



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

**PERATURAN
MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 31 TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN UMUM INFRASTRUKTUR HUBUNGAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kelembagaan Hubungan Masyarakat yang kuat dan memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal dan bertanggung jawab, perlu didukung oleh tata kerja infrastruktur komunikasi baru yang lebih baik dalam bentuk infrastruktur kehumasan;
 - b. bahwa untuk mewujudkan huruf a tersebut, perlu disusun Pedoman Umum Infrastruktur Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Infrastruktur Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Mengingat...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-2-

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

7. Peraturan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-3-

7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Negara;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia;
9. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 187/M Tahun 2004, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 31/P Tahun 2007 tentang Membentuk dan Mengangkat Menteri Negara Kabinet Indonesia Bersatu;
10. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Humas Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN UMUM INFRASTRUKTUR HUBUNGAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH

Pasal 1...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-4-

Pasal 1

Pedoman Umum Infrastruktur Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman Umum Infrastruktur Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 merupakan acuan bagi seluruh instansi pemerintah di pusat dan daerah.

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**



[Handwritten Signature]
E. MANGINDAAN



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

**PEDOMAN UMUM
INFRASTRUKTUR HUBUNGAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

**KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2011**



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

**PERATURAN
MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 31 TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN UMUM INFRASTRUKTUR HUBUNGAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kelembagaan Hubungan Masyarakat yang kuat dan memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal dan bertanggung jawab, perlu didukung oleh tata kerja infrastruktur komunikasi baru yang lebih baik dalam bentuk infrastruktur kehumasan;
 - b. bahwa untuk mewujudkan huruf a tersebut, perlu disusun Pedoman Umum Infrastruktur Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Infrastruktur Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Mengingat...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-2-

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

7. Peraturan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-3-

7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Negara;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia;
9. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 187/M Tahun 2004, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 31/P Tahun 2007 tentang Membentuk dan Mengangkat Menteri Negara Kabinet Indonesia Bersatu;
10. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Humas Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
12. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN UMUM INFRASTRUKTUR HUBUNGAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH

Pasal 1...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-4-

Pasal 1

Pedoman Umum Infrastruktur Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman Umum Infrastruktur Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 merupakan acuan bagi seluruh instansi pemerintah di pusat dan daerah.

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**



E. E. MANGINDAAN



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

LAMPIRAN

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN UMUM INFRASTRUKTUR HUBUNGAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR TAHUN 2011 TENTANG PEDOMAN UMUM INFRASTRUKTUR HUBUNGAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH | iii |
| LAMPIRAN PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR TAHUN 2011 TENTANG PEDOMAN UMUM INFRASTRUKTUR HUBUNGAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH..... | iv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar belakang | 1 |
| B. Maksud dan Tujuan | 4 |
| C. Sasaran | 4 |
| D. Ruang Lingkup..... | 5 |
| E. Manfaat..... | 5 |
| F. Pengertian Umum..... | 5 |
| BAB II MEKANISME KERJA INFRASTRUKTUR KEHUMASAN | 8 |
| A. Panduan Kelembagaan Hubungan Masyarakat Instansi Pemerintah | 8 |
| B. Mekanisme Pengelolaan Komunikasi Kehumasan dengan Publik Internal dan Eksternal | 9 |
| C. Panduan Mekanisme Pengelolaan Komunikasi Kehumasan dengan Publik Internal | 14 |
| D. Panduan Mekanisme Pengelolaan Komunikasi Kehumasan Dengan Publik Eksternal..... | 19 |
| BAB III SARANA DAN PRASARANA | 20 |
| BAB IV PENUTUP..... | 23 |

KATA PENGANTAR

Dalam rangka perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik, dilakukan pembangunan aparatur negara melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara di pusat dan daerah.

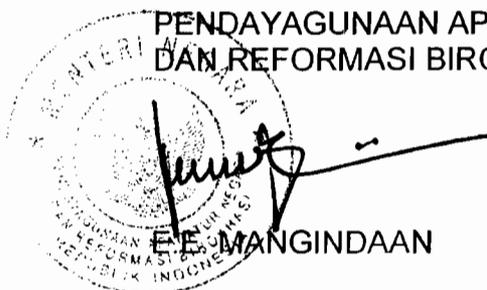
Revitalisasi kehumasan dengan tujuan peningkatan profesionalisme hubungan masyarakat (humas) sebagai ujung tombak pengelolaan informasi, dibangun melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), penguatan struktur dan infrastruktur, sistem dan prosedur, komunikasi organisasi, audit komunikasi, serta manajemen komunikasi krisis, dalam upaya menciptakan tata kelola kehumasan yang baik sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik.

Pedoman Umum Infrastruktur Kehumasan disusun sebagai acuan dalam pengelolaan infrastruktur kehumasan sehingga terwujud pemantapan organisasi/kelembagaan serta sarana dan prasarana humas pemerintah guna terciptanya transparansi, sinergi kerja, dan profesionalitas dalam pengelolaan kehumasan.

Dengan dilaksanakannya Pedoman Umum Infrastruktur Kehumasan diharapkan tersedia sarana dan prasarana humas pemerintah yang memadai untuk layanan informasi secara terpadu kepada publik secara akurat, cepat dan tepat waktu, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Jakarta, 10 Mei 2011

MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,



E. MANGINDAAN

The image shows a circular official stamp of the Ministry of State Apparatus Utilization and Bureaucratic Reform. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI' and 'REPUBLIK INDONESIA'. A handwritten signature is written over the stamp, and the name 'E. MANGINDAAN' is printed below it.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

**PEDOMAN UMUM INFRASTRUKTUR HUBUNGAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Sejak reformasi satu dasawarsa yang lalu dan seiring dengan bergulirnya otonomi daerah, telah terjadi kesenjangan informasi di masyarakat berkait dengan berbagai macam informasi, keputusan, kebijakan, dan hasil yang telah dicapai pemerintah atau sebaliknya.

Kurun waktu itu telah terjadi misinformasi dan miskomunikasi sehingga banyak program pemerintah yang tidak dipahami dan dimengerti dengan baik. Hal ini terjadi sebagai akibat terhambatnya arus informasi dan lemahnya infrastruktur komunikasi yang pernah ada.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang tugas dan fungsinya mendayagunakan aparatur negara dan melaksanakan reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu menyusun kebijakan-kebijakan yang terkait dengan peningkatan kelembagaan dan kinerja aparatur negara. Salah satu kelembagaan dimaksud adalah infrastruktur Unit Kerja Hubungan Masyarakat (Humas) Pemerintah.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 2 -

Infrastruktur kehumasan yang terpadu dapat menciptakan, meningkatkan, dan mempertahankan standar pelayanan informasi. Perbaikan kualitas pelayanan informasi kepada publik merupakan tugas yang harus dilaksanakan praktisi hubungan masyarakat dalam menyelenggarakan fungsinya sebagai jembatan informasi. Secara profesional, humas pemerintah menyelenggarakan fungsi pengelolaan informasi dan komunikasi yang bertujuan agar publik dapat menerima informasi dengan baik mengenai apa yang telah, sedang, dan akan dilakukan sehingga publik dapat memberikan dukungan yang positif, yang pada akhirnya terbentuk citra yang positif bagi instansi pemerintah.

Berbagai hambatan yang dihadapi humas pemerintah dalam melaksanakan tugasnya merupakan momentum yang baik untuk memperbaiki kualitas instansi pemerintah terkait. Jika dilihat dari besar atau kecilnya permasalahan yang dihadapi, baik langsung maupun tidak langsung, hambatan tersebut akan berpengaruh terhadap terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk itu, dalam melaksanakan tugasnya humas pemerintah harus berpegang pada reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di bidang informasi dan komunikasi.

Ditetapkannya...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 3 -

Ditetapkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menuntut kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian dan lembaga lainnya, serta pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota untuk menyediakan dan memberikan informasi publik yang seluas-luasnya kepada masyarakat secara terbuka, mudah, murah, dan sederhana. Sejak diberlakukannya undang-undang tersebut pada tanggal 10 April 2010, tanpa terkecuali semua praktisi humas di setiap badan publik harus dapat membuka informasi publiknya kepada masyarakat agar partisipasi masyarakat meningkat.

Untuk itu, humas pemerintah diharapkan mempunyai sumber daya manusia dan infrastruktur kehumasan yang siap menyongsong datangnya era keterbukaan informasi publik sehingga terhindar dari sengketa-sengketa informasi yang dapat terjadi antara instansi pemerintah dan publik sebagai pengguna informasi publik.

Tiga dokumen penting merupakan acuan bagi praktisi humas pemerintah, yaitu Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah; Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintahan; dan Kesepakatan Bersama Tiga Menteri (Menteri Dalam Negeri, Menteri Komunikasi dan Informatika, serta Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara) Tahun 2007 tentang Revitalisasi Fungsi Hubungan Masyarakat pada Instansi Pemerintah, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintahan Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah.

Namun...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 4 -

Namun, dalam pelaksanaannya, belum ada dokumen tata kerja infrastruktur kehumasan. Sebagai akibatnya, tidak ada keterbukaan dan sinergi kerja yang berimbas pada belum optimalnya kualitas pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, dibutuhkan pedoman umum infrastruktur kehumasan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan Pedoman Umum Infrastruktur Kehumasan adalah sebagai pedoman untuk pengelolaan infrastruktur kehumasan, dan acuan bagi pembuatan petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis infrastruktur kehumasan di lingkungan instansi pemerintah.

2. Tujuan

Tujuan Pedoman Umum Infrastruktur Kehumasan adalah pementapan organisasi/kelembagaan serta sarana dan prasarana humas pemerintah sehingga tercipta transparansi, sinergi kerja, dan profesionalitas dalam pengelolaan kehumasan.

C. Sasaran

Sasaran Pedoman Umum Infrastruktur Kehumasan adalah tersedianya sarana dan prasarana humas pemerintah yang memadai untuk layanan informasi secara terpadu kepada pemangku kepentingan secara akurat, cepat dan tepat waktu, serta dapat dipertanggungjawabkan.

D. Ruang...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 5 -

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Umum Infrastruktur Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah meliputi kegiatan analisis situasi (*fact finding*) perencanaan dan program (strategi), tindakan dan komunikasi (implementasi) evaluasi program (pengukuran hasil), pengadaan, pemanfaatan, pendayagunaan, serta pemeliharaan sarana dan prasarana kehumasan.

E. Manfaat

Dengan adanya Pedoman Umum Infrastruktur Kehumasan ini diperoleh manfaat berupa

1. mekanisme kerja yang baku, terukur, dan dapat diandalkan;
2. peningkatan kapasitas sarana dan prasana unit kerja humas sehingga dapat memberikan pelayanan informasi secara optimal;
3. peningkatan kuantitas dan kualitas hubungan antarindividu, antarinstansi pemerintah, serta antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan.

F. Pengertian Umum

1. Instansi pemerintah adalah kementerian negara, lembaga pemerintah nonkementerian (LPNK), lembaga nonstruktural (LNS), sekretariat lembaga tinggi negara dan lembaga negara, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten serta pemerintah kota.

2. Hubungan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 6 -

2. Hubungan masyarakat adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan dan direncanakan secara berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara sebuah lembaga/institusi dan publiknya.
3. Hubungan masyarakat di lingkungan instansi pemerintah, untuk selanjutnya disebut Humas Pemerintah, adalah lembaga humas dan/atau praktisi humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi yang persuasif dan komunikatif untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra yang positif instansi pemerintah.
4. Lembaga humas adalah unit organisasi dalam instansi pemerintah yang melakukan fungsi manajemen bidang komunikasi dan informasi kepada publiknya.
5. Aparat humas pemerintah adalah individu instansi pemerintah yang menjalankan fungsi kehumasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi)-nya.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 7 -

BAB II

KELEMBAGAAN INFRASTRUKTUR KEHUMASAN

Pengoptimalan sumber daya manusia humas instansi pemerintah diharapkan dapat memperbarui standardisasi kehumasan di instansi pemerintah. Hal tersebut berhubungan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER. 12/M.PAN/08/2007 BAB I Pasal 2, yakni asas umum humas pemerintah yang terbuka, objektif, jujur, tepat janji, etis, profesional, dan akuntabel.

Asas-asas kehumasan tersebut diharapkan membuat humas instansi pemerintah lebih efektif dan efisien dalam mengemban tugasnya. Untuk terlaksananya reformasi birokrasi di kehumasan instansi pemerintah, perlu dilakukan langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistemik sehingga tujuan dan sasaran humas instansi pemerintah dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Sejalan dengan asas kehumasan instansi pemerintah, tujuan umum reformasi birokrasi adalah menciptakan dan membangun profil dan perilaku aparat humas instansi pemerintah yang mempunyai integritas tinggi. Maka, praktisi humas instansi pemerintah harus mempunyai profesionalisme dan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, kesetiaan, komitmen, produktivitas tinggi, serta bertanggung jawab pada pekerjaannya. Aparat humas instansi pemerintah dalam melaksanakan tugasnya harus mempunyai kemampuan prima dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemangku kepentingannya.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 8 -

Pengabdian kepada masyarakat dan negara melalui reformasi birokrasi menjamin instansi pemerintah tidak hanya fokus pada keluaran hasil (*output*), tapi juga dapat membawa manfaat (*outcome*) bagi masyarakat.

Secara garis struktur, selama ini terdapat banyak bentuk organisasi/kelembagaan humas instansi pemerintah, antara lain biro, pusat, bagian, dan subbagian, atau nomenklatur yang lain.

A. Panduan Kelembagaan Hubungan Masyarakat Instansi Pemerintah

1. Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota

Pimpinan instansi pemerintah diharapkan mempunyai komitmen kuat akan pentingnya unit humas pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota bagi peningkatan peran humas pada era keterbukaan informasi, penciptaan kondisi yang kondusif antara unit kerja humas dan pemangku kepentingan, serta pembentukan citra instansi secara keseluruhan.

Organisasi/kelembagaan humas mengacu peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara; Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara, serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara; Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota; serta Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

2. BUMN/BUMD...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 9 -

2. BUMN/BUMD

Dewan Komisaris dan Dewan Direksi diharapkan mempunyai komitmen kuat akan pentingnya unit humas BUMN/BUMD peningkatan peran humas pada era keterbukaan informasi, penciptaan kondisi yang kondusif antara unit kerja humas dan pemangku kepentingan, serta pembentukan citra perusahaan secara keseluruhan dalam menginformasikan kebijakan yang membutuhkan dukungan pemangku kepentingan, serta mewujudkan citra produk/hasil, baik barang maupun jasa.

3. Pembedaan Unit Kerja Kehumasan Pemerintah

Saat ini masih terdapat tumpang-tindih dalam pemahaman dan struktur organisasi/kelembagaan tentang unit kerja humas, antara lain, unit kerja kehumasan pemerintah berdiri sendiri atau digabungkan dengan unit kerja lain, seperti unit kerja informasi dan komunikasi, protokol, umum, hukum, dan perencanaan. Dalam era keterbukaan informasi publik, diharapkan agar unit kerja kehumasan pemerintah dapat berdiri sendiri disertai tugas, fungsi, dan kewenangan yang jelas.

B. Mekanisme Pengelolaan Komunikasi Kehumasan dengan Publik Internal dan Eksternal

Publik internal dan eksternal sangat penting untuk dipahami karena pesan dan komunikasi yang dilancarkan dan media yang digunakan ditentukan akan tepat sasaran. Publik adalah mitra humas pemerintah dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi kehumasan.

Publik...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 10 -

Publik humas pemerintah terbagi menjadi dua kelompok besar, yaitu publik internal dan eksternal, yang dapat diklasifikasikan lebih detail sebagai berikut:

1. **Publik internal primer**, yang meliputi pimpinan dan karyawan instansi yang bersangkutan;
2. **Publik internal sekunder**, yang meliputi keluarga pimpinan dan keluarga karyawan instansi yang bersangkutan;
3. **Publik internal tersier**, yang meliputi pensiunan, pegawai tidak tetap, alih daya (*outsourcing*);
4. **Publik eksternal primer**, yang meliputi
 - a. lembaga pemerintah, yaitu sesama instansi pemerintah pusat dan daerah
 - b. media, yaitu jurnalis media cetak, elektronik, dan *on-line*, pengusaha media, dan organisasi profesi media
5. **publik eksternal sekunder** terdiri dari
 - a. swasta, yang meliputi semua mitra instansi pemerintah pusat dan daerah;
 - b. lembaga internasional;
 - c. lembaga yang lain.

6. Publik...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

- 11 -

6. publik eksternal tersier, meliputi

- a. komunitas, yaitu masyarakat sekitar, kelompok usaha kecil dan menengah, serta komunitas kurang beruntung;
- b. lembaga swadaya masyarakat, lembaga kemasyarakatan, lembaga sosial budaya, serta lembaga-lembaga kemasyarakatan yang lain.

7. publik pendukung (*proponent*)

meliputi publik yang menerima atau sejalan dengan kebijakan instansi pemerintah.

8. publik penentang (*opponent*)

meliputi publik yang menolak atau tidak sejalan dengan kebijakan instansi pemerintah.

9. publik mengambang (*uncommitted*)

meliputi publik yang tidak memiliki sikap yang jelas (mudah berubah dan terpengaruh) terhadap kebijakan instansi pemerintah.

10. publik minoritas vokal (*vocal minority*)

meliputi publik yang jumlahnya kecil, tetapi dalam menyuarakan pendapatnya selalu secara lantang.

11. Publik mayoritas pasif (*silent majority*)

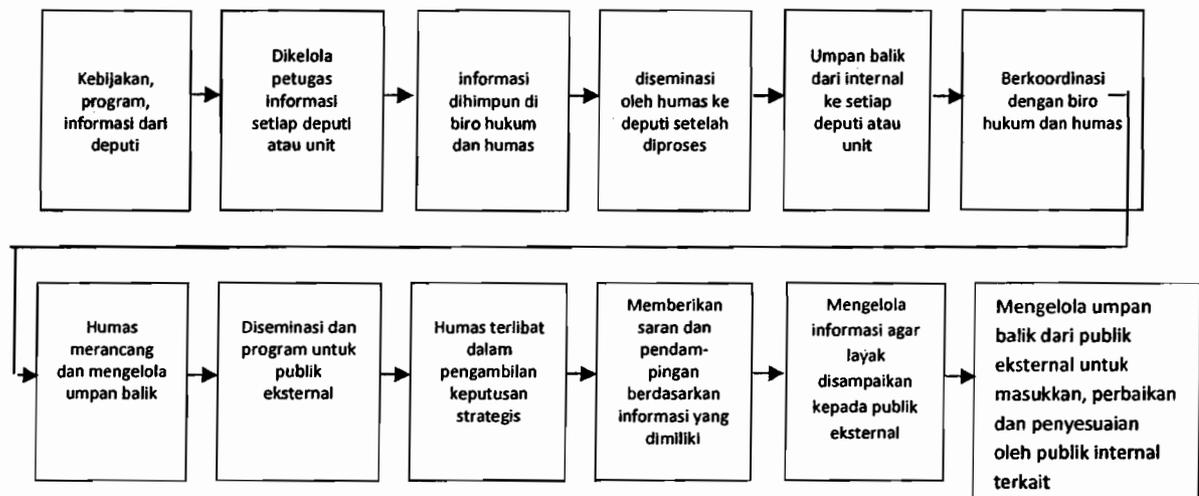
meliputi publik yang jumlahnya besar namun tidak menyatakan pendapatnya secara terbuka.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 12 -

Salah satu model mekanisme pengelolaan komunikasi kehumasan dengan publik internal dan eksternal tampak dalam bagan berikut:



**BAGAN MODEL MEKANISME PENGELOLAAN
KOMUNIKASI KEHUMASAN**

Panduan Mekanisme Pengelolaan Komunikasi Kehumasan dengan Publik Internal dan Eksternal menjadi pedoman kerja infrastruktur kehumasan instansi pemerintah secara terpadu, dengan seluruh kebijakan dan informasi, baik internal maupun eksternal, dapat disebarluaskan dengan baik, benar, dan transparan.

Secara mendasar, yang diharapkan dari mekanisme kerja infrastruktur kehumasan adalah perubahan perilaku birokrasi sebagai pelaku utama dalam memberikan informasi kepada publiknya serta pendorong perubahan dalam hal kegiatan hubungan masyarakat di instansi pemerintah.

Proses...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 13 -

Proses dan hasil reformasi birokrasi adalah milik semua pihak, termasuk campur tangan yang baik dalam hal pengolahan informasi dari humas sebagai pelaku utama instansi pemerintah serta publik. Dengan demikian, penting bagi pelaksana kehumasan instansi pemerintah dan publik mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan perubahan yang terjadi.

Hasil akhir yang sangat diharapkan dari proses reformasi birokrasi yang diciptakan dalam kehumasan instansi pemerintah adalah adanya perubahan yang signifikan dalam pola pikir aparat pelaksana humas. Yang terpenting lagi dalam hal ini adalah adanya pola pikir yang sehat antara humas instansi pemerintah dan publiknya, terlebih informasi yang didapat oleh masyarakat sebagai publik eksternal yang besar merupakan informasi yang sehat dan bersifat membangun.

Selain itu, hasil reformasi birokrasi merupakan perubahan dalam hal budaya. Budaya masyarakat yang sudah dapat berhubungan baik dengan para aparatur humas di instansi pemerintah membuat pelayanan yang dihasilkan humas membuahkan hasil yang signifikan bagi kelancaran arus informasi dua arah timbal-balik. Selanjutnya, hal itu akan berdampak positif pada perilaku dua arah juga, antara humas instansi pemerintah dan publiknya.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 14 -

C. Panduan Mekanisme Pengelolaan Komunikasi Kehumasan dengan Publik Internal

Tujuan umum reformasi birokrasi adalah membangun/membentuk profil dan perilaku praktisi humas instansi pemerintah agar mempunyai integritas tinggi. Tujuan ini harus dapat diwujudkan dalam penataan infrastruktur humas pemerintah. Untuk itu, praktisi humas instansi pemerintah harus profesional, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, kesetiaan, komitmen, memiliki produktivitas tinggi, serta bertanggung jawab.

Dalam melaksanakan tugasnya, praktisi humas instansi pemerintah harus mempunyai kemampuan (kompetensi) dalam memberikan pelayanan informasi dan pelayanan publik prima kepada publik.

Penegakan reformasi birokrasi menjamin instansi yang ada di bawah struktur instansi pemerintah akan selalu memberikan hasil (*output*) yang tidak hanya fokus, tetapi sekaligus dapat bermanfaat bagi publik internal dalam instansi pemerintah lainnya.

Hubungan internal dimaksudkan untuk memelihara hubungan yang baik dan seimbang antara humas pemerintah dan unit-unit organisasi di dalam instansi pemerintah.

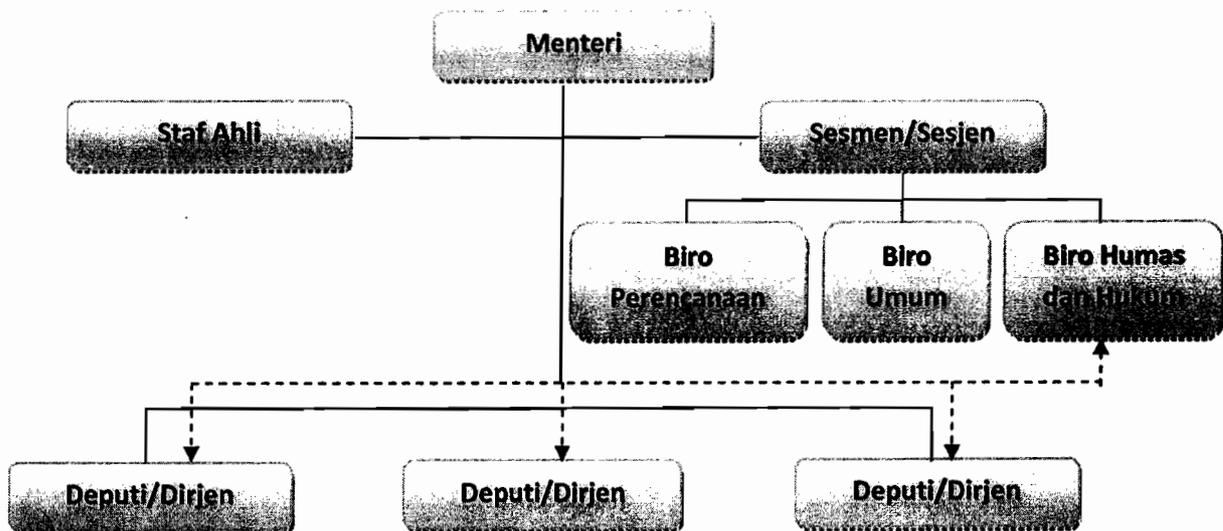
Sebagai...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 15 -

Sebagai ilustrasi, secara garis struktur terdapat unit kerja humas instansi pemerintah yang merupakan bagian dari Biro Humas dan Hukum. Biro Humas dan Hukum berada sejajar dengan Biro Perencanaan dan Biro Umum. Dalam koordinasi sekretariat unit kerja, masing-masing memiliki bagian dan subbagian yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi humas. Juga terdapat Bagian Humas yang berada di bawah Biro Perencanaan dan Biro Umum. Di samping itu, masih terdapat model-model lain yang sesuai dengan kebutuhan instansi pemerintah masing-masing. Berikut adalah contoh kelembagaan humas pemerintah pada saat ini.



**BAGAN KELEMBAGAAN HUMAS PEMERINTAH
PADA SAAT INI**



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 16 -

Setiap kegiatan seluruh bagian struktur yang ada saling berkoordinasi. Posisi sekretariat kementerian dan staf ahli berada sejajar di bagian leher menteri sehingga memudahkan alur untuk mendapatkan informasi dan berkoordinasi serta memberikan masukan kepada menteri.

Garis koordinasi terputus-putus menunjukkan bahwa Biro Humas dan Hukum memiliki wewenang untuk menginformasikan program yang akan atau sedang dilakukan kepada seluruh biro dan deputi yang ada di bawah kementerian dan, sebaliknya, seluruh biro dan deputi yang ada di bawah kementerian berkoordinasi dengan Biro Humas dan Hukum untuk menginformasikan program yang akan atau sedang dilakukan sehingga pengelolaan komunikasi dan informasi dapat terpadu.

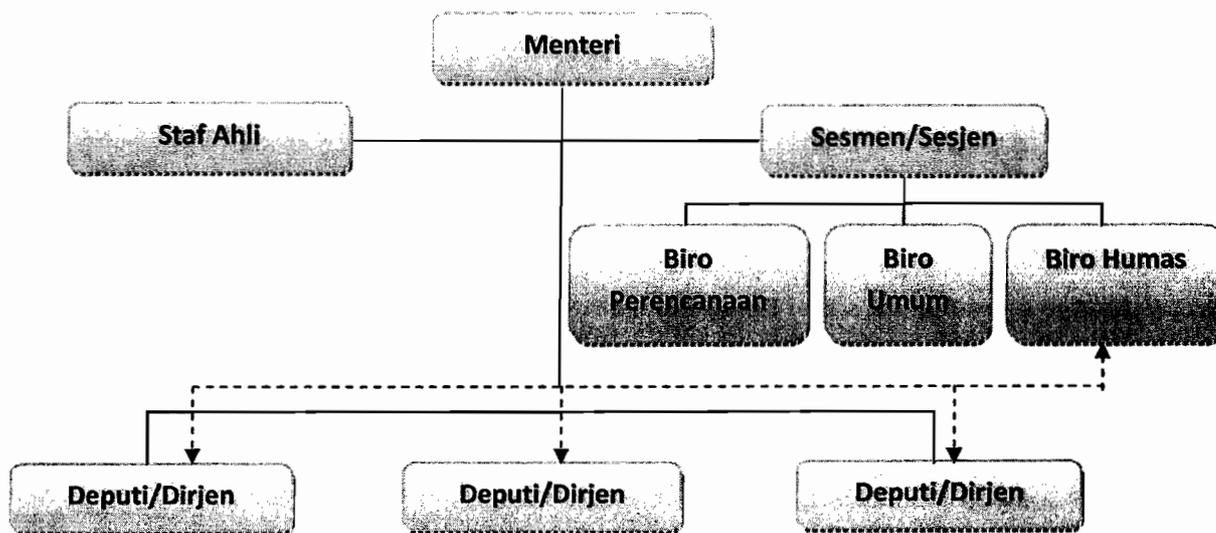
Di dalam pelaksanaannya, kondisi kelembagaan humas seperti di atas mengakibatkan peran humas sangat terbatas sebab harus berbagi peran dengan bagian lain. Di masa datang, diharapkan muncul kelembagaan ideal humas pemerintah yang memiliki struktur lebih baik. Berikut adalah contoh ideal kelembagaan humas pemerintah yang akan datang.

BAGAN...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 17 -



**BAGAN KELEMBAGAAN HUMAS PEMERINTAH
YANG AKAN DATANG**

Dengan kelembagaan ideal humas pemerintah seperti dikemukakan di atas, humas diharapkan lebih optimal di dalam melakukan tugas, fungsi, dan perannya.

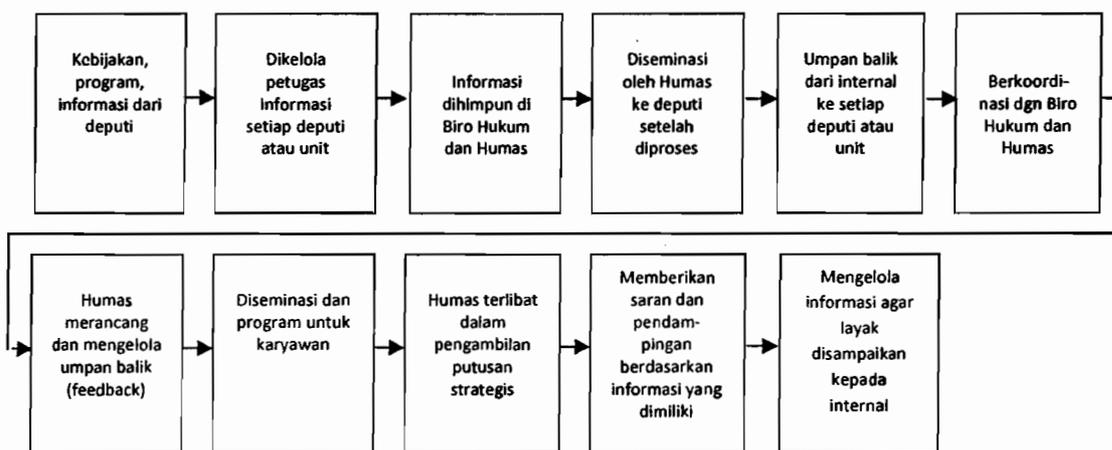
Salah satu...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 18 -

Salah satu model mekanisme pengelolaan komunikasi kehumasan dengan publik internal digambarkan sebagai berikut.



**BAGAN PANDUAN MEKANISME PENGELOLAAN KOMUNIKASI
KEHUMASAN DENGAN PUBLIK INTERNAL**

Panduan Mekanisme Pengelolaan Komunikasi Kehumasan dengan Publik Internal menjadi pedoman kerja infrastruktur kehumasan instansi pemerintah secara terpadu dengan seluruh kebijakan dan informasi internal disebarluaskan secara baik, benar dan transparan.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 19 -

D. Panduan Mekanisme Pengelolaan Komunikasi Kehumasan dengan Publik Eksternal

Salah satu model mekanisme pengelolaan komunikasi kehumasan dengan publik eksternal dibagangkan sebagai berikut.



**BAGAN PANDUAN MEKANISME KOMUNIKASI KEHUMASAN
DENGAN PUBLIK EKSTERNAL**

Panduan Mekanisme Pengelolaan Komunikasi Kehumasan dengan Publik Eksternal menjadi pedoman kerja infrastruktur kehumasan instansi pemerintah secara terpadu dengan seluruh kebijakan dan informasi eksternal dapat diterima dan disebarluaskan secara timbal-balik dua arah dengan baik, benar, dan transparan.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

- 20 -

BAB III

SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana humas pemerintah sangat membantu dalam pencapaian tujuan tersedianya layanan informasi secara terpadu kepada publik secara akurat, cepat dan tepat waktu, serta dapat dipertanggungjawabkan. Prasarana humas pemerintah sekurang-kurangnya meliputi hal berikut.

MATRIKS PRASARANA HUMAS PEMERINTAH

| No. | Jenis | Penjelasan |
|-----|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Pusat Media (<i>Media Center</i>) | <p>Merupakan fasilitas yang menyediakan segala informasi yang dibutuhkan media massa untuk kepentingan peliputan dan publikasi. Di sini tersedia perpustakaan yang berisi publikasi yang berkaitan dengan instansi yang dapat menjadi rujukan bagi media. Publikasi ini meliputi buku-buku dan majalah, profil lembaga, laporan tahunan, kumpulan kebijakan, kumpulan pidato, kliping media, brosur, bahan presentasi, stok foto-foto pejabat dan kegiatan di lingkungan instansi yang bersangkutan, serta seluruh informasi yang diamanatkan UU RI No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>Biasanya, Pusat Media dilengkapi dengan fasilitas komputer dan internet untuk mencari informasi yang terkait dengan instansi serta mesin foto-kopi atau pemindai (<i>scanner</i>) untuk menggandakan/menyalin informasi yang diperoleh.</p> |



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

- 21 -

| No. | Jenis | Perjelasan |
|-----|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Ruang Wartawan (<i>Press Room</i>) | <p>Ruangan yang disediakan untuk wartawan baik untuk mencari informasi awal, berdiskusi dengan praktisi humas, membuat laporan untuk dikirimkan ke media massa yang diwakilinya, dan sebagainya.</p> <p>Biasanya, ruang wartawan dilengkapi dengan fasilitas komputer dan internet, untuk membuat laporan dan mengirimkannya ke media massa yang diwakilinya, televisi untuk mengikuti informasi aktual, sejumlah majalah dan surat kabar, dan sebagainya.</p> <p>Ruang wartawan juga biasa digunakan untuk menyampaikan arahan (<i>press briefing</i>) terbatas untuk wartawan <i>lobby</i> (wartawan yang ditempatkan di instansi tertentu).</p> |
| 3. | Meja Informasi (<i>information desk</i>) | <p>Tempat untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat yang ingin mengakses informasi atau mencari informasi dan/atau publikasi yang berkaitan dengan instansi pemerintah. Meja Informasi juga digunakan sebagai sarana pelaporan, pengaduan, dan hal-hal yang berkaitan informasi serta dokumentasi yang berkaitan dengan instansi pemerintah.</p> |



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

- 22 -

| No. | Jenis | Penjelasan |
|-----|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Pojok Cendera Mata (<i>Brand corner</i>) | Pojok yang menyediakan berbagai cendera mata untuk mempromosikan instansi yang bersangkutan |
| 5. | <i>Handycam</i> | Kamera audio visual yang digunakan untuk merekam kegiatan instansi |
| 6. | Kamera digital | Kamera yang praktis untuk segera menyebarkan informasi |
| 7. | Televisi | Untuk fungsi pemantauan berita-berita terkini yang sangat bermanfaat untuk kelengkapan berita |
| 8. | Komputer | Perangkat kerja Humas yang wajib dipunyai |
| 9. | <i>Tape recorder</i> | Alat pendukung untuk mengontrol informasi yang disampaikan |
| 10. | Situs/web | |
| 11. | Internet | Jejaring media sosial yang tidak dapat diabaikan serta dapat menunjang distribusi informasi secara cepat, tepat, serta relatif murah dan, sebaliknya, juga dapat digunakan untuk mendapatkan informasi |
| 12. | Lemari | Tempat untuk pengarsipan |



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

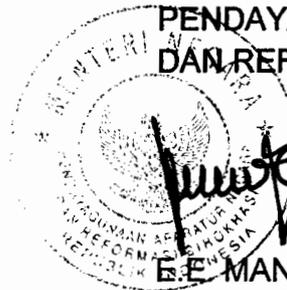
-23-

**BAB IV
PENUTUP**

Pedoman Umum Infrastruktur Kehumasan Instansi Pemerintah ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan instansi pemerintah dalam menciptakan transparansi, sinergi kerja, dan kemudahan dalam pengelolaan kehumasan melalui peningkatan kelembagaan dan mekanisme tata kerja, serta peningkatan prasarana dan sarana sehingga tersedia layanan informasi secara terpadu kepada publik secara akurat, cepat dan tepat waktu, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**



E.E. MANGINDAAN