

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja merupakan bagaimana seorang pegawai melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi yang menyangkut tugas fungsional yaitu tugas yang berkaitan dengan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan seluk beluk pekerjaan, terutama aspek teknis pekerjaan tersebut dan tugas perilaku yaitu tugas yang berkaitan dengan seberapa baik karyawan menangani kegiatan antar personal dengan anggota lain dari organisasi, termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam tim dan bekerja secara mandiri.

Kinerja yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi adalah kinerja pegawai, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Menurut Swason dan Gradous sebagaimana dikutip oleh Mulyana dalam bukunya *Komunikasi Organisasi Strategi meningkatkan kinerja perusahaan* mengatakan bahwa:

“dalam sistem berapapun ukurannya, semua pekerjaan saling berhubungan. Hasil dari seperangkat kinerja pekerjaan adalah masukan bagi usaha kinerja lainnya, karena kesaling bergantungan ini, apa yang tampaknya merupakan perolehan kinerja yang kecil dalam suatu aspek pekerjaan dapat menghasilkan perolehan besar secara keseluruhan”
(Swason dan Gilbert dalam Mulyana 2018:134)

Public Relations sebagai bagian dari manajemen perusahaan/organisasi, berorientasi pada aktivitas yang dilakukan salah satunya oleh pemerintah, untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang sehat dan bermanfaat

dengan maksud menyesuaikan dirinya pada keadaan sekeliling dan memperkenalkan diri pada masyarakat. Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cilegon mempunyai peran untuk memberikan informasi kepada pulik. Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cilegon anantara lain akan memberikan jadwal kegiatan para anggota, mempersiapkan rapat paripurna, kunjungan kerja dan juga pengumuman lainnya terkait dari kinerja para anggota dewan perwakilan Rakyat Daerah Kota Cilegon.

Rapat paripurna di fasilitasi dan dilayani oleh sekretariat DPRD Kota cilegon teruma bagian Humas. Rapat paripurna dapat diartikan sebagai rapat anggota DPRD yang menjadi forum tertinggi dalam pengambilan keputusan , ada tiga macam Rapat Paripurna yaitu Rapat Paripurna internal, Rapat Paripurna Istimewa, dan Rapat Paripurna Agenda Pembahasan dimana rapat paripurna ini dikelola oleh bagian humas mulai dari pembuatan teks Anggota Dewan, pembuatan surat undangan rapat, mempersiapkan ruangan rapat dan alat alat rapat, MC, daftar hadir, menghubungi Anggota Dewan yang belum datang sampai dengan rapat selesai

Citra yang baik merupakan tujuan sebuah lembaga atau perusahaan dimana dapat di wujudkan oleh divisi humas, Rapat paripurna merupakan ruang diskusi dan ruang komunikasi di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cilegon, dimana didalam semua pembahasan dan hasil diskusi merupakan kepentingan untuk masyarakat dan pemerintahan. kehadiran anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cilegon dalam setiap agenda rapat sangatlah berpengaruh akan hasil dan produk dari pemerintahan, baik itu kebijakan ataupun peraturan.

Sebuah lembaga atau perusahaan, citra yang baik merupakan tujuan utama yang hendak di wujudkan oleh praktisi Humas, mengingat citra yang tidak dapat di ukur secara tematis (*abstrak*) tetapi wujudnya dapat di rasakan dari cerminan pemikiran, emosi dan persepsi individu dari hasil penilaian baik atau buruknya suatu lembaga atau perusahaan.

Menurut Sutisna sebagaimana dikutip oleh ardianto dalam bukunya Metodologi Penelitian untu Public Relatons mengtakan bahwa image adalah realitas, seperti yang dikemukakan Bernstein dalam Gronroos :

“Oleh kara itu, program pengembangan dan perbaikan citra harus di dasarkan pada realitas. Jika citra tdak sesuai dengan realitas dan kinerja kita tidak baik, itu adalah kesalahan kita dalam berkomunikasi. Jika citra sesuai dengan realitas dan merefleksikan kinerja kita yang buruk, itu berarti kesalahan kita dalam mengelola organisasi (Sutisna, dalam Ardianto. 2010:33)”

Public relations adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi. Menurut *Oemi Abdurachman*, sebagaimana dikutip oleh Mukarom & Laksana dalam bukunya Manajemn Public Relations mengatakan bahwa :

“*public relations*, biasa ditulis dengan singkat menjadi PR, dan lazim disebut *purel* atau hubungan masyarakat masih merupakan bidang baru, terutama di Indonesia. *Public relations* adalah seni pengetahuan social yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, menasihati para pemimpin organisasi , dan melaksanakan program yang terencana mengenal kegiatan-kegiatan yang melayani, baik kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum” (Abdurachman dalam Mukarom & Laksana, 2015:45)

Menurut Frazier, sebagaimana dikutip oleh Mukarom & Lksana dalam buunya Manajemn Public Relations mengatakan bahwa :

“humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan prosedur seorang individua tau

organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik. *Publik Relations (PR)* memiliki porsi yang sangat penting dalam sebuah organisasi, terutama jika organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas. Hal tersebut dikarenakan *public relations* merupakan salah satu *front liner* penting dalam berkomunikasi dengan masyarakat. *Public relation* menentukan kesan positif sebuah organisasi di mata masyarakat, dan hubungan dengan masyarakat akan menentukan cara organisasi tersebut bersosialisasi di tengah-tengah masyarakat. Dengan kata lain, *public relation* juga berperan dalam membangun hubungan, khususnya hubungan komunikasi antara organisasi dan masyarakat luas. PR menggunakan komunikasi untuk memberitahu, mempengaruhi, dan mengubah pengetahuan, sikap, dan perilaku publik targetnya. Kegiatan *public relations* tersebut berkaitan sangat erat dengan pembentukan opini dan perubahan sikap dari masyarakat” (Frazier dalam Mukarom & Laksana, 2015:46)

Peran humas dapat dikatakan sebagai jembatan yang menghubungkan lembaga dengan publiknya, terutama tercapainya saling pengertian antara lembaga dengan publiknya. Peran dan fungsi humas dalam suatu lembaga atau suatu perusahaan semakin diperlukan. Untuk itu, seorang praktisi humas haruslah memiliki kemampuan dalam mengelola informasi yang dapat menguntungkan bagi lembaga atau organisasi. Mengenai peran humas sebagai penghubung antara lembaga dengan publiknya maka membentuk itikad baik, toleransi, saling Kerjasama, saling mempercayai, saling menghargai dan saling pengertian sehingga memperoleh opini publik yang menguntungkan dan citra positif dan hubungan yang harmonis dimata publik.

Komunikasi organisasi merupakan penghubung dalam organisasi untuk mewujudkan kinerja yang baik. Komunikasi organisasi tersebut dapat dilakukan antara atasan kebawahan, bawahan ke atasan dan antara sesama pegawai dalam organisasinya. Setiap instansi pemerintahan di seluruh daerah berlomba lomba menjadi yang terbaik untuk memberikan kontribusi yang baik untuk masyarakat.

Berbagai strategi dilakukan oleh agar mendapatkan hasil yang terbaik. Untuk itu instansi pemerintahan dituntut untuk memberikan strategi dan kebijakan yang tepat dengan segala upaya agar bebas dari permasalahan baik tantangan maupun hambatan.

DPRD Kota Cilegon bertekad untuk tetap terus meningkatkan kinerjanya demi menjaga citra baik dimata publik internal maupun eksternal. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan kemampuan komunikasi yang baik dari pimpinan, bawahan dan sesama karyawan serta didukung oleh kinerja yang sangat baik dari pegawai khususnya divisi humas. Divisi Humas merupakan ujung tombak dari instansi sehingga kualitas yang handal dalam setiap produksinya membuat reputasi menjadi baik di mata masyarakat. Seorang Humas Pemerintahan harus mampu menjaga hubungan yang sangat baik dengan media, karna setiap kegiatan yang dilakukan pemerintahan akan di liput oleh media dan juga harus mampu untuk menyerap informasi dari publik untuk menampung opini serta aspirasi dari masyarakat.

Divisi Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cilegon diberikan tugas pokok yang salah satunya yaitu menjalankan fungsi dari media relations sebagai salah satu kegiatan dari humas itu sendiri. Humas DPRD Kota Cilegon tentu ingin berhasil untuk mencapai tujuannya dalam menjalankan fungsi dari media relations tersebut, keberhasilan ini tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada saja namun diperlukan adanya strategi, karena berhasil tidaknya banyak ditentukan oleh strategi yang pada akhirnya akan menimbulkan

kepercayaan kepada publik atau masyarakat terhadap DPRD Kota Cilegon tersebut dalam menjalankan fungsi media relations. Sehingga tentu saja divisi Humas DPRD Kota Cilegon memerlukan adanya strategi untuk mencapai tujuannya. Divisi Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cilegon juga melakukan informasi kepada publik melalui kegiatan publikasi yang meliputi kerangka kegiatan pemerintahan, pemberitaan pada media online, cetak atau televisi, press release, penyusunan keliping dan mempersiapkan dan menyusun rapat paripurna, menyusun agenda kegiatan anggota Dewan. Berdasarkan Pra Wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Irwan Firmansya, S.H selaku Ketua Sub Bagian (KASUBAG) Humas Dewan Perwakilan rakyat Daerah Kota Cilegon

Divisi Humas DPRD Kota Cilegon jika strategi humas DPRD dalam menjalankan fungsi media relations efektif maka publik menilai bahwa DPRD Kota Cilegon bisa memperoleh kepercayaan untuk menjalankan tugasnya yang telah mampu melayani dan memfasilitasi kegiatan dari Humas DPRD Kota Cilegon. Begitu pula apa yg dijalankan oleh divisi humas. Pada hal ini bagian humas sebagai pusat informasi bagi masyarakat dan media.

Menyadari pentingnya hal tersebut humas mulai melibatkan humasnya dengan dunia media massa. Kini bagian Humas melakukan manajemen media sebagai upaya untuk menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat. Humas DPRD Kota Cilegon menjalankan fungsi media relations dengan menggunakan berbagai media juga yaitu media elektronik, media cetak dan media internet. Media elektronik yang dimiliki adalah Humas DPRD Kota Cilegon memiliki wadah media sosial yaitu instagram dan web resmi DPRD Kota Cilegon. Informasi terkait

pekerjaan antara bawahan ke atasan maupun sebaliknya yang berada di divisi humas terkadang berbeda persepsi karena tidak lengkapnya informasi atau informasi yang menggantung sehingga membuat karyawan kebingungan dalam pekerjaan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan kajian secara lebih mendalam dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “Kinerja Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan mengenai Kinerja Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, maka peneliti merumuskan masalah makro yakni Bagaimana Kinerja Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon ?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Kualitas** Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah(DPRD) Kota Cilegon ?
2. Bagaimana **Kuantitas** Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon ?
3. Bagaimana **Ketepatan Waktu** Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon ?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Sebagai suatu literatur untuk tambahan pengetahuan peneliti mempunyai maksud dan tujuan dalam penelitian ini yang antara lain sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Pada penelitian ini peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan Kinerja Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui **Kualitas** Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon.
2. Untuk Mengetahui **Kuantitas** Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon.
3. Untuk Mengetahui **Ketepatan Waktu** Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini akan memberikan dua macam manfaat yaitu secara teoritis dilihat dari aspek keilmuan dan secara pragmatis dilihat dari aspek praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan atau yang ada hubungannya dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara umum dan pengembangan dibidang Komunikasi khususnya komunikasi organisasi dan kinerja humas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan penelitian ini tidak hanya pada aspek teoritis saja tetapi juga pada kegunaan praktisnya yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah pada objek yang diteliti, yaitu :

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti sendiri , khususnya dalam memahami mengetahui Kinerja Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon Dalam Meningkatkan Citra Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon.

2. Kegunaan Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Universitas Komputer Indonesia secara umum dan khususnya bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi yang diharapkan dapat memberikan informasi serta dijadikan literatur dan referensi tambahan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

3. Kegunaan Bagi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cilegon

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi, referensi, dan evaluasi bagi Dewan Perwakilan Rakyat (DPRD) Kota Cilegon khususnya mengenai Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Citra. Sehingga dapat menjadi acuan bagi setiap bagian Humas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Cilegon dalam meningkatkan kualitas agar lebih baik.

4. Kegunaan Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan juga bisa menjadi pengetahuan baru bagi masyarakat luas berkaitan dengan Kinerja humas terlebih lagi penelitian ini

dapat memberikan pengetahuan khusus yakin mengenai Kinerja Humas
DPRD Kota Cilegon dalam meningkatkan Citra DPRD Kota Cilegon.