BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang masalah

Perkembangan teknologi komunikasi kini telah melahirkan kebiasaan-kebiasaan baru yang tidak pernah terpikirkan sebelumnya,baik dalam dunia politik, ekonomi, sosial, pendidikan dan kehidupan lainnya.Karena posisinya yang strategis itu, teknologi komunikasi menjadi kunci utama dalam setiap pola dan prilaku kehidupan sehari-hari.

Karena itulah kemudian lahir perusahaan-perusahaan yang berkekuatan modal memanfaatkan peluang bisnis yang cukup menjanjikan ini Sebagai contoh perkembangan teknologi komunikasi yang berkembang pesat saat ini adalah cyber.Kini perkembangan cyber semakin maju.Lewat cyber kita bisa menciptakan sebuah ide-ide kreatif dan menciptakan sebuah konsep.Cyber merupakan salah satu konsep kota modern berbasis teknologi informasi yang kini telah banyak diterapkan di sejumlah kota besar di seluruh dunia. Ini adalah konsekuensi logis dari meningkatnya kebutuhan masyarakat yang ingin mengakses informasi dan berkomunikasi dengan mudah dan cepat.

Begitupun dengan instansi-instansi swasta maupun pemerintahan saat ini menggunakan Teknologi Informasi dan salah satu contohnya menggunakan cyber untuk membantu pencapaian visi misinya.Karyawan sangat berpengaruh besar dalam menciptakan suatu kegiatan atau program-program yang dapet membantu pencapaian visi misi perusahaannya, oleh karena itu di butuhkan suatu bagian

dalam karyawan yang berpengaruh terhadap penciptaan program atau kegiatan-kegiatan tersebut.

Begitu pula dengan Pemerintahan kota Cimahi sebagaimenyadari pentingnya meningkatkan mutu dalam menjaga persaingan perusahaan saat ini. Manusia modern saat ini sangat membutuhkan keefisienan dan keefektifan dalam segala bidang kehidupan. Dalam menyelesaikan pekerjaannya sama sekali jika dikerjakan tanpa bantuan Teknologi Informasi yang di artikan sebagai komputer, karena perkembangannya komputer selalu berjalan dengan perkembangan Teknologi Informasi.Program yang dilakukan adalah berupa program *"Cyber City*". Disini maksudnya salah satu upaya pemerintahan kota Cimahi untuk mewujudkan kota Cimahi sebagai kota *"Cyber City"*, dengan memasukkan industri penerbitan dan percetakan sebagai bagian dari salah satu 14 sektor pembangunan. Industri tersebut diharapakan nantinya dapat menggantikan industri konvensional dan industri olahan di Kota Cimahi menjadi industri kreatif, dengan menerbitkan media massa lokal yang ruang lingkungnya hanya mencakup Kota Cimahi saja. Bagi Pemkot Cimahi membangun Cimahi *"Cyber City"* bukan sekedar konsep apalagi wacana tetapi diposisikan sebagai strategi pembangunan dan keunggulan dalam pembangunan , sehingga tujuan akhirnya menjadikan *"Cyber City"* sebagai upaya membangun kekuatan untuk membangun yang dibuktikan dengan pembangunan di sektor teknologi informasi. Sebagai Contoh pembuatan BITC (Baros Information Techonologi Creative) adalah semacam gedung IT yang didalamnya untuk masyarakat yang berkreatifitas, contohnya pembuatan film dokumenter, parakitan laptop, pembuatan batik dan sebagainya.

Selain itu Pemerintahan kota Cimahi juga menyadari bahwa hubungan dengan publik di luar perusahaan merupakan keharusan yang mutlak. Karena perusahaan tidak mungkin berdiri sendiri tanpa bekerja sama dengan perusahaan yang lain. Maka dari itu perusahaan harus menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik internal dan publik eksternal atau masyarakat pada umumnya melalui kegiatan internal maupun kegiatan eksternal yang biasanya dilakukan oleh seorang humas.

Kegiatan eksternal humas biasanya adalah berhubungan dengan dengan perusahaan, seperti masyarakat sekitar perusahaan, pers, pemerintah, konsumen, pesaing dan lain sebagainya. Melalui kegiatan eksternal ini, diharapkan dapat menciptakan kedekatan dan kepercayaan publik eksternal kepada perusahaan. Dengan begitu maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara organisasi/ perusahaan dengan publik eksternalnya, sehingga dapat menimbulkan citra baik atas perusahaan dimata publiknya. Sedangkan melalui kegiatan internal humas dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal dari organisasi/perusahaan. Dengan hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan maka akan tercipta iklim kerja yang baik. Dengan begitu kegiatan operasional perusahaan akan berjalan dengan lancar.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan Pemerintahan Kota Cimahi mencoba membuat Program-Program kerja yang dilakukan untuk kesejahteraan masyarakat di wilayah Cimahi.

Dan oleh sebab itu agar lancarnya program yang sedang dilaksanakan butuhnya komunikasi antara pemerintah juga masyarakat, Dan yang berkaitan

dengan komunikasi, komunikasi adalah “proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang-lambang yang bermakna sebagai panduan pikiran dan perasaan, berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbauan dan sebagainya yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain baik langsung secara tatap muka, maupun tidak langsung melalui berbagai media dengan tujuan mengubah sikap, pandangan, perilaku.”(Effendy, 1998:60) yang bisa menciptakan ide-ide kreatif bagi perusahaanya tersebut adalah humas. Yang dapat melakukan kegiatan internal maupun eksternal.

Keberadaan Humas atau public relations sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan, karena Humas yang paling berperan dalam menyebarkan informasi tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan.Humas mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap semua pihak yang berkepentingan.Menurut **Frank Jeffkins**, definisi *Public Relations* adalah: “Segala bentuk komunikasi berencana ke luar dan ke dalam antara sebuah organisasi dengan masyarakat dengan tujuan memperoleh sasaran tertentu yang berhubungan dengan saling pengertian (*mutual understanding*).”(Jeffkins, 1992: 2).

Humas pada Pemerintahan kota Cimahi dikenal dengan nama kantor data, informasi dan komunikasi (Dainkom) yang merupakan salah satu lembaga Teknis Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor. 2 Tahun 2003 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja kota Cimahi selama kurun waktu 24 Jam.

Dan program yang dilakukan humasini pemerintahan kota Cimahi yang berjalan kurang lebih 2 tahun , program *Cyber City* yang dilakukan oleh humas Pemerintahan kota Cimahi itu berupa Pesduk dengan arti pesan singkat penduduk yang bertujuan untuk:

1. Membantu masyarakat terhubung dan berbagi informasi melalui pesan singkat sms kepada pemerintah kota cimahi.
2. Meningkatkan pelayanan publik
3. Meningkatkan koordinasi antar skpd di lingkungan pemerintah kota cimahi
4. Memangkas birokrasi
5. Mendukung uu no. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
6. Meningkatkan mutu pelayanan aparatur kepada masyarakat
7. Sebagai alat ukur untuk melihat kecendrungan keluhan masyarakat
8. Partisipasi pengawasan kinerja aparatur untuk terwujudnya good governance

Dan berikut Salah satu gambar Format pesduk atau pesan singkat penduduk , dibawah ini adalah gambar sebuah pesan singkat berupa pengaduan masyarakat . Pengaduan agar Pemerintah kota Cimahi memperbaiki PJU yang padam di sekitar kota Cimahi yang mengalami kerusakan. Setelah itu ada konfirmasi dari pihak Pemerintahan kota Cimahi dan segera ditindaklanjuti permasalahan kerusakan PJU tersebut.

Gambar 1.1

Contoh format pesan singkat penduduk

:: SMS PENGADUAN	
FORMAT	DUMASCMHI PESAN
CONTOH	DUMASCMHI MOHON DIPERBAIKI PJU DI JL. CIHANJUANG PADAM. TRIMS
KONFIRMASI	TERIMAKASIH TELAH MENGGUNAKAN LAYANAN INI, INFORMASI SAUDARA AKAN KAMI PROSES.
KETERANGAN	MASYARAKAT MENGIRIMKAN SEBUAH INFORMASI TENTANG PJU YANG YANG PADAM

Gambar 1.2

diagram perkembangan Pesduk



NO	KATEGORISASI	JUMLAH
1	SARAN	69
2	PERTANYAAN	131
3	LAPORAN	183
4	KELUHAN	133
5	DUKUNGAN/APRESIASI	41
TOTAL		**557**

Sumber : Arsip Humas Pemerintahan Kota Cimahi

Program ini dilakukan, kerana pemerintahan kota Cimahi menyadari pentingnya meningkatkan kualitas perusahaan untuk masyarakatnya ,khususnya masyarakat wilayah Cimahi agar masyarakat Cimahi mendapatkan kesejahteraan dan peningkatan taraf hidup, melalui media yang digunakan untuk mencapai tujuan dan rencana yang harus direalisasikan serta pembuatan kebijaksanaan yang harus disosialisasikan kepada publik yang semua itu membutuhkan kerja sama yang baik dari semua pihak. Untuk itu, kerja Humas dalam organisasi atau perusahaan harus efektif.

Efektif merupakan kata dasar dari kata sifat efektivitas yang mengandung arti berhasil atau tepat guna. Definisi efektif atau efektivitas menurut **Onong Uchjana Effendy**:

"Efektif atau efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, dan waktu yang ditetapkan, serta jumlah personil yang ditentukan."(Effendy, 1999: 14).

Selain itu pengertian efektivitas menurut Andre Hadjana dalam bukunya "Audit Komunikasi teori dan Praktek" adalah sebagai berikut:

1. Mengerjakan hal-hal yang benar
2. Mencapai tingkat di atas pesaing.
3. Membawa hasil
4. Menangani tantangan masa depan.
5. Meningkatkan laba kepentingan.
6. Mengoptimalkan penggunaan sumber daya

   Kota Cimahi tidak terlalu besar dalam sumber daya alamnya maka humas Pemerintahan Cimahi lebih mengembangkan pada sumber daya manusianya,pemerintahan kota Cimahi ingin melihat sejauh mana **sikap**masyarakat pada program yang telah mereka buat itu,

   Menurut Jallaludin Rakhmat dalam bukunya "Psikologi Komunikasi" sikap dapat disimpulkan menjadi 5 yaitu :

   1. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpresepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai.
   2. Sikap mempunyai daya pendorong (motivasi)
   3. Sikap relatif lebih menetap
   4. Sikap mengandung sikap evaluatif, artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan.

5. Sikap timbul dari pengalaman, tidak di bawa sejak lahir, tetapi hasil belajar.

   Sedangkan menurut Alexis Tan perubahan sikap (attitude change) melipiti 1 komponen atau lebih komponen berikut:

   1. **Komponen kognitif**

      Komponen ini berhubungan dengan asalnya tidak tahu menjadi tahu dan bingung menjadi jelas.

   2. **Komponen afektif**

      Komponen ini berkaitan dengan perasaan seseorang.

   3. **Komponen konatif**

      Komponen ini bersangkutan dengan niat, tekad, upaya, usaha yang cenderung menjadi suatu kegiatan atau tindakan. (effendy, 1986:66-67)

      Sikap masyarakat sangat berpengaruh pada jalannya program ini.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan menarik rumusan masalah **"Sejauhmana Efektivitas Kerja Humas Pemerintahan kota Cimahi Melalui Program "Pesduk" Terhadap Sikap Masyarakatnya.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, peneliti mengidentifikasikan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Sejauhmana **Tujuan** Humas Pemerintahan kota Cimahi Melaluiprogram ”Pesduk”TerhadapSikap Masyarakatnya?
2. Sejauhmana **Rencana**Humas Pemerintahan kota Cimahi Melaluiprogram ” Pesduk”SikapTerhadap Sikap Masyarakatnya?
3. Sejauhmana **Waktu yang ditetapkan**Humas Pemerintahan kota Cimahi Melalui program “Pesduk” Terhadap Sikap Masyarakatnya?
4. Sejauhmana efektivitasHumas Pemerintahan kota Cimahi Melalui program “Pesduk” Terhadap **aspek kognitif**Masyarakatnya?
5. Sejauhmana EfektivitasHumas Pemerintahan kota Cimahi Melalui program “Pesduk” Terhadap **aspek afektif**Masyarakatnya?
6. Sejauhmana efektivitasHumas Pemerintahan kota Cimahi Melalui program “Pesduk” Terhadap**aspek konatif** Masyarakatnya?
7. Sejauhmana efektivitasHumas Pemerintahan kota Cimahi Melalui program “Pesduk” Terhadap **Sikap** Masyarakatnya?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk menjawab dan menjelaskan mengenai Efektivitas kerjaHumas Pemerintahan kota

Cimahidan bagaimana pemerintahan kota Cimahi melaluiprogram "Pesduk" terhadap sikap masyarakatnya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui **Tujuan**HumasPemerintahan Kota Cimahi melalui program "Pesduk" terhadap sikap masyarakatnya.
2. Untuk Mengetahui **Rencana**HumasPemerintahan Kota Cimahi melalui program "Pesduk" terhadap sikap masyarakatnya...
3. Untuk Mengetahui **waktu yang di tetapkan** Humas Pemerintahan Kota Cimahi melalui program "Pesduk" terhadap sikap masyarakatnya.
4. Untuk Mengetahui Efektivitas Kerja Humas Pemerintahan Kota Cimahi melalui program "Pesduk"Terhadap **aspek kognitif** masyarakatnya.
5. Untuk Mengetahui Efektivitas Kerja Humas Pemerintahan Kota Cimahi melalui program "Pesduk" Terhadap **aspek afektif** masyarakatnya.
6. Untuk Mengetahui Efektivitas Kerja Humas Pemerintahan Kota Cimahi melalui program "Pesduk" Terhadap **aspek konatif** masyarakatnya.

7. Untuk Mengetahui Efektivitas Kerja Humas Pemerintahan Kota Cimahi melalui program "Pesduk" Terhadap **sikap** masyarakatnya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan Ilmu Komunikasi terutama dalam bidang Humas serta memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai masalah efektifitas Humas dalam mengadakan program di perusahaan untuk meningkatkan citra perusahaan dan mendapatkan sikap dari pihak eksternalnya yaitu masyarakat..

1.4.2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat berguna, yaitu untuk:

1. **Peneliti**

   Penelitian ini merupakan aplikasi ilmu dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang Ilmu Komunikasi pada umumnya dan tentang Humas khususnya, yaitu mengenai program kerja Humas dalam suatu Perusahaan melalui kegiatan internal ataupun eksternal.

2. Program Studi dan Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan literatur dan acuan secara umum bagi mahasiswa UNIKOM dan khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi mengenai langkah Humas tidak hanya di lingkungan perusahaan atau internal tapi juga eksternal ataupun masyarakatnya.

3. Instansi

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan evaluasi sebagai bahan masukan untuk pemerintahan kota Cimahi dalam melaksanakan program kerja di Kantor berupa kegiatan-kegiatan internal ataupun eksternal yang bisa mendapatkan timbal balik dari pihak-pihak eksternal maupun internal yaitu masyarakatnya.