

PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH KEMENKUMHAM SUMATERA UTARA

Mega Ulva Sari Sihombing¹, Rachel Mia Lorenza Lbn. Toruan², Nurleli³

¹Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan

²Universitas Pelita Harapan, Jakarta

³Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Medan, Medan

e-mail: ¹megasihombing1976@gmail.com, ²rachelmialorenza@gmail.com,

³nurleli@stikpmedan.ac.id

Abstract: *In government organizations, public relations provide citizens with access to necessary information, prioritizing their interests to uphold principles of good governance. Public information transparency plays a crucial role; furthermore, the information conveyed must be accurate, clear, and timely. The Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in North Sumatra also serves as a public information portal, collaborating with mass media to disseminate information to public. This study examines the role of public relations in enhancing the quality of public services at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights (Kemenkumham) in North Sumatra. Employing a descriptive qualitative approach, the study illustrates the public relations function as a communication liaison, relationship manager, and positive image builder, all aimed at supporting effective, transparent, and responsive public services. The findings indicate that public relations actively disseminate information, facilitates communication between the government and the public, and builds public trust to improve the quality of legal administration and human rights services.*

Keywords: *Public Relations; Public Services; Communication; Ministry of Law and Human Rights; North Sumatra*

Abstrak: Dalam organisasi pemerintah, humas memberi warga akses terhadap informasi yang mereka butuhkan, memprioritaskan kepentingan mereka untuk memastikan permasalahan pemerintahan yang baik. Transparansi informasi publik memainkan peran yang sangat penting. prinsip-prinsip pemerintahan yang baik; selanjutnya, informasi yang disampaikan harus akurat, sederhana, dan cepat. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara juga berfungsi sebagai portal informasi publik, bekerja sama dengan media massa untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat secara luas. Penelitian ini mengkaji peran humas dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Sumatera Utara. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menggambarkan fungsi humas sebagai penghubung komunikasi, pengelola hubungan, dan pembentuk citra positif guna mendukung layanan publik yang efektif, transparan, dan responsif. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa humas aktif menyampaikan informasi, memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta membangun kepercayaan publik untuk meningkatkan mutu layanan administrasi hukum dan hak asasi manusia.

Kata kunci: Humas; Layanan Publik; Komunikasi; Kemenkumham; Sumatera Utara

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah proses menyampaikan informasi dan pemikiran

antara dua pihak atau lebih untuk mencapai pemahaman bersama. Proses ini mencakup pengirim pesan, pesan itu sendiri, media komunikasi, dan penerima

pesan, serta umpan balik. Komunikasi bisa dilakukan secara verbal, baik lisan maupun tulisan, atau nonverbal melalui gerakan tubuh dan ekspresi wajah (Lumbantoruan et al, 2024). Pelayanan publik sangat penting dalam kehidupan sosial. Ini mencakup tujuan untuk melayani masyarakat dan menjaga ketertiban nasional (Hasibuan et al, 2025). Dalam memberikan layanan publik, diperlukan pemahaman tentang kebutuhan dan preferensi warga. Penting untuk memperlakukan pengguna sebagai konsumen dan memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang paling efektif. Hubungan masyarakat berfungsi sebagai alat untuk menyebarkan informasi dan membangun kepercayaan publik (Siahaan et al, 2025). Untuk mencapai tujuan ini, perlu adanya strategi hubungan masyarakat yang meliputi perencanaan program, pelaksanaan, dan evaluasi. Kualitas pelayanan juga menjadi fokus untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Lima dimensi kualitas pelayanan termasuk ketepatan, kejelasan, jaminan, empati, dan responsivitas. Di organisasi pemerintah, humas membantu warga mendapatkan informasi yang diperlukan dan mengutamakan transparansi. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi humas di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara dalam menyampaikan informasi program kerja kepada masyarakat. Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana strategi humas di instansi tersebut.

Menurut John E. Maiston, Public Relations atau Humas didefinisikan sebagai Bentuk interaksi yang terencana dan persuasif, yang dirancang untuk memengaruhi publik yang dianggap penting (Khasali, 2003). Humas adalah fungsi penting bagi organisasi, baik perusahaan maupun pemerintah, yang meliputi komunikasi internal dan eksternal. Perannya sangat vital untuk keberlanjutan organisasi. Humas dianggap sebagai proses interaksi untuk membentuk pandangan masyarakat yang

menguntungkan semua pihak, serta membangun pemahaman dan keterlibatan masyarakat. Tujuannya adalah menciptakan goodwill, kepercayaan, dan citra positif. Humas memerlukan keterampilan khusus dan rencana kerja yang terstruktur, mulai dari pengumpulan fakta hingga evaluasi hasil (Ruslan, 2013).

Peran humas adalah aspek dinamis dari status seseorang yang melibatkan kewenangan dan kewajiban sesuai kedudukan. Dalam organisasi, Humas berfungsi sebagai alat manajemen yang mengatur komunikasi interaktif antara organisasi dan masyarakat. Humas penting untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Aktivitas utama Humas mencakup: (a) mengevaluasi opini publik, (b) mengidentifikasi kebijakan organisasi sesuai kepentingan publik, dan (c) merencanakan kegiatan kehumasan. Tugas Humas meliputi membina hubungan internal dengan publik bagian organisasi dan hubungan eksternal dengan masyarakat umum. Humas juga bertugas menciptakan identitas dan reputasi perusahaan serta menangani krisis dan keluhan, serta mempromosikan aspek kemasyarakatan melalui sosialisasi kebijakan.

Pelayanan publik adalah tugas pemerintah untuk melayani masyarakat dengan memberikan layanan berkualitas (Mauliq, 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hukum.

Komunikasi sangat penting dalam layanan publik karena berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dari aparaturnya kepada masyarakat. Jika komunikasi tidak baik, akan menghalangi aliran informasi dan menurunkan kualitas pelayanan (Siahaan et al, 2025). Keberhasilan komunikasi tergantung pada pengirim, isi pesan, media, penerima, dan dampaknya (Pellu et al, 2026). Tanpa komunikasi yang efektif, masyarakat bisa memiliki pandangan negatif yang

mempengaruhi kepercayaan terhadap instansi. Pegawai pemerintah yang berinteraksi dengan masyarakat harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik (Ananda, 2019). Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas, tetapi juga oleh sikap dan kemampuan pegawai dalam melayani. Jika pegawai mampu berkomunikasi dengan baik, pelayanan berkualitas bisa tercapai. Misalnya, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menyediakan 29 jenis layanan kepada masyarakat dengan prinsip ini.

Hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen yang penting dalam suatu organisasi. Hubungan masyarakat bertanggung jawab untuk membangun dan memelihara hubungan baik antara organisasi dan publiknya (internal dan eksternal). Orang dalam mencakup orang-orang dalam suatu organisasi, seperti karyawan, manajer, dan pemegang saham. Publik eksternal merujuk pada orang-orang di luar organisasi, seperti pelanggan, konsumen, pemerintah, masyarakat, dan media massa (Hidayah, 2024).

Membangun citra yang positif di mata masyarakat dan pemerintah sangat penting bagi hubungan masyarakat (Firsan, 2011). Komunikasi dan keterbukaan adalah kunci untuk membangun citra positif. Upaya hubungan masyarakat dapat bergantung pada bantuan media. Di era globalisasi ini, dimana teknologi berkembang pesat, aliran informasi juga semakin cepat dan masyarakat semakin mudah mengakses informasi (Toruan et al, 2024). Citra suatu organisasi sangatlah penting. Hal tersebut dikarenakan khalayak dan masyarakat dapat membentuk opininya terhadap lembaga atau organisasi tersebut. Berdasarkan citra yang diciptakan oleh suatu otoritas atau organisasi publik dan masyarakat dapat menilai otoritas atau organisasi tersebut. Untuk itu, penelitian ini mengkaji bagaimana peran humas dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Sumatera Utara.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan kondisi suatu objek secara sistematis untuk menarik kesimpulan umum dan memberikan penjelasan terkait masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dilakukan pada kondisi objek yang alami (*natural setting*), di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama (*human instrument*), dan metode pengumpulan informasi dilakukan dengan cara triangulasi. Informan dalam penelitian ini adalah narasumber atau individu yang memiliki pengetahuan tentang permasalahan yang diteliti dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini terdapat dua kategori informan yaitu Kepala Bagian Tim Humas Data dan Informasi Kanwil Provinsi Sumatera Utara (Kemenkumham) serta lima orang masyarakat. Total informan yang diwawancarai ialah enam orang. Penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara, Jalan Putri Hijau, Kesawan, Medan, Sumatera Utara, dengan tujuan untuk mengetahui peran Humas dalam meningkatkan layanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Humas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Humas Kanwil Kemenkumham Sumut berperan aktif dalam menyebarluaskan informasi melalui berbagai saluran, seperti: Siaran pers dan Sosialisasi langsung ke masyarakat. Defenisi PR oleh Cutlip dan Center menyatakan bahwa humas harus menjalankan fungsi komunikasi yang seimbang dan timbal balik, di mana perusahaan tidak hanya menginformasikan, tetapi juga mendengarkan masukan publik. Di lapangan, humas terbukti berperan

sebagai komunikator aktif, namun masih terbatas dalam penyampaian informasi yang jelas dan mudah diakses, karena masih ada masyarakat yang bingung soal alur dan dokumen administrasi. Humas sudah menyampaikan informasi, namun belum menjangkau semua lapisan masyarakat. Temuan Observasi: Peneliti mengamati masyarakat yang datang ke loket pelayanan harus bolak-balik karena tidak mengetahui dokumen yang harus dibawa. Hal ini menunjukkan kegagalan komunikasi praktis.

Humas Kanwil juga menjalankan kegiatan eksternal dan mengadakan event seperti bakti sosial dan kegiatan keagamaan, Bekerja sama dengan media massa dan komunitas masyarakat. Membina hubungan eksternal adalah bagian dari fungsi membentuk kepercayaan publik. Ini juga didukung oleh konsep manajemen relasi dalam public relations yang menekankan partisipasi dan interaksi jangka panjang.

Humas berperan penting dalam menyebarkan informasi mengenai layanan publik kepada masyarakat. Informasi tersebut disampaikan melalui berbagai media seperti flyer, media sosial, media online, bahkan melalui kerja sama dengan media nasional. Dalam membantu masyarakat memahami prosedur layanan, Humas memanfaatkan media sosial dan komunikasi langsung agar informasi mudah dipahami. Interaksi Humas dengan masyarakat juga ditunjukkan melalui pengembangan aplikasi digital yang dapat diunduh melalui website resmi, seperti aplikasi Kusuma yang digunakan dalam proses administrasi seperti pendaftaran magang. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, Humas memanfaatkan sistem seperti Simanajemen Kusuma yang memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan dari lokasi yang jauh tanpa perlu hadir secara fisik di kantor.

Humas juga memastikan bahwa setiap informasi disampaikan dengan cara yang jelas dan mudah dimengerti oleh semua kalangan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital seperti website, aplikasi,

dan media sosial menjadi sarana utama dalam memastikan informasi selalu relevan, akurat, dan mudah diakses. Semua upaya ini bertujuan agar layanan publik semakin transparan, mudah dijangkau, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Layanan publik

Peran Humas di Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) sangat krusial dalam menyampaikan informasi layanan publik kepada masyarakat. Humas berfungsi sebagai penghubung strategis antara kebijakan internal dan kebutuhan masyarakat, membantu menyederhanakan informasi yang kompleks agar mudah dipahami. Melalui beragam platform seperti jaringan sosial, brosur, atau kegiatan sosialisasi langsung, Humas mampu meningkatkan pemahaman publik terhadap layanan seperti paspor, bantuan hukum, hak kekayaan intelektual, dan pelayanan notaris. Kehadiran Humas juga penting dalam mencegah misinformasi, mempercepat penyebaran informasi resmi, serta memastikan keterbukaan dan transparansi layanan publik, khususnya bagi kelompok masyarakat yang kesulitan mengakses atau memahami informasi birokrasi secara mandiri.

Responsiveness

Secara umum, peranan Hubungan masyarakat dalam menginformasikan kepada publik dinilai sudah efektif, terutama dengan memanfaatkan media sosial dan saluran digital lainnya. Namun, masih terdapat beberapa tantangan penting yang perlu diperhatikan. Beberapa masyarakat merasa informasi yang disampaikan terlalu formal dan kurang mudah dipahami, terutama oleh masyarakat umum. Selain itu, penyebaran informasi dari Humas dinilai belum merata dan kurang menyentuh lapisan masyarakat bawah, yang sering kali mendapatkan informasi dari pihak lain, seperti tetangga atau berita televisi. Meskipun Humas cukup tanggap dalam meluruskan isu dan hoaks,

kecepatan penyebaran informasi sering kali kalah cepat dibandingkan penyebaran isu di media sosial. Untuk meningkatkan efektivitas, Humas disarankan untuk lebih aktif menggunakan platform yang akrab dengan masyarakat, seperti WhatsApp, Instagram, dan membuat pesan yang lebih menarik dan mudah dipahami, terutama bagi generasi muda dan masyarakat akar rumput.

Reliability

Pengalaman masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai layanan Kemenkumham Sumut cukup beragam. Sebagian besar informan merasa bahwa informasi sudah tersedia dan relatif mudah diakses, terutama melalui website resmi dan media sosial seperti Instagram. Beberapa masyarakat juga mengapresiasi responsivitas petugas, terutama saat dihubungi melalui email. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan. Beberapa masyarakat mengalami kesulitan memahami istilah hukum yang terlalu teknis, serta mengeluhkan aksesibilitas website yang lambat dan kurang ramah bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi. Informasi yang tersedia juga dinilai kurang real-time, terutama jika ada perubahan layanan atau jadwal. Secara keseluruhan, meskipun layanan informasi Kemenkumham Sumut sudah cukup baik, masih diperlukan penyempurnaan dari sisi tampilan, kejelasan bahasa, dan kecepatan pembaruan informasi agar lebih inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Assurance

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik, Humas Kemenkumham Sumatera Utara perlu melakukan sejumlah perbaikan strategis yang berfokus pada peningkatan komunikasi, keterjangkauan informasi, dan keterlibatan masyarakat. Beberapa poin penting yang disoroti masyarakat meliputi kebutuhan akan penyampaian informasi yang lebih jelas, mudah dipahami, dan selalu diperbarui, khususnya terkait

prosedur hukum, imigrasi, dan administrasi. Selain itu, masyarakat menilai Humas perlu lebih responsif terhadap pertanyaan dan aduan, serta membangun sistem umpan balik yang efektif agar suara masyarakat dapat ditindaklanjuti secara nyata. Pendidikan hukum sejak dini, seperti melalui kegiatan edukatif di kampus atau sekolah, juga dianggap penting untuk membangun kesadaran dan kedekatan dengan masyarakat. Tidak kalah penting, Humas diharapkan menjangkau masyarakat di wilayah terpencil melalui program penyuluhan atau kerja sama dengan pemerintah desa. Terakhir, keterbukaan dalam menyampaikan komitmen terhadap hak asasi manusia, terutama terhadap kelompok rentan, juga dinilai penting untuk membangun kepercayaan dan transparansi publik.

Tangibles

Peran Humas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Kemenkumham Sumatera Utara, terutama melalui penyampaian informasi yang efektif mengenai fasilitas dan kualitas layanan. Humas berperan dalam mengenalkan berbagai sarana fisik (tangibles) seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet bersih, akses difabel, dan ruang menyusui, yang jika diketahui dan dirasakan langsung oleh masyarakat, dapat meningkatkan rasa puas dan dihargai. Selain itu, Humas juga dinilai penting dalam membangun citra positif lembaga melalui publikasi visual dan informatif, baik melalui media sosial, spanduk, maupun brosur.

Tampilan fisik kantor, kebersihan, kerapian pegawai, serta modernitas peralatan menjadi elemen yang perlu dikomunikasikan secara konsisten untuk memperkuat kesan profesionalisme. Namun agar dampaknya optimal, peran Humas tidak boleh bersifat seremonial atau musiman. Diperlukan komitmen yang berkelanjutan dan konsistensi dalam penyampaian informasi, sehingga fasilitas yang sudah ada benar-benar diketahui, digunakan, dan diapresiasi masyarakat

sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan publik.

SIMPULAN

Humas di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Utara berperan sebagai komunikator, pengelola hubungan, serta pencipta citra positif untuk mendukung peningkatan layanan publik. Namun, implementasinya di lapangan masih belum optimal, khususnya terkait keterbukaan informasi, perilaku petugas, dan penyampaian layanan yang responsif.

Humas di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Utara berfungsi sebagai komunikator, pengelola hubungan, serta pencipta citra positif untuk mendukung peningkatan layanan publik. Implementasinya di lapangan tetap perlu untuk ditingkatkan, khususnya terkait keterbukaan informasi, perilaku petugas, dan penyampaian layanan yang responsif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara yang sudah bersedia untuk memberikan informasi terkait topik penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Sinta. (2019). Strategi Pemerintah Dalam Menyebarkan Informasi Program Kerja Pemerintah Daerah (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Firsan, N. (2011). Crisis public relations. Kencana.
- Handin, R., Purwo, S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur.

- Hasibuan, S., Defhany, D., & Toruan, R. M. L. (2025). PERAN KOMUNIKASI DIGITAL BAGI INDIVIDU INTROVERT DALAM MEMBANGUN RELASI SOSIAL. *JURNAL PSYCHOMUTIARA*, 8(2), 148-157.
- Hidayah, J. N., & Puspasari, D. (2024). Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Melalui KUBERSERI di Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 3(3), 167-179.
- Khasali. (2003). Manajemen Public Relations. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Lumbantoruan, R., Napitupulu, E., & Zebua, A. (2024). Gaya Komunikasi Seorang Pemimpin Dalam Memotivasi Para Dosen Untuk Melakukan Tridarma. *Jurnal Visi Komunikasi*, 23(01), 31-41.
- Moore, H. Frazier. 2004. Humas Membangun Citra dengan Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maulia, R. (2021). Peran humas pemerintah sebagai sarana komunikasi publik (studi pada bagian humas dan protokol pemerintah kota bogor). *UG Journal*, 14(7).
- Pellu, M. N., Toruan, R. M. L. L., Farlin, W. O. N., Purba, A. E., Arifuddin, L., Grafiani, C. P., ... & Subagio, E. K. S. (2026). *Komunikasi Persuasif: Pendekatan dan Strategi*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Ruslan. (2012). Manajemen public relations dan media komunikasi. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan. (2013). Kiat dan strategi kampanye public relations. Rajawali Pers.
- Siahaan, S. M., Sihombing, M. U. S., Toruan, R. M. L. L., & Purba, D. (2025). The Effectiveness of Communication by Members of the Medan City Council in Absorbing the Aspirations of the Community in Electoral District I of Medan

- Helvetia
Subdistrict. *Dharmawangsa:
International Journal of the Social
Sciences, Education and
Humanitis*, 6(3), 648-660.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian
kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
Alfabeta.
- Toruan, R. M. L., Napitupulu, E. E.,
Defhany, D., & Bohalima, S. (2024).
THE CREATIVE ECONOMY OF
ULOS IN THE LUMBAN SUHI
SUHI COMMUNITY ON
SAMOSIR ISLAND. *Journal of
Management and Innovation
Entrepreneurship (JMIE)*, 1(4),
1039-1045.