BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumah tangga, ditempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi.

Bermacam-macam definisi komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli untuk memberikan batasan terhadap apa yang dimaksud dengan komunikasi, sesuai dari sudut mana para ahli memandangnya.

> "Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan." (Effendy, 2000 : 13).

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Adapun pengertian Komunikasi Organisasi ialah pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam organisasi di dalam kelompok formal maupun kelompok informal organisasi. Jadi, komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai komunikasi yang terjadi antara orang-orang yang berada di dalam organisasi itu sendiri, juga di antara orang-orang yang berada di dalam organisasi dengan publik luar, dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan.

Adapun persepsi komunikasi organisasi menurut Greenbaunm, mengatakan bahwa :

> “Bidang komunikasi organisasi termasuk arus komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Dia membedakan komunikasi internal dengan eksternal dan memandang peranan komunikasi terutama sekali sebagai koordinasi pribadi dan tujuan organisasi dan masalah menggiatkan aktivitas.” (Muhammad : 2009 : 66)

Komunikasi memberikan sesuatu kepada orang lain dengan kontak tertentu atau dengan mempergunakan sesuatu alat. Banyak komunikasi terjadi dan berlangsung tetapi kadang-kadang tidak tercapai kepada sasaran tentang apa yang dikomunikasikan. Dimungkinkan adanya komunikasi yang baik antara pemberi pesan dan penerima pesan kalau terjalin persesuaian di antara keduanya.

Komunikasi organisasi dapat berjalan dengan baik apabila terdapat bagian yang bisa mengatasinya dan disini peran *Public Relation* atau Humaslah yang bisa mengatasinya. Adapun definisi *Public Relations* menurut Frank Jefkins dalam bukunya *Public Relations*, yaitu:

> “Humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.”
> (Jefkins, 1996 : 9).

Definisi di atas menjelaskan bahwa *Public Relations* merupakan suatu kegiatan komunikasi yang terencana dan memiliki tujuan-tujuan spesifik yang hendak dicapai. Publik sasarannya bukan hanya yang berada di dalam perusahaan, tetapi juga yang berada di luar perusahaan.

Setiap lembaga atau instansi tentu ingin berhasil mencapai tujuannya, keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada lembaga itu saja. Di samping itu perlu adanya pengertian, penerimaan, dan keikutsertaan publiknya.

Kegiatan - kegiatan yang dilakukan oleh PR internal, diantaranya adalah : Pembuatan media monitoring berita, Pembuatan *newsletter, Human Relations, Get together, Coffee/tea morning, Family gathering*, dan lain-lain. Sedangkan kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh PR eksternal, diantaranya adalah *Press relations*, Pelatihan atau Sosialisasi, Penerimaan Kunjungan, *Media visit* dan Pameran.

Adanya unit kehumasan pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktivitas instansi tersebut baik ke dalam maupun ke luar. Petugas humas hendaknya memiliki sikap pelayanan yang terbuka pada khalayak. Mengingat masalah yang dihadapi sebagai bagian utama dari suatu lembaga atau instansi maka petugas humas seyogyanya memiliki keterampilan dan kemampuan yang memadai di bidang komunikasi dan mediasi serta memiliki kepekaan dan rasa proporsi yang baik, dalam menghadapi persoalan di lingkungan, baik *intern* publik maupun *ekstern* publik.

Begitu juga dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung yang melakukan kegiatan *eksternal* dalam bentuk menyebarkan informasi kepada perwakilan tiap-tiap dinas untuk menerapkan pemahaman akan adanya informasi yang harus dipahami secara seksama berupa kegiatan pelatihan mengenai Sosialisasi Layanan LAPOR! sebagai pembekalan informasi bagi dinas yang melayani publik.

Tidak semua bagian humas diberbagai lembaga dapat memberikan pelayanan mengenai keterbukaan informasi khususnya kepada masyarakat. Pada kenyataannya di setiap dinas-dinas masih belum mengetahui akan adanya Layanan LAPOR! yang seharusnya dipahami agar dapat melayani masyarakat atau publik secara baik.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah aplikasi media sosial yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyrakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional[1].

> Seksi Pengolahan Data dan Informasi (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung, Ibu Peni Setiati menjelaskan, "Layanan LAPOR! merupakan sebuah jejaring sosial untuk menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat mengenai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah ("Laporan")
> Aplikasi LAPOR! berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan nasional antara masyarakat umum dengan pemerintah pusat. Masyarakat umum dapat memberikan pelaporan tentang pembangunan yang akan ditinjau dan didisposisikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) kepada Kementerian atau Lembaga yang terkait, untuk ditindaklanjuti."

Sosialisasi aplikasi yang memungkinkan untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam pengawasan program-program pembangunan, karena memiliki fitur-fitur aplikasi yang canggih sehingga memudahkan diakses oleh publik, partisipasi dan interaksi publik ini dijaring penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dalam aplikasi LAPOR!

Layanan LAPOR! merupakan sistem berbasis media sosial yang dibangun dan dikelola oleh unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4), melalui aplikasi ini semua aspirasi dan pengaduan mengenai program-program pembangunan terpadu dengan 67 kementrian/lembaga pemerintah pusat, menggunakan tiga

[1] http://lapor.ukp.go.id/lapor/tentang_lapor 04-12-2013/22.40

kanal utama yang mudah diakses masyarakat melalaui situs web www.lapor.go.id, SMS 1708 melalui semua operator teleopn seluler, serta melalui aplikasi mobile lainnya.

Layanan LAPOR! dapat mencakup penyampaian Laporan, disposisi Laporan, tindak lanjut Laporan dan penutupan Laporan. LAPOR! berhak untuk mengesahkan Laporan dengan meninjau konten Laporan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada. Dengan adanya Layanan LAPOR! ini tentunya memerlukan kegiatan sosialisasi untuk memberikan pemahaman yang utuh terhadap substansi yang diharapkan seluruh badan publik dapat memahami dan melaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada. Karena masyarakat akan mengawasi kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah. Suatu organisasi apapun bentuknya dan bidang kegiatannya akan melibatkan komunikasi dalam penyebaran informasi. Hal ini tidak bisa dipungkiri lagi sebab telah banyak bukti yang menunjukan pentingnya komunikasi dalam menunjang keberhasilan.

> Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, Bulgan Alamin menjelaskan, “Diadakannya kegiatan Pelatihan berupa Sosialisasi Layanan LAPOR! ini guna memberikan pengetahuan mengenai Layanan LAPOR! kepada perwakilan tiap-tiap Dinas, agar unit kerja dari tiap-tiap dinas dapat memahami akan pentingnya Layanan LAPOR! yang khususnya melayani informasi publik, pihaknya terus melakukan sosialisasi dengan memberikan kegiatan dengan bentuk pelatihan mengenai Layanan LAPOR!.”

Sosialiasi ini dilaksanakan di ruang Auditorium Balai Kota dengan dihadiri oleh 50 orang perwakilan dari 35 Dinas-dinas yang ada di Kota Bandung. Hal utama dari kegiatan sosialisasi ini adalah badan publik atau unit kerja dari perwakilan dinas-dinas kota Bandung yang menjadi target utamanya, agar nantinya dapat dikembangkan kepada

seluruh bagian dari tiap-tiap dinasnya sehingga seluruh unit kerja yang menangani pengaduan publik dapat melayani publik dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada.

Agar pesan yang akan disampaikan dalam sosialiasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh unit kerja atau badan publik yang menjadi peserta sosialisasi maka proses penyampaiannya harus menggunakan komunikasi yang efektif agar dapat di pahami, hal ini dikarenakan agar tercapai tujuan dari informasi yang disampaikan. Komunikasi dikatakan efektif atau berhasil adalah apabila pesan yang disampaikan komunikator itu dapat diterima, adanya saling pengertian sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan komunikator serta dapat mengubah sikap komunikan. Artinya kredibilitas komunikator, mendukung pada keefektivitasan komunikasi.

Salah satu dampak dari keefektivitasan komunikasi tersebut di atas adalah perubahan sikap yang nantinya menimbulkan sebuah pemahaman dari tiap-tiap unit kerjanya atau badan publik yang menjadi peserta yang hadir dalam pelatihan Sosialisasi Layanan LAPOR!.

Adapun salah satu definisi dari sikap itu sendiri, yaitu:

> “Sikap merupakan konstelasi komponen–komponen Pengertian, Perhatian, dan Penerimaan yang saling berinteraksi satu sama lain dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap suatu objek.” (Azwar, 1995 : 5).

Maka dari itu dengan diadakannya kegiatan pelatihan dalam Sosialisasi Layanan LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung adanya sebuah pemahaman dari tiap unit kerja atau badan publik yang menjadi pesertanya. Dengan melakukan pelatihan tersebut dalam kegiatan sosialisasi diperlukan adanya komunikasi yang efektif agar terjadinya kesamaan pesan yang disampaikan.

Dikarenakan masih terdapat unit kerja atau badan publik pada masing-masing dinas yang belum memahami pentingnya Layanan LAPOR!. Untuk melakukan sosialisasi tersebut dibutuhkan komunikator yang berkompeten dibidangnya. Dan yang diharapkan dari dampak efektivitas komunikasi ialah perubahan sikap dari para unit kerja atau badan publik yang menjadi peserta Sosialisasi Layanan LAPOR! tersebut.

Dengan bertolak dari latar belakang penelitian di atas, maka peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut : "**Sejauhmana Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja?".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan rumusan masalah tersebut, maka peneliti mengidentifikasikan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Sejauhmana **Kredibilitas Komunikator** Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung terhadap Sikap Unit Kerja ?
2. Sejauhmana **Isi Pesan** yang Disampaikan Pada Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja ?
3. Sejauhmana **Media** yang Digunakan Pada Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja ?

4. Sejauhmana Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Aspek Pengertian** Unit Kerja ?
5. Sejauhmana Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Aspek Perhatian** Unit Kerja ?
6. Sejauhmana Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Aspek Penerimaan** Unit Kerja ?
7. Sejauhmana **Efektivitas** Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Sikap** Unit Kerja ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Dari permasalahan diatas maka maksud dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menjelaskan mengenai Efektivitas Pelatihan Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung terhadap Sikap Unit Kerja.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui **Kredibilitas Komunikator** Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja.
2. Untuk Mengetahui **Isi Pesan** yang Disampaikan Pada Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja.
3. Untuk Mengetahui **Media** yang Digunakan Pada Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja.
4. Untuk Mengetahui Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Aspek Pengertian** Unit Kerja.
5. Untuk Mengetahui Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Aspek Perhatian** Unit Kerja.
6. Untuk Mengetahui Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Aspek Penerimaan** Unit Kerja.
7. Untuk Mengetahui **Efektivitas** Sosialisasi Layanan LAPOR! Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap **Sikap** Unit Kerja.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian secara teoritis berguna sebagai pengembang untuk mengembangkan Ilmu Komunikasi secara umum dan Humas atau *Public Relations* khususnya tentang sosialisasi program Humas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Untuk Peneliti

Penelitian ini secara praktis berguna untuk peneliti sebagai aplikasi ilmu yang selama studi diterima secara teori dan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam bidang komunikasi dan *Public Relations.*

2. Untuk Universitas

Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa/i Universitas Komputer Indonesia Bandung (UNIKOM) secara umum, dan untuk mahasiswa/i Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas secara khusus sebagai literatur terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

3. Untuk Lembaga Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung

Penelitian ini secara praktis berguna bagi perusahaan sebagai referensi dan evaluasi kepada Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika

(DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung tentang Efektivitas Sosialisasi Layanan LAPOR!.