BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dunia Pemerintahan, humas bertugas menjalankan kegiatan kebijakan publik dan pelayanan publik. Salah satu kegiatan Humas Pemerintah dalam bidang kebijakan publik adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat. Sedangkan untuk pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada rakyat atau masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik.

Esensi tujuan humas di dunia pemerintahan, seperti halnya humas di dunia bisnis adalah membuat berbagai program pemerintahan yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar dapat memperoleh opini publik yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik. Citra sengaja diciptakan oleh humas di dalam dunia pemerintahan, dalam bentuk *events* (kegiatan-kegiatan), *campaigns* (kampanye-kampanye), dan *programs* (program-program jangka panjang).

Image is the impression, the feeling, the conception which the public has of a company; a conciously created impression of an object, person or organization (citra adalah kesan, perasaan, dan gambaran diri publik terhadap

perusahaan (Bill Canton, dalam Soemirat dan Ardianto. 2008:111-112). Istilah lain citra adalah *favorable public opinion* (opini publik yang menguntungkan).

Citra memiliki beberapa jenis yaitu, citra bayangan *(mirror image)* adalah citra yang melekat pada orang atau anggota-anggota organisasi, citra yang berlaku *(current image)* adalah kebalikan dari citra bayangan atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi, *wish image* atau citra yang diharapkan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen, citra perusahaan atau citra lembaga *(corporate image)* adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, dan yang terakhir yaitu citra majemuk *(multiple image).*

Humas dalam dunia pemerintahan dilakukan, baik ke dalam (publik internal) maupun ke luar (publik eksternal). Kegiatan humas yang bersifat internal, yaitu mengadakan analisis terhadap kebijakan partai politik yang sudah dan sedang berjalan, mengadakan perbaikan sebagai kelanjutan dari analisis yang dilakukan terhadap kebijakan publik, baik yang sedang berjalan maupun terhadap perencanaan kebijakan publik baru. Kegiatan humas eksternal, yaitu memberikan atau menyebarkan pernyataan-pernyataan secara jujur dan objektif kepada publik, dengan dasar mengutamakan kepentingan publik. Pesan yang disampaikan harus direncanakan secermat mungkin sehingga pada tahap selanjutnya rakyat atau masyarakat akan menaruh simpati dan kepercayaan terhadap pemerintahan.

Kegiatan humas di dunia pemerintahan harus mengemban fungsi yang dikemukakan Canfield, yaitu mengabdi kepada kepentingan umum, *(it shoulds*

server the public's interest), memelihara komunikasi yang baik *(maintain a good communication),* menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik *(to stress a good morals and manners)* (diadaptasi dari Arifin, 2003).

Kegiatan humas di dunia pemerintahan harus benar-benar untuk kepentingan rakyat atau publik sehingga seorang pejabat humas harus mampu menciptakan, membina, serta memelihara hubungan ke dalam dan ke luar. Pejabat humas adalah seorang profesional atau komunikator profesional, ia diangkat oleh lembaga pemerintah dengan tugas melayani informasi kebijakan publik dan pelayanan.

Adanya unit kehumasan pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktivitas instansi tersebut baik ke dalam maupun ke luar yaitu kepada masyarakat pada umumnya. Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi melalui siaran pers, radio, televisi, dan media lainnya.

Secanggih apapun teknologi, namun komunikasi di antara orang-orang di dalam sebuah organisasi dan pemerintahan tetap diperlukan, karena komunikasi antar individu tidak bergantung pada teknologi melainkan lebih bergantung pada kekuatan dalam masyarakat dan lingkungannya, menurut Bride dan Laswell bahwa komunikasi itu roh dan jiwanya dinamika kehidupan masyarakat oleh sebab itu peran komunikasi menjadi semakin penting dalam pemerintahan masyarakat.

Berhasil atau tidaknya kegiatan komunikasi dapat ditentukan oleh berbagai faktor antara lain "strategi dan taktik" berkomunikasi yang dikembangkan komunikator. Apabila komunikasi itu dilihat dalam lingkup pemerintah, maka aparatur pemerintah sebagai komunikator dan masyarakatnya sebagai komunikan.

Dengan demikian, strategi komunikasi, baik secara makro *(planned multimedia strategy)* maupun secara mikro *(single communication medium strategy)* mempunyai fungsi ganda:

1. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
2. Menjembatani "kesenjangan budaya" *(cultural gap)* akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media massa yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya. (Effendy, 2008:28)

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan *(planning)* untuk mencapai suatu tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, tetapi harus menunjukan bagaimana taktik operasionalnya. (Effendy, 2008:29)

Setiap Lembaga atau Instansi tentu ingin berhasil mencapai tujuannya, keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada Instansi itu saja. Fokuskan perhatian kepada strategi komunikasi, karena berhasil-tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh

strategi komunikasi yang pada akhirnya akan menimbulkan citra atau kepercayaan dari publik sasaran atau masyarakat umum. Tujuan dan sasaran pokok tersebut harus realistis, bukan khayalan serta dapat diukur, baik secara kualitas maupun kuantitas, bermanfaat bagi semua orang atau individu, menyebutkan jangka waktu pencapaian dan jangka waktu berlaku. Tujuan dan sasaran tersebut mengikat, baik untuk kepentingan organisasi dan publik internal maupun eksternal dan sebagai *feedback*-nya adalah dapat menciptakan citra positif.

Menghadapi era globalisasi dan teknologi informasi yang semakin canggih kiranya sudah sangat tepat fokus perhatian pakar dan ahli komunikasi ditujukan pada strategi dan taktik berkomunikasi, walaupun di sisi lain akan menimbulkan pengaruh yang tidak diharapkan.

Hampir semua aparatur pemerintahan paham tentang komunikasi namun tidak semuanya memahami bagaimana berkomunikasi secara efektif, khususnya dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup “pemberian pelayanan, pemberdayaan, dan bersama-sama masyarakat mencapai kebahagiaan sebesar-besarnya tanpa merugikan pihak lain secara illegal”. Kelihatannya pernyataan tersebut sepele namun ketika dilakukan secara empirik di lapanagn tidak jarang menimbulkan masalah bahkan sering memunculkan konflik antar individu, kelompok maupun secara kelembagaan.

Komunikasi efektif mensyaratkan adanya pendekatan faktual, dan aktual namun sebelumnya perlu penguasaan dan pemahaman komunikasi yang benar secara komprehensif yang berlandasakan kejujuran komunikasi dan

berkomunikasi atas dasar hati nurani, antara lain dengan menerapkan apa yang disebut G. Terry "4C" yakni: *completeness, claryteness, correctness,* dan *consiceness.* Pernyataan tersebut sangat relevan dengan kondisi penyelenggaraan pemerintahan era reformasi yang saat ini memasuki pasca otonomi daerah dengan mengedepankan transparansi dan keterbukaan. Namun dalam prakteknya masih jauh dari yang diharapkan warga masyarakat maupun sesama aparatur sendiri.

Hakikat pelayanan kepada masyarakat bermakna menciptakan kondisi yang kondusif sehingga memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Oleh karena itu Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu mempunyai visi dan misi. Visi adalah suatu pandangan jauh tentang Pemerintah Kabupaten, tujuan-tujuan Pemerintah Kabupaten dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Visi tidak dapat dituliskan secara lebih jelas menerangkan detail gambaran sistem yang ditujunya, dikarenakan perubahan ilmu serta situasi yang sulit diprediksi selama masa yang panjang tersebut. Sedangkan misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh Instansi dalam usahanya mewujudkan visi. Misi Instansi adalah tujuan dan alasan mengapa Pemerintah Kabupaten itu ada. Misi juga akan memberikan arah sekaligus batasan tetap Instansi.

Untuk mencapai visi dan misinya Pemerintah Kabupaten Indramayu mempunyai strategi dalam menciptakan citra yang positif melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi yang berkaitan dengan kesejahteraan seluruh kalangan masyarakat Indramayu yang

artinya jika kegiatan ini tidak dilakukan ataupun tidak menuai hasil yang di harapkan akibatnya akan terjadi krisis pemerintahan, krisis kepercayaan antar lembaga, dan roda perekonomian pun akan melemah, akibat-akibat yang akan terjadi akan di rasakan oleh semua kalangan masyarakat di Kabupaten Indramayu.

Oleh karena itu Humas dan Protokol SETDA Indramayu yang merupakan peran utama dalam melakukan kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi harus bersungguh-sungguh melakukan kegiatan tersebut secara terus menerus bersama-sama dengan seluruh kalangan masyarakat di Indramayu demi terwujudnya pencitraan yang positif dan visi misi Kabupaten Indramayu pun akan tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Peran masyarakat dan wartawan disini juga sangat penting dalam mendukung kegiatan tersebut. Wartawan adalah orang yang menyajikan fakta, menafsirkan fakta, dan mempromosikan fakta. Berdasarkan tugas wartawan tersebut, wartawan dianggap telah menjalankan tugasnya apabila telah menyajikan berita dan peristiwa yang memenuhi tugas-tugasnya. Hanya saja dalam setiap pelaksanaannya, setiap wartawan memiliki tanggung jawab moral untuk mengemban tugas tersebut dengan sikap dasar objektif, akurat, proporsional, dan atas dasar niat baik.

Dalam hal ini berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Indramayu dan peraturan Bupati Indramayu Nomor 24.A Tahun 2008 tentang tugas pokok dan fungsi Sub Bagian Hubungan

Antar Lembaga yang menyiapkan bahan pelaksanaan pengkoordinasian dan memfasilitasi kegiatan penyebaran informasi kepada masyarakat, penerbitan, pameran, publikasi, dan pemberitaan pembangunan Pemerintah Kabupaten Indramayu serta Sub Bagian Bina Informasi yang menyiapkan bahan pelaksanaan dan pengkoordinasian kegiatan pembinaan media tradisional, media cetak, media elektronik serta kehumasan.

Jika Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu berhasil menjalankan strategi dengan baik maka Pemerintah Kabupaten Indramayu akan mendapatkan umpan balik yang sangat besar dari khalayak eksternalnya yaitu masyarakat Kabupaten Indramayu untuk mencapai tujuannya dalam meningkatkan citra yang positif di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu sesuai dengan visi dan misinya yaitu terwujudnya Indramayu yang Religius, Maju, Mandiri, dan Sejahtera (REMAJA).

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pertanyaan Makro

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka pertanyaan makro atau inti permasalahan yang akan diteliti, yaitu : **“Bagaimana Strategi Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah (SETDA) Pemerintah Kabupaten (PEMKAB) Indramayu Melalui Kegiatan Pembinaan Dan Pengembangan Sumber Daya Komunikasi Dan Informasi Dalam Meningkatkan Citra Di Kalangan Masyarakat Kabupaten Indramayu”.**

1.2.2 Pertanyaan Mikro

Bertolak dari rumusan masalah pada pertanyaan makro di atas, peneliti menyajikan pertanyaan mikro yang sesuai dengan fokus penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana **pencarian fakta** Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi dan informasi dalam membangun citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu?
2. Bagaimana **perencanaan** Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi dan informasi dalam membangun citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu?
3. Bagaimana kegiatan **berkomunikasi** Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi dan informasi dalam membangun citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu?
4. Bagaimana **pengawasan atau evaluasi** Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi dan

informasi dalam membangun citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menjelaskan, menjawab, menganalisa, dan menceritakan tentang strategi humas yang dilakukan Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi dan informasi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Indramayu dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi dan informasi adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui **pencarian fakta** Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi

dan informasi dalam membangun citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

2. Untuk mengetahui **perencanaan** Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi dan informasi dalam membangun citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.
3. Untuk mengetahui kegiatan **berkomunikasi** Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi dan informasi dalam membangun citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.
4. Untuk mengetahui **pengawasan atau evaluasi** Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya komunikasi dan informasi dalam membangun citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk pengembangan Ilmu Komunikasi secara umum, khususnya mengenai Humas Pemerintahan yaitu strategi Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Kegunaan bagi peneliti
   a. Membuka wawasan baru tentang suatu instansi Pemerintahan dan aktivitas kerja sebagai Humas Pemerintahan.
   b. Dapat dijadikan sebagai pengalaman dalam pengembangan suatu studi ilmu yang telah dipelajari secara teori dan sebagai pembelajaran dalam mengaplikasikan teori kedalam suatu permasalahan yang harus dipecahkan.
2. Kegunaan bagi Universitas

   Dapat memberikan informasi yang berguna dalam penyusunan tugas akhir atau skripsi pada kajian keilmuan yang sama serta menambah pengetahuan bagi aktivitas akademika dan rekan mahasiswa lainnya.
3. Kegunaan bagi Instansi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi pada strategi Humas dan protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan Pembinaan dan Pengembangan Sumber Daya Komunikasi dan Informasi agar dapat meningkatkan citra yang lebih positif lagi di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.