

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran humas dalam pemerintahan sangatlah penting karena mereka memiliki tugas untuk mengkomunikasikan segala bentuk kebijakan baru pemerintah kepada masyarakat luas. Cutlip dalam *Effective Public Relations* (Cutlip, 2009 : 266) menjelaskan bahwa tugas humas pemerintahan adalah sebagai pemberi informasi kepada masyarakat luas sekaligus penghubung antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah harus tetap terhubung dengan masyarakat dan setiap aspeknya menyentuh langsung kehidupan masyarakat. Humas merupakan pintu gerbang bagi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat secara harmonis dan berkelanjutan.

Majelis *Public Relations* Dunia (*The First World Assembly of PR Association* 1978), menyebutkan bahwa PR sebagai seni dan ilmu sosial yang menganalisis tren, memprediksi dampaknya, mendampingi dan memberi nasihat pimpinan organisasi serta mengimplementasikan program-program guna melayani kepentingan organisasi dan publiknya. Dari definisi tersebut, terbentuk pemahaman bahwa PR merupakan perpaduan antara ilmu dan seni untuk mengelola dan memberikan pelayanan terbaik bagi publiknya (Syarifiddin, Suryanto, 2016 : 67).

Fakta di lapangan, Humas atau PR seringkali diidentikkan sebagai bidang atau unit kerja yang mengatur sirkulasi informasi baik ke dalam maupun ke luar, selain itu fungsi pendokumentasian sebuah momen terlebih apabila berkaitan

dengan kegiatan kepala daerah, maka PR haruslah mengambil bagian. Namun demikian, beberapa peran tersebut tidaklah cukup, ada hal lain yang juga menjadi bagian pentingnya keberadaan PR, diantaranya humas haruslah bekerja dengan riset, terutama terkait dengan berkembangnya opini dari masyarakat, sehingga dengan data yang bersumber langsung dari hasil observasi memungkinkan pemerintah melakukan analisis terhadap program atau kebijakan yang akan dilakukan.

Keberadaan PR di dalam organisasi sangat penting. Urusan kerja yang ditangani PR juga sangat fundamental, terkait nama baik dan perkembangan organisasi. Oleh sebab itu, PR sudah selayaknya memahami fungsi dan tujuan kerja secara ideal. Ada beragam pandangan ahli mengenai fungsi PR dalam organisasi. Berdasarkan karakteristik kegiatan kehumasan tersebut, menurut pakar humas internasional, Cutlip & Centre, and Canfield (dalam Prayudi, 1982 : 35), fungsi humas dapat dirumuskan yaitu *Pertama*, Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi). *Kedua*, Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran. *Ketiga*, Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya. *Keempat*, Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama. *Kelima* adalah Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi, serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Dalam organisasi pemerintahan, *Public Relations* membantu kinerja pemerintah secara kompleks dan pluralistik dalam menjalankan fungsinya secara lebih baik dan efektif, dengan cara memahami sikap dan nilai yang berada di sekelilingnya. Sebagai fungsi manajemen yang berpengaruh dalam suatu organisasi, praktisi PR haruslah memiliki perencanaan yang mampu memikirkan, menganalisis, menafsirkan segala keadaan mengenai opini masyarakat dan isu-isu yang berkembang ditengah-tengah masyarakat mengenai kegiatan kerja pemerintah yang dilakukan. Senada dengan apa yang diutarakan oleh Tom Watson bahwa fungsi manajemen yang berarti itu adalah disengaja, tindakan yang direncanakan yang memiliki hasil dalam pikiran. Hal ini diperkuat dengan mengidentifikasi, membangun dan mempertahankan, yang menunjukkan penelitian dan rangkaian kegiatan (Watson, 2005 : 5).

Berbicara mengenai PR, juga harus membicarakan keterlibatan publik yang disasar, apakah publik internal maupun publik eksternal. Publik internal dan publik eksternal yang menjadi sasaran humas itu amatlah kompleks, dan manajemen suatu organisasi yang harus didukungnya sangat rumit sehingga, untuk menanganinya secara efektif dan efisien, humas harus melakukan kegiatan yang sistematis. Efektif berarti menimbulkan hasil yang sesuai dengan harapan, dan efisien mengandung makna tujuan dicapai secara optimal dengan biaya, waktu, dan personel yang minimal, sedangkan sistematis berarti penyusunan yang runtut secara seksama (Onong, 2006 : 97).

Pada tahun 2013 pemerintah Kota Jambi mencanangkan program kerja JAMBI BANGKIT 2016. Program ini meliputi Jambi bersih, aman, pembangunan, kemandirian, indah dan taqwa. Program kerja pemerintah Kota

Jambi ini bertujuan semata-mata untuk kemakmuran masyarakat dalam menciptakan kota yang nyaman dari segala aspek. Kebijakan pemerintah yang menuntut adanya perubahan suatu kota sangat rentan terhadap kritikan, penolakan dari masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

Untuk itu guna optimalisasi pencapaian program pemerintah Kota Jambi bangkit ini, humas perlu bekerja lebih baik dan profesional terhadap program kerja yang dilaksanakan, penegasan kerja sangat penting karena akan jelas apa yang harus dikerjakan dan kepada siapa harus dipertanggungjawabkan. Fungsi sentral humas adalah menunjang pemerintah dalam mencapai tujuan kerja, dengan tujuan membina hubungan yang harmonis antara masyarakat dan sesama pemerintah.

Dengan letak yang sangat strategis sebagai ibu Kota Provinsi, menjadikan Kota Jambi sebagai etalase Provinsi Jambi yang siap melakukan sinergisitas dalam pembangunan. Pemerintah kota Jambi juga terus ikut aktif bersama-sama dengan pemerintah Provinsi dan pusat agar terjadi konektivitas pembangunan yang berkelanjutan. Berbagai keberhasilan dan penghargaan telah mewarnai perjalanan Kota Jambi sepanjang tahun 2013 hingga awal tahun 2016. Bahkan beberapa waktu lalu Menpan-RB mengatakan dengan prestasi yang telah diraih itu, Kota Jambi telah menjelma menjadi model atau contoh bagi daerah lain yang ingin maju dan bangkit.¹

Program Jambi bangkit yang meliputi bersih, aman, pembangunan, kemandirian, indah dan taqwa ini telah terlihat berjalan, dalam mengoptimalkan

¹ <http://kenali.co/berita-3519-kota-jambi-telah-bangkit-dengan-kerja-keras-kerja-cerdas-dan-kerja-nyata.html>. diakses tanggal 01 Desember 2016.

capaian program ini tentu butuh bantuan dan dukungan dari pihak internal pemerintah itu sendiri maupun eksternal dalam hal ini seluruh masyarakat. Menciptakan hubungan kerja merupakan hal yang paling mendasar dalam mencapai tujuan ini, mensinergikan seluruh aparatur dan masyarakat dalam membangun dan mengoptimalisasi capaian program pemerintah secara berkelanjutan dan tepat sasaran.

Indikator kesuksesan program pemerintah yang terlihat dalam hal kebersihan yaitu membangkitkan dan mengajak masyarakat untuk kembali bergotong-royong dalam menciptakan kebersihan di tiap-tiap RT, Kelurahan, Kecamatan, Kota. Membenahi terminal yang ada dan membangun terminal yang baru dengan fasilitas yang standar dan menertibkan pengguna jalan raya serta jalur-jalur lintas untuk mengurangi kemacetan dalam menciptakan kota yang aman dan nyaman. Membuat tata ruang dan pembangunan kota yang jelas, terpadu dan berkesinambungan secara merata, Membenahi infrastruktur jalan, drainase, fasilitas umum dan fasilitas sosial lainnya.

Dalam menciptakan kemandirian pemerintah Kota Jambi berusaha mensinergikan usaha besar dan UKM dengan pola saling memberi dukungan, membuat pelatihan industri rumah tangga serta menampung dan menyalurkan hasil usaha tersebut dalam hal membuat lapangan kerja baru yang bersifat padat karya. Memperindah kota dengan memperbaiki dan memberdayakan aset-aset wisata yang ada seperti Taman Hutan Kota, Kebun Binatang, Taman Rimba, Taman Budaya, Komplek Rumah Adat Jambi, dan lain-lain. Membebaskan Kota Jambi Bebas Buta Aksara Al-Qur'an, Menganggarkan program Umroh/Haji Plus

gratis bagi para ulama dan tokoh masyarakat Kota Jambi, hal ini merupakan suatu upaya yang dilakukan pemerintah kota dalam menciptakan kota yang taqwa.

Indikator di atas bertujuan dalam menjadikan Kota Jambi menjadi bangkit dari segala aspek sesuai dengan program kerja yang telah dicanangkan pemerintah kota. Guna mewujudkan Kota Jambi bangkit walikota Jambi juga berkomitmen untuk tidak mengambil gajinya selama ia menjabat sebagai walikota. Gaji tersebut digunakan untuk membantu warga Kota Jambi yang kurang mampu, salah satunya adalah pemberian beasiswa dan bedah rumah bagi veteran.² Fakta di lapangan pernyataan ini justru membuat sebagian anggota masyarakat bereaksi dengan berbagai pandangan. Opini negatif yang berkembang adalah suatu hal yang mustahil jika suatu pekerjaan dikerjakan dengan suka rela tanpa mengharapkan suatu imbalan.

Kecurigaan masyarakat terhadap walikota seperti hal tersebut di atas terus berkembang dan bergulir, keadaan ini tentu dapat dimanfaatkan lawan politik yang kalah dalam pemilu untuk menciptakan opini-opini negatif ke masyarakat. Opini baru yang timbul adalah calon yang terpilih biasanya bertekat mengembalikan modal kampanye yang telah ia keluarkan atau ada kepentingan lain yang ingin dicapai selama menjadi walikota.

Pembiaran terhadap opini-opini negatif berujung lahirnya antipati masyarakat terhadap kinerja-kinerja pembangunan yang dilakukan walikota. Sebagaimana temuan penulis di lapangan dalam wawancara kepada masyarakat menyebutkan :

“...Suatu hal yang tidak masuk akal jika walikota tidak mengambil gaji selama menjabat, jika demikian buat apa mencalonkan diri pada saat

² <http://www.jambiupdate.co/artikel-gaji-walikota-untuk-biaya-sekolah-fasha--saya-tidak-mau-lihat-anak-putus-sekolah-karena-biaya.html>. diakses tanggal 01 Februari 2017.

pemilihan walikota lalu, jangan-jangan ada kepentingan lain yang hendak dicapai. Menjadi walikota itu tidak gratis, butuh dana yang besar untuk bisa menang. Kemudian mengenai program kerja yang dicanangkan, dalam tiga tahun ini kami sama sekali tidak mengetahui apa yang dimaksud dengan Jambi bangkit, untuk siapa program kerja itu, pemerintah atau masyarakat” (Wawancara, 16/01/2017).

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa masyarakat terlihat kecuriga dan tidak mengetahui dari apa yang dilakukan pemerintah, hal ini tentu menjadi permasalahan bagi pemerintah kota yang harus diselesaikan. Kurangnya perhatian humas terhadap respon masyarakat mengakibatkan seluruh program kerja tidak dapat diketahui masyarakat secara luas, melakukan publikasi tidak cukup dengan menggunakan media massa dan ini belum tentu dilihat atau dibaca, karena keadaan masyarakat saat ini cenderung disibukan dengan urusan mereka masing-masing. Masyarakat merupakan sasaran pemerintah dalam suatu program kerja yang dicanangkan, dalam hal ini tentu yang menjadi dasar adalah tingkat simpati masyarakat dan pengetahuan terhadap program kerja pemerintah yang akan dijalankan.

Dalam hal ini, pemerintah Kota Jambi tidak cukup dengan menjalankan komunikasi satu arah mengenai kebijakan-kebijakan dalam program kerja yang dicanangkan, terlebih itu menyangkut kepentingan seluruh masyarakat, jika kondisi ini terus berlanjut dikhawatirkan dapat menimbulkan pengaruh terhadap capaian program kerja yang dijalankan. Persoalan sebenarnya adalah sejauh mana humas bekerja menjadi penghubung kebijakan yang dibuat pemerintah, sehingga kebijakan tersebut menyentuh serta dapat diterima secara positif oleh setiap masyarakat.

Implementasi konsep manajemen kerja humas dalam memberi dukungan terhadap program kerja pemerintah kota merupakan suatu keharusan, agar seluruh

program kerja tercapai secara optimal. Peran dan fungsi humas dalam mengidentifikasi masalah-masalah terhadap isu-isu negatif yang berkembang menjadi hal yang fundamental, mensosialisasikan serta mempublikasikan program kerja pemerintah kota bertujuan untuk meminimalisir isu-isu negatif yang berkembang sehingga terwujudnya sinergitas antara capaian pembangunan dengan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

1.2 Perumusan Masalah

Setiap birokrasi pemerintahan memiliki divisi hubungan masyarakat yang merupakan jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam mencapai suatu tujuan sesuai dengan fungsi dan perannya. Campur tangan praktisi PR sangat dibutuhkan dalam mendukung segala aktivitas-aktivitas kehumasan dalam mengoptimalkan pencapaian program ini, dimana kehumasan adalah sebagai corong dan sumber pengetahuan bagi masyarakat terhadap perkembangan pembangunan secara nyata.

Idelnya, humas harus mampu menciptakan dan menjaga hubungan baik antara organisasi dan publiknya (Cutlip *et al*, 2006 : 6) dengan membina hubungan tentu dapat mengidentifikasi seluruh permasalahan dan isu-isu yang berkembang di masyarakat mengenai program kerja Jambi bangkit dalam pencapaian bersama. Namun demikian, dalam realitasnya program kerja pemerintah Kota Jambi masih banyak terdapat permasalahan antara pemerintah dan masyarakat yang telah dijelaskan diatas.

Dari paparan di atas, terlihat bahwa terjadi kondisi dimana keadaan yang terjadi belum ideal dan belum sesuai dengan konsep dan teori hubungan publik yang menekankan pada hubungan yang baik antara organisasi dan publik mereka

adalah dua arah dan simetris, menyeimbangkan kepentingan organisasi dengan kepentingan publik. Kondisi ini tentu akan berdampak pada optimalisasi capaian program kerja pemerintah kota terkendala dan bermasalah. Kehumasan dalam hal ini dapat diperankan dalam mengantisipasi semua permasalahan yang muncul dalam mengoptimalkan pencapaian program kerja pemerintah Kota Jambi.

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, dalam hal ini penting untuk dilakukan penelitian dalam konteks program kerja pemerintah, maka pertanyaan penelitian ini adalah “bagaimana humas pemerintah Kota Jambi dalam mengoptimalkan pencapaian program Jambi Bangkit 2016 ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui bagaimana humas dalam memberikan dukungan terhadap program kerja Pemerintah Kota Jambi.
2. Mengetahui humas dapat mengatasi kecurigaan masyarakat terhadap program kerja yang dilaksanakan pemerintah Kota Jambi.
3. Mengetahui humas dapat mengatasi sikap tidak mau tahu dari masyarakat dan sesama aparat setempat dalam implementasi program kerja pemerintah Kota Jambi.
4. Mengetahui dorongan dan hambatan internal birokrasi pemerintah terhadap kinerja humas.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu komunikasi, terutama pada kajian pemerintahan dalam konteks kehumasan. Humas selama ini bekerja efektif apabila menggunakan media massa, akan

tetapi banyak hal yang harus diperhatikan selain media massa yaitu dengan memperhatikan hubungan antara masyarakat dan pemerintah, sesuai dengan teori yang peneliti gunakan yaitu teori hubungan publik. Kajian ini menekankan peran humas dalam menjalin dan membina hubungan dengan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi praktisi humas, dalam mengoptimalkan capaian program kerja pemerintah, mengatasi hal-hal yang menjadi indikasi terhambatnya dalam mencapai tujuan program kerja.

