



PEDOMAN UMUM TATA KELOLA KEHUMASAN DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH

59.2

Kementerian
Pemerintahan
Negara
dan Birokrasi

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

MEN 659.2
IND
P (11)



PEDOMAN UMUM TATA KELOLA KEHUMASAN DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH



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



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

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.

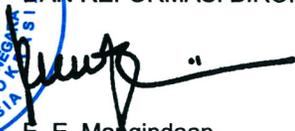
Revitalisasi kehumasan dengan tujuan peningkatan profesionalisme hubungan masyarakat (humas) sebagai ujung tombak pengelolaan informasi, dibangun melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), penguatan struktur dan infrastruktur, sistem dan prosedur, komunikasi organisasi, audit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

Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan disusun sebagai acuan dalam membangun dan mengembangkan tata kelola kehumasan secara optimal, transparan dan akuntabel, dengan tujuan menciptakan pengelolaan kehumasan di lingkungan instansi pemerintah pusat dan daerah secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.



Jakarta, 10 Mei 2011

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


E. E. Mangindaan

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2011 TENTANG PEDOMAN UMUM TATA KELOLA KEHUMASAN DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH	
LAMPIRAN PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2011 TENTANG PEDOMAN UMUM TATA KELOLA KEHUMASAN DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH	
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan	4
C. Sasaran	4
D. Ruang Lingkup	4
E. Manfaat	5
F. Pengertian Umum.....	5
BAB II	
DASAR-DASAR TATA KELOLA KEHUMASAN	7
A. Visi Humas Pemerintah	7
B. Misi Humas Pemerintah.....	7
C. Strategi Humas Pemerintah.....	7
D. Asas Umum Humas Pemerintah	8
E. Prinsip Dasar Humas Pemerintah	9
F. Model Kehumasan.....	9
G. Tugas Humas Pemerintah	10
H. Fungsi Humas Pemerintah	10
I. Peran Humas Pemerintah	11
J. Kode Etik Humas Pemerintah	12
K. Publik Pemangku Kepentingan (<i>Stakeholders</i>) Humas Pemerintah	15
L. Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Meliputi Sepuluh Prinsip	15
BAB III	
TATA KELOLA KEHUMASAN	17
A. Sistem Komunikasi Terbuka	17
B. Proses Tata Kelola Kehumasan	19
BAB IV	
PENUTUP	29



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

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

**NOMOR 30 TAHUN 2011
TENTANG
PEDOMAN UMUM TATA KELOLA KEHUMASAN
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 serta memberikan perimbangan arus informasi dari dan kepada masyarakat, perlu adanya pengaturan mekanisme koordinasi dan sinkronisasi antarpejabat di lingkungan instansi pemerintah;
- b. bahwa untuk mewujudkan huruf a tersebut, perlu disusun Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi pemerintah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu disusun Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang



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

- 2 -

Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah.

- 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 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



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

- 3 -

- 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 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 NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

- 4 -

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 TATA KELOLA KEHUMASAN DI LINGKUNGAN INSTANSI
PEMERINTAH**

Pasal 1

Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi
Pemerintah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini
merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan 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...



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

- 5 -

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

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

ttd.

E.E. MANGINDAAN

Salinan sesuai dengan aslinya
**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI RI**
Kepala Biro Umum,

Hastori



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

LAMPIRAN

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 30 TAHUN 2011
TENTANG
PEDOMAN UMUM TATA KELOLA KEHUMASAN
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**



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

**PEDOMAN UMUM TATA KELOLA KEHUMASAN
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi publik dewasa ini menghadapi dua tantangan besar. Pertama, meningkatnya proses transmisi dan pertukaran informasi antarunit di dalam organisasi (*internal pull*). Kedua, meningkatnya tekanan dari lingkungan eksternal yang menuntut tingkat partisipasi dan transparansi lebih besar dalam pengelolaan pelayanan publik (*external push*).

Reformasi pada tahun 1998 silam telah membawa perubahan yang signifikan dalam sistem pemerintahan negara. Berbagai krisis yang melanda Indonesia melahirkan kesadaran dan kebutuhan terhadap adanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good public governance*) yang menjamin transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan.

Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, perlu dilakukan pembangunan aparatur negara melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara di pusat dan daerah agar mampu mendukung keberhasilan pembangunan di bidang-bidang lainnya.

Reformasi Birokrasi berisi langkah-langkah umum penataan organisasi, penataan tata laksana, penataan manajemen sumber daya manusia (SDM) aparatur, penguatan sistem pengawasan intern, penguatan akuntabilitas, peningkatan kualitas pelayanan publik serta pemberantasan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Pelaksanaan Reformasi Birokrasi diharapkan

dapat...



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

- 2 -

dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik dengan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, serta mampu menjadi pelayan masyarakat.

Peningkatan profesionalisme aparatur negara untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, bertanggung jawab, dan profesional akan mampu mendukung pembangunan nasional yang mendorong terwujudnya bangsa yang berdaya saing untuk mencapai masyarakat yang lebih makmur dan sejahtera.

Dalam konteks kehumasan, 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.

Kesepakatan Bersama Tiga Menteri tentang Revitalisasi Fungsi Humas pada Instansi Pemerintah, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintahan Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara menegaskan bahwa revitalisasi fungsi humas adalah melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan fungsi humas pemerintah.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 7 mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat memberikan akses dengan mudah. Bahkan, setiap badan publik perlu melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat, dan akurat. Pengelolaan informasi dan dokumentasi dimaksud mengacu Peraturan

Pemerintah...



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

- 3 -

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/TAHUN 2007 tentang Pedoman Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah disebutkan bahwa Visi Praktisi Humas Pemerintah adalah terciptanya SDM humas pemerintah yang profesional, terbentuknya sistem manajemen humas pemerintah, serta iklim yang kondusif dan dinamis untuk kelancaran pelaksanaan tugas kehumasan.

Misi praktisi humas pemerintah adalah membangun citra dan reputasi positif praktisi humas pemerintah sebagai salah satu aparatur negara, membentuk opini publik, menampung dan mengolah pesan serta aspirasi masyarakat, mengklarifikasi data dan informasi yang berkembang di masyarakat, serta menyosialisasikan kebijakan dan program pemerintah.

Untuk menjawab tantangan sekaligus menunjang pencapaian amanah, revitalisasi, visi, dan misi dalam rangka mewujudkan tata kelola kehumasan yang baik, Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan ini disusun dengan memperhatikan aspek prioritas kebutuhan, kepraktisan, dan praktik-praktik terbaik (*best practices*).

Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah merupakan panduan dan acuan pelaksanaan pengelolaan kehumasan di lingkungan instansi pemerintah. Pedoman umum ini akan menjadi sumber rujukan dalam pembuatan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis aktivitas pengelolaan kehumasan di instansi masing-masing.

B. Maksud dan Tujuan...



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

- 4 -

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan pedoman ini adalah sebagai acuan dalam membangun dan mengembangkan tata kelola kehumasan secara optimal, efektif, dan efisien yang transparan dan akuntabel, serta menjadi acuan dalam pembuatan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis tata kelola kehumasan di lingkungan instansi pemerintah.

2. Tujuan

Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan bertujuan menciptakan pengelolaan kehumasan di lingkungan instansi pemerintah pusat dan daerah secara efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

C. Sasaran

Sasaran Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan adalah terciptanya sistem komunikasi terbuka, yaitu sistem organisasi yang mampu menerima umpan balik dan masukan dari publik melalui komunikasi dua arah.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah adalah proses tata kelola kehumasan yang meliputi kegiatan analisis situasi (pengumpulan data dan fakta), strategi (perencanaan dan program), implementasi (tindakan dan komunikasi), dan evaluasi (pengukuran hasil).

E. Manfaat...



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

- 5 -

E. Manfaat

Manfaat tata kelola kehumasan meliputi

1. peningkatan kualifikasi, kapasitas, dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di Bidang Kehumasan;
2. sistem informasi terpadu, tertata, dan merata;
3. pemantapan kelembagaan humas yang kuat dan memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal dan bertanggung jawab;
4. peningkatan akuntabilitas, pengawasan, dan budaya kerja positif yang berorientasi pada visi dan misi organisasi;
5. koordinasi dan sinkronisasi pengelolaan kehumasan; dan
6. terwujudnya hubungan baik antarindividu, terjalannya kebersamaan antarinstansi pemerintah, serta adanya keseimbangan arus informasi dari dan kepada masyarakat.

F. Pengertian Umum

1. Instansi pemerintah adalah kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian (LPNK), lembaga nonstruktural (LNS), sekretariat lembaga negara dan lembaga setingkat menteri dan lembaga lain, pemerintah provinsi, kabupaten, dan kota.
2. Hubungan masyarakat adalah usaha yang sengaja dilakukan dan direncanakan secara berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara lembaga dan institusi dengan publiknya.

3. Hubungan...



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

- 6 -

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 informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah.
4. Lembaga humas adalah unit organisasi dalam instansi pemerintah yang melakukan fungsi manajemen bidang informasi dan komunikasi kepada publiknya.
5. Praktisi humas pemerintah adalah individu instansi pemerintah yang menjalankan fungsi kehumasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi)-nya.
6. Tata kelola kehumasan adalah proses yang meliputi kegiatan analisis situasi (pengumpulan data dan fakta), strategi (perencanaan dan program), implementasi (tindakan dan komunikasi), evaluasi (pengukuran hasil) dengan tetap berpegang kepada komitmen, etika kehumasan, dan praktik-praktik terbaik.
7. Kode etik humas pemerintah adalah pedoman praktisi humas dalam bersikap, berperilaku, bertindak dan berucap di lingkungan instansi pemerintah.



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

BAB II

DASAR-DASAR TATA KELOLA KEHUMASAN

A. Visi Humas Pemerintah

Visi humas pemerintah adalah terciptanya pengelolaan kehumasan (kelembagaan, ketatalaksanaan, dan SDM) yang proporsional, profesional, efektif, dan efisien dalam mendukung penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

B. Misi Humas Pemerintah

Misi Humas Pemerintah adalah

1. membangun citra dan reputasi positif pemerintah;
2. membentuk, meningkatkan, dan memelihara opini positif publik;
3. menampung dan mengolah aspirasi masyarakat;
4. mencari, mengklasifikasi, mengklarifikasi, serta menganalisis data dan informasi;
5. menyosialisasikan kebijakan dan program pemerintah;
6. membangun kepercayaan publik (*public trust*).

C. Strategi Humas Pemerintah

Strategi humas pemerintah adalah humas pemerintah sebagai

1. pembangun hubungan internal dan eksternal;
2. penyelenggara...



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

- 8 -

2. penyelenggara pertemuan dan koordinasi antarinstansi;
3. penyedia informasi pemerintah;
4. pengatur pertemuan instansi pemerintah dengan media massa;
5. pendorong upaya pemberdayaan masyarakat;
6. pengelola sarana dan prasarana kehumasan;
7. pembentuk citra dan reputasi positif instansi pemerintah;
8. pengelola informasi pemerintahan dan pembangunan.

D. Asas Umum Humas Pemerintah

Asas umum humas pemerintah adalah

1. keterbukaan, yaitu asas yang menuntut praktisi humas terbuka terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif;
2. objektif, yaitu asas yang menuntut praktisi humas tidak memihak dalam melaksanakan tugas;
3. jujur, yaitu asas yang menuntut setiap praktisi humas memiliki ketulusan hati, keikhlasan, dan mengutamakan hati nurani dalam bersikap, berperilaku, berucap, tidak berbohong, tidak berbuat curang, serta tidak memanipulasi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab;
4. tepat janji, yaitu asas yang menuntut praktisi humas menepati janji dan konsisten dalam melaksanakan tugas;
5. etis, yaitu asas yang menuntut praktisi humas menjalankan nilai-nilai etika dalam melaksanakan tugas kehumasan;

6. profesional,...



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

- 9 -

6. profesional, yaitu asas yang menuntut praktisi humas mengutamakan keahlian, keterampilan, pengalaman, dan konsisten dalam melaksanakan tugas;
7. akuntabel, yaitu asas yang menuntut praktisi humas bertanggungjawabkan setiap kegiatan dan hasilnya;
8. integritas, yaitu asas yang menuntut praktisi humas bersikap independen dengan komitmen yang tinggi.

E. Prinsip Dasar Humas Pemerintah

Prinsip dasar humas pemerintah meliputi

1. tata kelola kehumasan yang berorientasi pada proses pencitraan dan penciptaan nilai;
2. tata kelola kehumasan yang mendorong pencapaian visi, misi, dan tujuan instansi, serta berorientasi pada kepentingan publik;
3. tata kelola kehumasan berpegang pada komitmen, peraturan perundang-undangan, etika kehumasan, serta praktik-praktik umum (*common practices*) yang sehat;
4. tata kelola kehumasan membutuhkan perencanaan, pengembangan, kepemimpinan dan tanggung jawab, pemantauan dan evaluasi, serta perbaikan yang berkelanjutan.

F. Model Kehumasan

Reformasi birokrasi menuntut transparansi dan akuntabilitas informasi. Untuk itu, diperlukan komunikasi yang lebih interaktif dengan mempergunakan model komunikasi dua arah timbal balik yang simetris.

Tujuan...



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

- 10 -

Tujuan model ini adalah untuk menciptakan komunikasi dua arah dengan pengaruh yang seimbang.

G. Tugas Humas Pemerintah

Tugas humas pemerintah adalah

1. melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, demi memperoleh manfaat bersama;
2. meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik;
3. meningkatkan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah;
4. Membangun citra dan reputasi positif.

H. Fungsi Humas Pemerintah

Fungsi humas pemerintah adalah

1. membentuk, meningkatkan, serta memelihara citra dan reputasi positif instansi pemerintah dengan menyediakan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan instansi;
2. menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis;
3. menjadi penghubung instansi dengan publiknya;
4. melaksanakan fungsi manajemen komunikasi, yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pemberian masukan dalam pengelolaan informasi.

I. Peran...



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

- 11 -

I. Peran Humas Pemerintah

Peran humas pemerintah meliputi unsur-unsur berikut.

1. Komunikator

Humas pemerintah berperan membuka akses dan saluran komunikasi dua arah, antara instansi pemerintah dan publiknya, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui sarana kehumasan.

2. Fasilitator

Humas pemerintah berperan menyerap perkembangan situasi dan aspirasi publik untuk dijadikan masukan bagi pimpinan instansi pemerintah dalam pengambilan putusan.

3. Diseminator

Humas pemerintah berperan dalam pelayanan informasi terhadap internal organisasi dan publiknya, baik langsung maupun tidak langsung, mengenai kebijakan dan kegiatan masing-masing instansi pemerintah.

4. Katalisator

Humas pemerintah berperan dalam melakukan berbagai pendekatan dan strategi guna mempengaruhi sikap dan pendapat publik untuk menyelaraskan kepentingan pemerintah dengan publik.

5. Konselor...



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

- 12 -

5. Konselor, *Advisor*, dan *Interpreter*

Humas merupakan konsultan, penasihat, dan penerjemah kebijakan pemerintah.

6. *Prescriber*

Humas berperan sebagai salah satu instrumen strategis pemimpin puncak penentu kebijakan.

J. Kode Etik Humas Pemerintah

Humas Pemerintah memiliki kode etik yang harus ditegakkan yang mengacu Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/Kep/M. Kominfo/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintahan, dengan ketentuan umum sebagai berikut:

1. Secara kelembagaan, tunduk kepada kode etik humas pemerintah yang berlaku.
2. Secara individu, praktisi humas dapat menjadi anggota organisasi profesi humas yang ada, baik nasional, regional maupun internasional, dan taat pada kode etik masing-masing organisasi profesi.
3. Sebagai tenaga profesional, praktisi humas pemerintah menegakkan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan dan asas umum penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, dan akuntabilitas), serta efisiensi, efektivitas, tanggung jawab, bebas, jujur, adil, dan otonom.

Kode...



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

- 13 -

Kode etik humas pemerintah adalah sebagai berikut.

1. Anggota humas pemerintahan menjunjung tinggi kehormatan sebagai pegawai instansi pemerintah.
2. Anggota humas pemerintahan mengutamakan kompetensi, objektivitas, kejujuran, serta menjunjung tinggi integritas dan norma-norma keahlian serta menyadari konsekuensi tindakannya.
3. Anggota humas pemerintahan memegang teguh rahasia negara, sumpah jabatan, serta wajib mempertimbangkan dan mengindahkan etika yang berlaku agar sikap dan perilakunya dapat memberikan citra yang positif bagi pemerintahan dan menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Anggota humas pemerintahan menyampaikan informasi publik yang benar dan akurat serta membentuk citra humas pemerintahan yang positif di masyarakat.
5. Anggota humas pemerintahan menghargai, menghormati, dan membina solidaritas serta nama baik rekan seprofesi.
6. Anggota humas pemerintahan akan berusaha meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk mewujudkan efisiensi dan efektivitas kerja serta memajukan profesi humas pemerintahan di Indonesia.
7. Anggota humas pemerintahan loyal terhadap kepentingan organisasi/ instansinya, bukan kepada kepentingan perseorangan/ golongan.
8. Anggota humas pemerintahan wajib
 - a. menjalin komunikasi kepada semua pegawai di organisasi/ instansinya agar tercapai iklim organisasi yang mendukung peningkatan kompetensi organisasi;
 - b. mengingatkan...



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

- 14 -

- b. mengingatkan rekan seprofesinya yang melakukan tindakan di luar batas kompetensi dan kewenangannya dalam mencegah terjadinya pelanggaran Kode Etik Humas Pemerintahan.
9. Anggota humas pemerintahan tunduk, mematuhi, dan menghormati Kode Etik Humas Pemerintahan sesuai dengan perundangan yang berlaku.
10. Anggota humas pemerintahan wajib menyediakan dan memberikan informasi publik yang benar dan akurat kepada masyarakat, media massa, dan insan pers sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi/ institusinya sesuai dengan perundangan yang berlaku.
11. Anggota humas pemerintahan tidak diperkenankan melakukan penekanan terhadap media massa dan insan pers serta mencegah pemberian barang dan jasa kepada media massa dan insan pers dengan dalih kepentingan publikasi (publisitas) pribadi/golongan/ organisasi/ instansinya.
12. Anggota humas pemerintahan menghargai, menghormati, dan membina hubungan baik dengan profesi lainnya.
13. Anggota humas pemerintahan wajib bertukar informasi dan membantu memperlancar arus informasi dengan sesama anggota.
14. Anggota humas pemerintahan bersedia mendukung pelaksanaan tugas sesama anggota.
15. Anggota humas pemerintahan tidak dibenarkan mendiskreditkan sesama anggota.



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

- 15 -

K. Publik Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*) Humas Pemerintah

1. Publik pemangku kepentingan berfungsi sebagai mitra praktisi humas pemerintah dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi kehumasan.
2. Publik pemangku kepentingan humas pemerintah adalah publik yang terdiri dari publik internal primer, publik internal sekunder, publik internal marginal, publik eksternal primer, publik eksternal sekunder, publik eksternal marginal, publik pendukung (*proponent*), publik penentang (*opponent*), publik mengambang (*uncommitted*), publik minoritas vokal (*vocal minority*), dan publik mayoritas pasif (*silent majority*).

L. Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

Tata Kelola Pemerintahan yang Baik meliputi sepuluh prinsip, yaitu kesetaraan, pengawasan, penegakan hukum, daya tanggap, efektivitas dan efisiensi, partisipasi, profesionalisme, akuntabilitas, wawasan ke depan, dan transparansi.



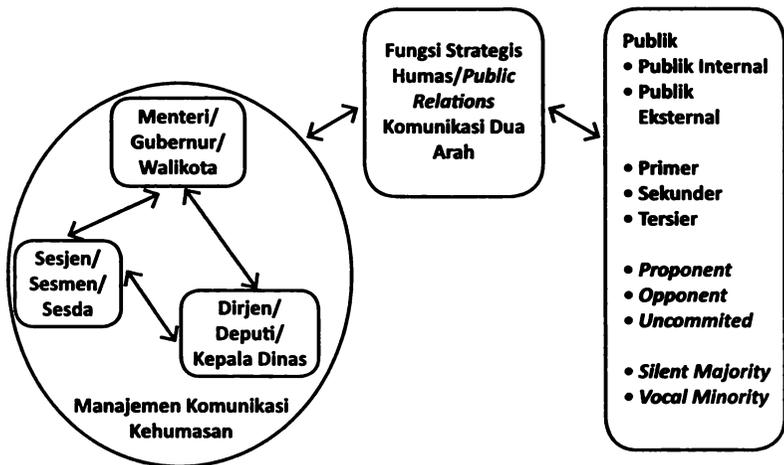


MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

BAB III

TATA KELOLA KEHUMASAN

A. Sistem Komunikasi Terbuka



BAGAN MANAJEMEN KOMUNIKASI TERBUKA

Manajemen kehumasan terdiri dari manajemen kehumasan dalam sistem komunikasi terbuka dan sistem komunikasi tertutup.

1. Manajemen kehumasan dalam sistem komunikasi terbuka adalah komunikasi dua arah yang mampu mendengarkan umpan balik dari publik.
2. Manajemen kehumasan dalam sistem komunikasi tertutup hanya melakukan fungsi komunikasi satu arah dengan publik yang berkepentingan.

Publik...



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

- 18 -

Publik diidentifikasi dan diklasifikasikan 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 marginal, yang meliputi pensiunan, pegawai tidak tetap, alih daya (*outsourcing*);
4. publik eksternal primer, yang merupakan lembaga pemerintah, yaitu sesama instansi pemerintah pusat dan daerah;
5. publik eksternal sekunder, yaitu
 - a. mitra instansi pemerintah pusat dan daerah;
 - b. media massa (media cetak, elektronik, dan *on-line*);
 - c. lembaga lainnya.
6. publik eksternal marginal, yaitu komunitas yang berada di luar instansi, tetapi mempunyai pengaruh menekan yang perlu diperhatikan:
 - a. komunitas, yaitu masyarakat yang terkena dampak kebijakan pemerintah;
 - b. lembaga swadaya masyarakat, lembaga kemasyarakatan, lembaga sosial budaya, serta lembaga-lembaga kemasyarakatan lainnya.
7. publik pendukung (*proponent*), yang meliputi publik yang menerima atau sejalan dengan kebijakan pemerintah;
8. publik penentang (*opponent*), yang meliputi publik yang menolak atau tidak sejalan dengan kebijakan pemerintah;
9. publik mengambang (*uncommitted*), meliputi publik yang tidak memiliki sikap yang jelas (mudah berubah dan terpengaruh) terhadap kebijakan pemerintah;

10. publik...



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

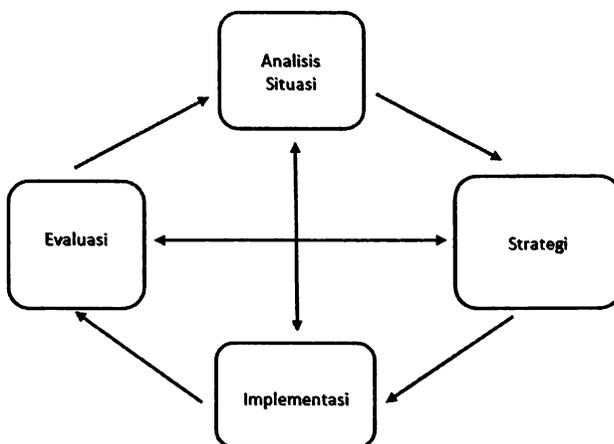
- 19 -

10. publik minoritas vokal (*vocal minority*), yang meliputi publik yang jumlahnya kecil, tetapi lantang dalam menyuarakan pendapatnya;
11. publik mayoritas pasif (*silent majority*), yang meliputi publik yang jumlahnya besar, tetapi tidak menyatakan pendapatnya secara terbuka.

B. Proses Tata Kelola Kehumasan

Tata kelola kehumasan merupakan proses yang berkelanjutan. Tahap awal dimulai dengan pengumpulan data dan fakta, yang dilanjutkan dengan perencanaan dan pengambilan putusan untuk menghasilkan program kehumasan selama periode tertentu.

Selanjutnya, dilaksanakan kegiatan kehumasan yang telah direncanakan dan dikomunikasikan secara terpadu. Selama pelaksanaan kegiatan, dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala serta modifikasi untuk perbaikan berkelanjutan.



BAGAN PROSES TATA KELOLA KEHUMASAN

Rincian...



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

- 20 -

Rincian tahapan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Analisis Situasi

a. Acuan

Analisis situasi adalah pengumpulan data dan fakta yang merupakan usaha untuk memperoleh fakta dan data, serta mengembangkan prinsip-prinsip (menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran) dengan cara formal dan nonformal.

Cara formal dilakukan melalui penelitian dengan metode survei, kuesioner, wawancara mendalam, diskusi kelompok terarah, dan lain lain. Selanjutnya, data diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode ilmiah untuk menghasilkan simpulan dan rekomendasi.

Cara nonformal dilakukan dengan cara mendengarkan, mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis data (informasi dan keterangan) serta dikerjakan dengan sistematis.

Mendengarkan adalah proses memahami, mengingat, dan menginterpretasi informasi yang didengar dengan sebaik-baiknya dengan tujuan untuk meningkatkan keefektifan berkomunikasi, memberikan respons, serta mengambil putusan yang cepat dan tepat.

Analisis situasi baik dengan cara formal maupun nonformal dilakukan untuk memperoleh simpulan dan rekomendasi yang akurat, konsisten, dan dapat tepercaya, yang penting bagi bahan perencanaan dan pengambilan putusan.

b. Metode...



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

- 21 -

b. Metode

Metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis situasi adalah sebagai berikut.

1) Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dilakukan dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari metode kuantifikasi.

Penelitian kualitatif menggunakan deskripsi dan kategori dalam wujud kata-kata, seperti wawancara terbuka, wawancara mendalam, observasi, diskusi kelompok fokus (*focus group discussion/FGD*), lokakarya (*workshop*), analisis dokumen, studi kasus, serta kajian-kajian yang mendukung obyek penelitian.

Penelitian kualitatif dalam tata kelola kehumasan meliputi

- a) Penelitian terhadap kredibilitas dan reputasi instansi pemerintah di mata publik;
- b) Penelitian terhadap sistem komunikasi terbuka (hubungan instansi pemerintah dengan publik);
- c) Penelitian terhadap mekanisme kerja, struktur organisasi dan kelembagaan humas;
- d) Penelitian terhadap potensi dan kapasitas kompetensi praktisi humas;
- e) Penelitian terhadap optimalisasi sarana dan prasarana humas;

f) Penelitian...



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

- 22 -

- f) Penelitian terhadap efektivitas komunikasi organisasi yang telah berjalan;
- g) Penelitian terhadap kecepatan dan ketepatan penanganan krisis;
- h) Penelitian terhadap hasil audit komunikasi.

2) Metode Penelitian Kuantitatif

Metode kuantitatif menggunakan angka-angka dan data statistik, seperti eksperimen, kajian korelasi menggunakan survei dan observasi terstandar, tabulasi dan perhitungan tabel serta diagram, simulasi, dan data sekunder serta pendukung.

Penelitian kuantitatif dalam tata kelola kehumasan meliputi

- a) penelitian terhadap perkembangan peringkat instansi dalam pelayanan publik;
- b) penelitian terhadap peningkatan dan penurunan jumlah keluhan masyarakat;
- c) penelitian terhadap jumlah, proporsi, dan kategorisasi isu yang beredar dalam masyarakat;
- d) penelitian terhadap beban kerja dan jumlah praktisi humas yang optimum dalam instansi.

c. Masukan, Keluaran, dan Manfaat (*Input, Output, dan Outcome*)

Kegiatan analisis situasi yang dilakukan secara benar dimulai dengan menghimpun data dan masukan yang akan menghasilkan

gambaran...



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

- 23 -

gambaran kondisi nyata pada saat ini yang menyeluruh dan prediksi kondisi yang akan datang, serta pemanfaatan hasil sehingga bermanfaat dalam membantu proses perencanaan secara optimal, efektif, dan efisien.

d. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan proses analisis situasi, antara lain terpantaunya isu secara cepat dan akurat, terpetakannya permasalahan yang berkembang dalam publik, dan terhimpunnya informasi yang dibutuhkan untuk perencanaan program tepat sasaran.

2. Strategi (Perencanaan dan Program)

a. Acuan

Perencanaan merupakan tahap lanjutan dari analisis situasi yang berisi langkah-langkah kegiatan kehumasan yang akan dilaksanakan. Perencanaan dilakukan secara berkesinambungan berdasarkan hasil analisis situasi dan evaluasi setiap program sebelumnya dengan audit komunikasi untuk menghasilkan program kehumasan yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sepanjang diperlukan, dilakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga mitra dalam rangka penyusunan program humas pemerintah yang komprehensif.

b. Metode

Humas pemerintah dapat memakai metode pencapaian kesepakatan bersama (*brainstorming and consensus building*) untuk menyusun program.

Penyusunan...



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

- 24 -

Penyusunan program meliputi proses

- 1) pemanfaatan hasil telitian kualitatif dan/atau kuantitatif;
- 2) perumusan masalah;
- 3) formulasi tujuan dan strategi program;
- 4) rincian dan rencana eksekusi program;
- 5) jadwal waktu dan penggunaan sumber daya;
- 6) rincian anggaran;
- 7) metode pemantauan dan evaluasi.

c. Masukan, Keluaran, dan Manfaat (*Input, Output, dan Outcome*)

Kegiatan perencanaan dimulai dengan analisis situasi dengan mengumpulkan data dan masukan, untuk menghasilkan gambaran kondisi nyata pada saat ini yang menyeluruh dan prediksi kondisi yang akan datang, serta pemanfaatan hasil sehingga bermanfaat dalam membantu proses perencanaan secara optimal, efektif, dan efisien.

Kegiatan perencanaan yang baik akan menghasilkan program kehumasan yang tepat sasaran.

d. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan proses perencanaan, antara lain kepastian pelaksanaan, ketepatan waktu, kejelasan anggaran dan biaya, jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana.

3. Implementasi...



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

- 25 -

3. Implementasi (Tindakan dan Komunikasi)

a. Acuan

Tindakan adalah implementasi dan pelaksanaan kegiatan perencanaan program yang telah dilakukan. Pelaksanaan kegiatan tersebut harus mengacu kepada perencanaan agar strategi, eksekusi, waktu, biaya, dan penggunaan sumber daya dapat berjalan sesuai dengan rencana sehingga tujuan program yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Komunikasi adalah penyampaian pesan kepada publik tentang program kehumasan yang sedang dan akan dilaksanakan sehingga publik dapat memahami, mendukung, dan berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan.

b. Metode

Humas pemerintah dapat memakai metode komunikasi, antara lain tatap muka, diskusi, seminar, lokakarya, pameran, promosi keliling (*roadshow*), debat publik, temu wicara, rapat kerja, siaran berita, temu media, dan kunjungan media serta metode lain yang sesuai dengan situasi dan kondisi setempat, antara lain studio radio daerah (*sturada*), radio komunitas, dan pemanfaatan perangkat seni budaya.

c. Masukan, Keluaran, dan Manfaat (*Input, Output, dan Outcome*)

Kegiatan tindakan dan komunikasi yang baik dimulai dengan menghimpun data yang akan menghasilkan harmonisasi hubungan humas pemerintah dengan publik, terciptanya citra dan reputasi positif...



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

- 26 -

positif humas pemerintah, partisipasi aktif publik, kepercayaan publik terhadap humas pemerintah dan instansi, serta pelaksanaan kegiatan kehumasan sesuai dengan program secara efektif dan efisien.

d. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan proses komunikasi dan tindakan, antara lain terlaksananya program kehumasan sesuai dengan rencana dan terciptanya komunikasi dua arah timbal-balik antara instansi pemerintah dan publik.

4. Evaluasi (Pengukuran Hasil)

a. Acuan

Pelaksanaan kegiatan humas pemerintah perlu dipantau, dievaluasi, dan dimodifikasi secara reguler, periodik, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, perlu dibuat secara jelas program, aktivitas, strategi, tujuan, keluaran, hasil, dan manfaat yang diinginkan.

Perlu dibedakan antara mengukur keluaran humas, yang biasanya berjangka pendek:

- 1) *output* (seperti jumlah liputan/*press clipping*);
- 2) *outcome* yang lebih luas cakupannya dan berdampak lebih besar (siapa saja yang menerima pesan, memperhatikan pesan, dapat mengingat pesan, dan apakah program berhasil mengubah pengetahuan, sikap, dan perilaku tertentu).

Hasil...



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

- 27 -

Hasil evaluasi akan digunakan sebagai acuan dan masukan dalam modifikasi penyusunan program humas pemerintah berikutnya.

b. Metode

Ada tiga jenis pengukuran atau evaluasi yang bisa dilakukan, yaitu masukan, keluaran, dan hasil/manfaat.

1) Pengukuran Masukan (*Input*)

Mengukur seberapa baik sebuah instansi menampilkan dirinya pada publik, serta jumlah umpan balik yang diterima instansi tersebut.

2) Pengukuran Keluaran dan Hasil (*Output*)

Mengukur apakah publik sasaran benar-benar menerima pesan yang dikirim, memahami pesan, dan mampu mengingat, serta melaksanakan pesan tersebut.

3) Pengukuran Manfaat (*Outcome*)

Mengukur apakah program kehumasan yang dilakukan menghasilkan perubahan pengetahuan, sikap, perilaku publik, dan manfaat sebagaimana yang diharapkan.

c. Masukan, Keluaran, dan Manfaat (*Input, Output, dan Outcome*)

Kegiatan pemantauan dan evaluasi terhadap masukan, keluaran dan manfaat akan menghasilkan umpan balik yang sangat penting dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja kehumasan di masa yang akan datang.

d. Indikator...



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

- 28 -

d. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan proses pemantauan, evaluasi, dan modifikasi, antara lain terciptanya proses berkesinambungan yang terfokus bagi kelanjutan program kehumasan yang akan datang, berkurangnya penyimpangan pelaksanaan program.



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

**BAB IV
PENUTUP**

Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan ini diharapkan mampu membantu meningkatkan kemampuan instansi pemerintah dalam analisis situasi, penyelesaian permasalahan, penyusunan strategi secara terencana, sistemik, efektif dan efisien, serta implementasi komunikasi dua arah dan evaluasi sehingga tercipta tata kelola kehumasan yang baik dan dapat menjawab tantangan global kehumasan di masa akan datang.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

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

ttd.

E.E. MANGINDAAN

Salinan sesuai dengan aslinya
**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI RI**
Kepala Biro Umum,



Hastori



PERPUSTAKAAN
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi
Jl. Jend. Sudirman Kav. 69 Jakarta Selatan

TANGGAL KEMBALI	TANGGAL KEMBALI

MEN

IN

p (

Perpustakaan
Pendidikan
dan Reformasi