

## **AKTIVITAS HUMAS PENGADILAN AGAMA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**<sup>1</sup>Devi Sundari, <sup>2</sup>Toni Hartono**

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: devidarilsundari92@gmail.com

### **ABSTRAK**

Humas merupakan bagian yang sangat penting di dalam suatu lembaga, diantaranya sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai dengan fakta. Aktivitas yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan informasi publik kurang optimal dan terdapat kendala. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari seluruh aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam memberikan pelayanan informasi publik meningkat. Hal ini dapat dilihat dari aktivitas Humas yang dilakukan dengan memberikan pelayanan secara langsung (melalui meja informasi dan pengaduan), pelayanan tidak langsung (melalui website dan aplikasi berbasis smartphone yaitu Sigrasi PA Pekanbaru), menjalin hubungan kerjasama dengan Radio Republik Indonesia (RRI), Radio Indra, dan wartawan Koran Riau Pos, serta melakukan publikasi melalui website, media sosial, dan baliho.

**Kata kunci:** Aktivitas Humas, Pelayanan dan Informasi Publik

### **Pendahuluan**

Humas merupakan bagian yang sangat penting di dalam suatu perusahaan atau lembaga. Di era keterbukaan informasi seperti saat ini, dimana masyarakat atau publik sudah semakin kritis terhadap pemberitaan, maka peran humas sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta yang ada di perusahaan, lembaga, pemerintahan maupun organisasi. Secara struktural, humas merupakan bagian penting dari sebuah lembaga. Hal ini membuktikan bahwa Humas merupakan salah satu fungsi manajemen dalam sebuah lembaga. Praktisi Humas berperan melakukan komunikasi timbal balik yang bertujuan menciptakan rasa saling menghargai, saling mempercayai, menciptakan *good will*, serta mendapatkan dukungan dari publik.

Di era globalisasi seperti saat ini berbagai perusahaan atau instansi, baik swasta maupun negeri yang bergerak diberbagai bidang mulai memperhatikan arti penting peranan humas seiring dengan perkembangan zaman. Humas yang memiliki peranan yang cukup besar dalam sebuah organisasi semakin terlihat seiring dengan keterbukaan informasi publik saat ini. Ruslan berpendapat bahwa keberadaan unit kehumasan di sebuah lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan sebuah keharusan fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan informasi. Humas juga berperan mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya.

Humas di pemerintahan pada saat ini tidak bisa dipandang sebelah mata, seiring dengan tuntutan reformasi termasuk reformasi di birokrasi pemerintahan wajib menyelenggarakan

aktivitasnya dengan “*transparansi*” menjadi salah satu ukuran dari suatu penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat berhak mengetahui informasi apapun dari pembuat dan pelaku kebijakan. Bagian Humas dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka. Memberikan informasi secara teratur mengenai kebijakan-kebijakan, rencana-rencana, serta hasil-hasil kerja institusi serta memberikan pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 1 ayat 2 yang berbunyi:

“Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.

Berhasil atau tidaknya kinerja Humas berkaca pada dinamika masyarakat yang terus bergerak. Dalam pemenuhan pelayanan informasi publik yang telah dilakukan oleh Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru harus berjalan baik sesuai dengan Maklumat Pelayanan Informasi Publik dan tupoksi bagian Humas. Berdasarkan data yang penulis peroleh bahwa Pengadilan Agama Pekanbaru berhasil meraih Juara III dalam lomba inovasi pelayanan publik pada tahun 2018 yang diberikan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia. Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa humas Pengadilan Agama Pekanbaru termasuk humas yang kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik, di antaranya aktivitas yang dilakukan adalah pembuatan aduan masyarakat melalui aplikasi SIPA, melalui website Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu <https://www.pa-pekanbaru.go.id/>, melalui media sosial, atau datang langsung secara tertulis melalui kotak kritik dan saran yang telah di sediakan oleh Pengadilan Agama Pekanbaru. Namun inovasi yang telah dibuat tersebut masih banyak belum diketahui oleh masyarakat, seperti pada *website* resmi <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 29 November 2019) pada bagian daftar pengunjung website hanya terdapat 81 pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi Humas kepada masyarakat tentang keberadaan *website* yang mengijinkan permohonan informasi kepada masyarakat.

Kemudian, Pengadilan Agama Pekanbaru juga belum maksimal menggunakan media sosial seperti twitter, facebook dan instagram sebagai media komunikasi antara masyarakat dan lembaga. Hal ini dapat dilihat melalui media sosial twitter Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu @PekanbaruPa, media sosial ini tidak update memberikan berita atau informasi dengan jumlah *followers* (pengikut) terbilang sedikit yaitu 6 orang. Kurangnya sosialisasi Humas terhadap keberadaan media sosial yang ada menjadi penyebab kurangnya pengetahuan masyarakat akan keberadaan sosial media tersebut.

Pengadilan Agama Pekanbaru memiliki program unggulan dalam bidang pelayanan yaitu program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Program ini merupakan salah satu cara yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus berkas perkara. Dimana masyarakat dapat langsung mengajukan gugatan atau permohonan hanya melalui tahapan satu pintu dalam proses pelayanan. Program ini tentu sangat membantu masyarakat luas pada umumnya, namun ternyata masih banyak masyarakat yang belum memahami program tersebut dan memahami bagaimana prosedurnya.

Kemudian program selanjutnya adalah Pengadilan Agama Pekanbaru bekerja sama dengan pemerintah setempat untuk tidak membebankan biaya perkara bagi masyarakat yang tidak mampu, dengan syarat dan ketentuan salah satunya adalah harus membawa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari kelurahan setempat. Namun penulis menemukan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang meminta biaya bebas perkara karena termasuk keluarga yang tidak mampu namun tidak mengetahui syarat-syarat yang telah ditetapkan.

Masalah-masalah tersebut diatas disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan keterbukaan informasi Humas kepada masyarakat tentang keberadaan website maupun program-program unggulan yang ada di Pengadilan Agama Pekanbaru. Seharusnya Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dapat lebih meningkatkan kinerja dan kualitas keterbukaan informasi yang diberikan. Pemberian informasi-informasi tersebut harusnya dapat dilakukan dengan maksimal dengan pemanfaatan media cetak, media tulis, maupun media massa. Petugas atau Bagian Humas di sini merupakan dinamisator atau pendorong bagi publik untuk memanfaatkan sarana atau media komunikasi secara efektif. Bagian atau petugas Humas haruslah membudayakan timbulnya komunikasi dua arah.

Selain faktor-faktor tersebut terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru juga menjadi salah satu faktor penghambat Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau lembaga.

Maka melihat permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang ada mengenai kinerja Humas melalui program-program kegiatan Humas di Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dengan judul “Aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik”.

## **Metode**

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Sumber data pada penelitian ini terdiri dari data primer yaitu data yang di dapat secara langsung dari pihak Pengadilan Agama Pekanbaru melalui wawancara dan observasi, kemudian data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data diperoleh melalui dokumentasi penulis dan dokumentasi Pengadilan Agama Pekanbaru. Informan penelitian ini sebanyak empat orang yaitu Hakim sekaligus Humas di Pengadilan Agama Pekanbaru, bagian pemberitaan/website dan IT, bagian umum, serta bagian pelayanan dan informasi. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

## **Hasil dan Pembahasan**

Humas yang memiliki peranan yang cukup besar dalam sebuah organisasi, hal ini semakin terlihat seiring dengan keterbukaan informasi publik saat ini. Ruslan berpendapat bahwa keberadaan unit kehumasan di sebuah lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan sebuah keharusan fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan informasi. Humas juga berperan mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya.

Begitupun dengan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru. Dalam pemenuhan pelayanan informasi publik yang telah dilakukan oleh Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru harus berjalan baik sesuai dengan Maklumat Pelayanan Informasi Publik dan tupoksi bagian Humas. Adapaun aktivitas yang dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam

meningkatkan pelayanan informasi publik tersebut adalah dengan melalui program-program kehumasan diantaranya: program pelayanan, program mediator, dan program dokumenter. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **Program Pelayanan**

Menurut Widjaja dalam bukunya Program pelayanan berupa pelayanan data atau informasi baik secara lisan maupun tertulis serta sarana dan prasarana. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program pelayanan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, baik secara lisan maupun tulisan, baik berupa sarana maupun prasarana.

Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam menjalankan program pelayanan dibantu oleh Bagian Pelayanan Informasi dan Pengaduan di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selain melayani serta memberi informasi secara langsung, pihak Pengadilan Agama Pekanbaru juga melakukan pelayanan melalui *smartphone* yaitu aplikasi pelayanan dan informasi yang diberi nama Sigrasi PA Pekanbaru.

Menurut Anton M. Moeliono menyatakan bahwa informasi adalah penerangan, keterangan, pemberitahuan, kabar atau berita yang dapat dijadikan dasar kajian analisis atau kesimpulan. Pengertian informasi tersebut hampir sama dengan yang dinyatakan oleh Robert G. Murdick, menurutnya informasi adalah data yang telah didapatkan, diolah/ diproses, atau sebaliknya yang digunakan untuk tujuan penjelasan/penerangan, uraian, atau sebagai sebuah dasar untuk pembuatan ramalan atau pembuatan keputusan.

Inovasi yang diberikan Pengadilan Agama Pekanbaru dalam bidang pelayanan tentu sangat memberikan dampak akan kemudahan masyarakat atau publik dalam memperoleh informasi. Publik dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan mengenai syarat-syarat, program, serta informasi lainnya melalui aplikasi yang telah dibuat oleh Pengadilan Agama Pekanbaru. Namun tidak menutup kemungkinan terdapat kendala-kendala dalam memilih cara tersebut diantaranya tidak semua masyarakat yang menggunakan *smartphone* dan paham menggunakan aplikasi tersebut.

Philip Kotler dan Gary Armstrong mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat *intangible*. Sesuai dengan pendapat ini penulis melihat Humas Pengadilan Agama Pekanbaru ikut serta dalam memberikan pelayanan dengan menghadirkan manfaat-manfaat yang dapat dirasakan masyarakat atau publik diantaranya program pelayanan yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada program ini pihak perkara bisa menggunakan jasa gugatan mandiri, dengan menyediakan komputer untuk langsung mengajukan gugatan, kemudian ada Bank untuk pembayaran, sehingga pihak perkara dapat menyelesaikan gugatan hanya melalui satu tahapan.

Pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik menurut Morgan dan Murgatroyd, yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara: 1) Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*); 2) Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*); 3) Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).

Dalam memberikan pelayanan publik terdapat 3 unsur penting yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Unsur pertama adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang Undang untuk kegiatan pelayanan

publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- 2) Unsur kedua adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
- 3) Unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan. Unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercemin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Sehingga menurut analisis penulis, bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam melakukan aktivitasnya dalam bagian pelayanan dapat dikatakan telah maksimal, hal ini karena dilihat dari segala fasilitas dan sarana prasarana yang telah disediakan, serta inovasi-inovasi pelayanan informasi yang telah buat untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi.

### **Program Mediator**

Menurut widjaja program mediator ini seperti berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dan lain-lain. Berdasarkan pendapat tersebut, penulis menitikberatkan program media pada penelitian ini yaitu:

#### **a. Media Massa**

Menurut Leksikon, media massa adalah sarana untuk menyampaikan pesan yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas misalnya radio, televisi, dan surat kabar. Menurut Effendy, media massa digunakan dalam komunikasi apabila komunikasi berjumlah banyak dan bertempat tinggal jauh. Media massa yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari umumnya adalah surat kabar, radio, televisi, dan film bioskop, yang beroperasi dalam bidang informasi, edukasi dan rekreasi, atau dalam istilah lain penerangan, pendidikan, dan hiburan. Sehingga berdasarkan pengertian media massa tersebut dapat dikategorikan kedalam 2 bagian yaitu: media cetak (berupaka surat kabar atau majalah) dan media elektronik (seperti radio, televisi, film, dan lain-lain).

Dalam upaya memanfaatkan media massa sebagai sarana informasi, Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru melakukan berbagai kegiatan antara lain:

- 1) Melakukan kerja sama dengan Radio Republik Indonesia (RRI) dan Radio Indra Pekanbaru. Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru menjalin kerja sama berupa MoU dengan pihak RRI juga pernah melakukan talkshow di Radio Indra Pekanbaru sebagai salah satu cara menjalin hubungan dengan media (media relations). Karena hubungan dengan salah satu media massa berupa media elektronik ini merupakan hal yang penting untuk mendukung mempublikasikan kegiatan Lembaga Pengadilan Agama Pekanbaru. Melalui kegiatan tersebut, Pengadilan Agama Pekanbaru melakukan talkshow mengenai berkas perkara, kebijakan-kebijakan peradilan, akta cerai, hingga program baru

yang dapat memudahkan masyarakat, sehingga kegiatan tersebut sangat membantu Pengadilan Agama Pekanbaru dalam memberikan informasi, juga sebaliknya dapat membantu masyarakat untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

- 2) Bekerjasama dengan Riau Pos. Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru menjalin relasi dengan wartawan. Dalam menjalankan kegiatan media relations, salah satu tugas yang harus dikerjakan adalah menjalin hubungan baik dengan wartawan. Humas dan media massa atau pers, tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Keduanya saling membutuhkan, membentuk sinergi yang baik. Humas menjadi sumber berita bagi media, sedangkan media menjadi sarana publisitas bagi Humas.

Dari hasil analisis penulis, Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam melakukan program mediator yaitu dengan menjalin hubungan dengan media massa. Baik itu media elektronik maupun media cetak. Dari situlah dapat kita ketahui bahwa Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru sangat membutuhkan peran serta media untuk mempublikasikan kegiatan yang telah dilakukannya. Media massa yang menjadi mitra Bagian Pengadilan Agama Pekanbaru antara lain Radio Republik Indonesia (RRI), Radio Indra Pekanbaru, dan Koran Riau Pos.

#### b. Media Online

Pengertian Media Online secara umum, yaitu segala jenis atau format media yang hanya bisa diakses melalui internet berisikan teks, foto, video, dan suara. Dalam pengertian umum ini, media online juga bisa dimaknai sebagai sarana komunikasi secara online. Dengan pengertian media online secara umum ini, maka email, mailing list, website, blog, whatsapp, dan media sosial (sosial media) masuk dalam kategori media online. Pengertian Media Online secara khusus yaitu terkait dengan pengertian media dalam konteks komunikasi massa. Media adalah singkatan dari media komunikasi massa dalam bidang keilmuan komunikasi massa mempunyai karakteristik tertentu, seperti publisitas dan periodisitas.

Website merupakan salah satu sarana publikasi berbasis online yang apabila dikelola dengan baik akan sangat efektif. Apalagi pada masa globalisasi serba canggih seperti saat ini. Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru pun turut aktif mengelola website. Adapun website resmi Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu <https://www.pa-pekanbaru.go.id/>.



Gambar 1  
Website Resmi Pengadilan Agama Pekanbaru  
Sumber: <https://www.pa-pekanbaru.go.id/>

Dari hasil analisis penulis, dalam pengelolaan website penulis menemukan bahwa Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru kurang *up to date* untuk mengupdate informasi di website. Seperti pada kolom informasi berisi berita tentang Pengadilan Agama Pekanbaru atau laporan program kerja yang diunggah jeda selang waktu tergolong cukup lama, semisal berita di *posting* pada tanggal 15 November 2019 yang berjudul “*Pelepasan Mahasiswa Magang UIN SUSKA Riau 2019 di Pengadilan Agama Pekanbaru Klas I-A*” kemudian berita selanjutnya di *posting* pada tanggal 26 November 2019 yang berjudul “*Ekspos Surveillance APM ke II dari Tim Assesor External Pengadilan Tinggi Agama Pekanbaru*”.

Di website juga terdapat kolom untuk permohonan informasi masyarakat kepada pihak Humas, akan tetapi tidak banyak masyarakat yang mengetahui hal tersebut, atau bisa dikatakan jumlah pemohon hanya sedikit yang disebabkan kurangnya sosialisasi dari pihak Humas itu sendiri.

Selain media website, Humas Pengadilan Agama Pekanbaru juga menggunakan media sosial sebagai sarana publikasi. Adapun media sosial Pengadilan Agama Pekanbaru adalah media sosial Facebook dengan *username* “Pengadilan Agama Pekanbaru” media sosial Instagram yaitu @papekanbaru yang diikuti oleh 356 followers (pengikut) dan media sosial twitter yaitu @PekanbaruPa yang diikuti oleh 6 followers (pengikut). Melalui media sosial tersebut, Pengadilan Agama Pekanbaru berusaha mengoptimalkan penggunaan media sosial sebagai sarana publisitas kegiatan yang dilakukan. Namun berdasarkan observasi yang penulis temukan dilapangan, Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru belum optimal dalam mengelola website maupun sosial media tersebut. Seperti yang penulis temukan di twitter @PekanbaruPa. Pada media sosial twitter tersebut Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru tidak *update* memberikan informasi, ini dapat terlihat melalui *postingan* terakhirnya yaitu pada tanggal 18 November 2019. Serta jumlah followers yang hanya berjumlah 6 orang. Ini menandakan kurangnya sosialisasi Humas kepada masyarakat mengenai keberadaan media sosial tersebut sebagai salah satu sarana informasi.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Aktivitas Humas dalam melaksanakan program mediator ini hanya menjalin relasi dengan dua media massa tersebut, sehingga program mediator yang dilaksanakan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dapat dikatakan belum maksimal, seharusnya pihak Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dapat menjalin hubungan dengan media massa lainnya. Kemudian kurang optimalnya penggunaan media sosial sebagai sarana publikasi.

### **Program Dokumenter**

Menurut Widjaja program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audiovisual), transkrip pidato dll mengenai suatu kegiatan atau program suatu organisasi/lembaga yang di dapat kemudian dipublikasikan melalui berbagai macam media agar dapat diketahui oleh publik. Jadi dapat dikatakan bahwa program dokumenter merupakan salah stau program untuk memberikan informasi-informasi berupa publikasi kepada masyarakat atau publik.

Aktivitas Humas tidak lepas dari pendokumentasian kegiatan kehumasan baik berupa dokumen, foto, arsip berita, klipping dan film. Dokumentasi juga diperlukan untuk sumber informasi yang cukup penting mengenai suatu peristiwa dan kegiatan instansi. Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru melakukan publikasi melalui kegiatan dokumentasi, kemudian hasil dokumentasi tersebut di publikasikan melalui media-media publisitas baik itu media website, sosial media, maupun media cetak.

Humas Pengadilan Agama Pekanbaru masih kekurangan alat pendukung untuk pendokumentasian, seharusnya masalah ini dapat diatasi agar Humas dalam menjalankan fungsi dan tugasnya dapat berjalan maksimal. Namun hal ini masih belum menjadi bagian yang penting bagi Humas, mereka hanya menyalasi kekurangan tersebut dengan menggunakan jasa dari pihak luar jika ingin membuat video dokumenter.

Kegiatan publikasi yang dilakukan Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu menggunakan website, dan media sosial (twitter, facebook, dan instagram) dan baliho atau spanduk. Namun kegiatan publikasi yang dilakukan melalui baliho hanya terdapat di lingkungan Pengadilan Agama Pekanbaru saja. Seharusnya baliho sudah terdapat di beberapa titik kota Pekanbaru agar menjadi perhatian bagi masyarakat. Sehingga pihak Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dituntut untuk terus mencoba mengupdate untuk setiap kegiatan yang akan dilaksanakan melalui Baliho. Agar pemanfaatan media cetak sebagai sarana publikasi lebih maksimal.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa aktivitas yang dilakukan dalam program dokumenter yaitu melakukan pendokumentasian menggunakan alat dokumentasi seperti kamera, kemudian hasil dokumentasi tersebut di publikasikan melalui website, media sosial, dan baliho. Kegiatan publikasi yang paling menonjol di Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru adalah melalui website, sehingga pemanfaatan publikasi melalui sosial media dan baliho kurang begitu dimaksimalkan. Dengan demikian, aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam menjalankan program dokumenter bisa dikatakan belum maksimal karena belum sepenuhnya memanfaatkan media sosial dan website serta media cetak sebagai sarana publikasi.

## Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi publik di Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru meningkat, hal ini dapat dilihat dari aktivitas Humas melalui program-program Humas yang berjalan dengan baik. Aktivitas yang dilakukan dalam program pelayanan adalah memberikan pelayanan secara langsung melalui meja informasi dan pengaduan, melalui website serta melalui aplikasi berbasis smartphone yaitu Sigrasi PA Pekanbaru. Aktivitas yang dilakukan dalam program mediator antara lain: menjalin hubungan kerjasama dengan Radio Republik Indonesia (RRI), Radio Indra, dan menjalin relasi dengan wartawan dari Koran Riau Pos. Aktivitas yang dilakukan dalam program dokumenter yaitu melakukan pendokumentasian menggunakan alat dokumentasi seperti kamera, kemudian hasil dokumentasi tersebut di publikasikan melalui website, media sosial, dan baliho. Adapun aktivitas Humas yang dilakukan tersebut dikerjakan oleh masing-masing bagian meliputi: Bagian Umum, Bagian Pemberitaan/website dan IT, serta Bagian Pelayanan dan Informasi Pengaduan. Semua Bagian menjalankan kegiatan kehumasan sesuai dengan Tupoksi masing-masing bagian.

## Referensi

- Anggoro, Linggar, (2002). *Teori dan Profesi Humas Serta Aplikasi di Indonesia* Jakarta: Bumi Aksara.
- A.W, Widjaja. (1993). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danang Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Effendy, Onong Uchjana. (1993). *Human Relations Dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Hermawan Kartajaya. (2009). *Service Operation*. Jakarta: Erlangga
- Kusumastuti, Frida. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.



- Mulyono, Anton M. (2001). *Aktivitas Belajar*. Bandung: Yrama
- M.Romli, Asep Syamsul. (2012). *Jurnalistik Online: Panduan Praktis Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Cendekia
- Poltak Sinambela, Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. (1999). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (1998). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Reza Mochammad Yanuar, “Inovasi Pelayanan Publik” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 04 No. 01, 01 Agustus 2019.
- Wawan Wahyudi, “Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat”, Vol. 5 No. 2, Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, 2016.
- <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 29 November 2019 Pukul 21:30 WIB)