

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Peran humas menjadi suatu hal yang menjadi perhatian pusat informasi resmi suatu lembaga dalam menyampaikan dan menanggapi suatu isu ke publik. Humas menjadi bagian representatif dari suatu lembaga dan organisasi. Representatifnya humas tidak terlepas dari aktivitas komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat. Komunikasi sendiri adalah unit spesial atau unit politik dari suatu organisasi sosial yang dapat memberikan individu perasaan kebersamaan atau perasaan saling memiliki (*sense of belonging*). Perasaan kebersamaan akan mewujudkan komunikasi yang efektif bagi organisasi dimana praktisi untuk menyampaikan informasi terkait kegiatan instansi kepada masyarakat dengan harapan mampu mewujudkan hubungan yang baik dengan masyarakat.

Peran humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Dalam riset tentang kegiatan humas (public relations), ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat event spesial, dan melakukan kontak telepon dengan media.

Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Manajer humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai

fasilitator komunikasi, yaitu orang yang berada pada batas antara organisasi dengan lingkungannya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore, 2010).

Penerapan dari ketiga unsur sebelumnya akan menciptakan hubungan yang baik. Hubungan baik yang diperoleh dari masyarakat tidak terlepas dari komunikasi yang dilakukan. Hal ini didasarkan bahwa komunikasi merupakan inti semua hubungan sosial, apabila orang telah melaksanakan hubungan tetap, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka, mengurangi ketegangan atau melenyapkan persengketaan apabila muncul, Widjaya (2010 : 4). Maka dari itu komunikasi sangat diperlukan dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat, karena ketika hubungan komunikasi yang dibangun baik akan berdampak terhadap proses dalam mencapai tujuan tertentu. Terlebih lagi hubungan komunikasi dalam cakupan kehumasan dalam instansi .

Kegiatan kehumasan dalam mengelola pemerintahan tidak terlepas dari pengaruh komunikasi pemerintahan, dimana komunikasi dalam pemerintahan mempunyai peran penting untuk menyampaikan ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah. Komunikasi pemerintahan menurut Hasan (2009 : 95) merupakan penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Dalam hal ini pemerintah dapat diasumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan,

namun dalam suasana tertentu asumsi ini bisa berubah sebaliknya, dimana masyarakat berada pada posisi sebagai penyampai ide atau gagasan dan pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat.

Memahami kondisi pemerintahan tentu berkaitan langsung dengan kegiatan pemerintahan yang dikelola melalui aktivitas hubungan masyarakat (humas) di pemerintahan, dimana humas bertujuan sebagai jembatan penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Humas berkewajiban untuk memberikan edukasi kepada masyarakat terkait dengan aktivitas pemerintahan. Hal ini bertujuan supaya masyarakat memahami dan menerima informasi dengan tepat dan jelas. Dengan harapan masyarakat dapat memberikan tanggapan berupa umpan balik, saran, dan kritik kepada pemerintah terhadap apa yang telah disampaikan. Maka jelas bahwa fungsi dari humas adalah membantu pemerintah untuk berhubungan dengan masyarakat supaya saling menyesuaikan diri dan dapat bekerja sama dengan baik.

Hubungan kerja sama yang dijalin baik antara instansi dengan masyarakat merupakan peran utama humas. Humas berperan aktif dalam komunikasi pemerintahan, dimana komunikasi pemerintahan merupakan aspek penting dalam organisasi pemerintahan, baik urusan bersifat internal maupun eksternal. Komunikasi pemerintahan yang bersifat internal berfokus kepada lingkungan dalam pemerintah, seperti hubungan sesama pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi dengan tujuan terciptanya hubungan harmonis antar pegawai. Sedangkan, komunikasi pemerintahan yang bersifat eksternal bertujuan memberikan informasi kepada pihak di luar terkait kegiatan pemerintahan. Seperti penyampaian kebijakan-kebijakan dan peraturan-

peraturan pemerintah yang disampaikan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kegiatan pemerintahan secara berkelanjutan..

Proses komunikasi yang berkelanjutan dalam instansi pemerintah tidak terlepas dari praktisi humas pemerintah dalam menghasilkan informasi untuk masyarakat terkait dengan kegiatan pemerintahan. Sebagai seorang komunikator dalam pemerintahan diharapkan dapat meningkatkan rasa responsif masyarakat terhadap informasi apa yang disampaikan. Kredibilitas seorang komunikator pemerintahan perlu dibangun untuk mempersiapkan suatu informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat dengan harapan adanya respon dari masyarakat.

Respon yang ditunjukkan masyarakat merupakan bentuk terjalinnya hubungan baik antara pemerintahan dengan masyarakat sehingga hubungan yang telah terjalin ini akan berdampak terhadap pembangunan citra pemerintahan. Oleh karena itu, hubungan baik pemerintah dengan masyarakat bertujuan untuk memperoleh pengertian, kepercayaan, dan dukungan dari masyarakat. Hal ini bertujuan terciptanya iklim yang kondusif antara pemerintah dengan masyarakat.

Yuliani (2016 : 78) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa tugas humas pada intinya untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja, kinerja, dan capaian hasil yang dilakukan pemerintah. Oleh karena itu Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten melaksanakan fungsinya sebagai penyalur informasi dan menyerap aspirasi publik, serta reaksi publik. dengan demikian manajemen informasi menjadi

bagian pelaksanaan kehumasan yang harus dikelola dengan baik. Maka dari itu Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten dapat menciptakan dan membangun citra pemerintahan Provinsi Banten. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berkaitan dengan peran humas dalam membangun citra pemerintah.

Peran humas dalam membangun citra, diimplementasikan oleh lembaga pemerintah dimana ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas diantaranya peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, dan melakukan kontak telepon dengan media. Sedangkan peran manajemen humas adalah sebagai pemberi penjelasan, sebab orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan dilapangan.

Peran Humas diatas perlu di perhatikan dilembaga pemerintahan seperti Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) secara sederhana merupakan perwakilan dari rakyat yang menempati suatu kedudukan di suatu daerah, baik pemerintah kota, kabupaten, dan provinsi. DPRD merupakan salah satu lembaga negara yang memiliki tugas dan fungsi legislatif. DPRD Kota Bukittinggi merupakan lembaga legislatif yang berada di tingkat kota yang bertujuan untuk menampung dan menyampaikan aspirasi masyarakat kepada tingkat pemerintahan yang lebih tinggi. Dalam pelaksanaan di lapangan, lembaga ini dibantu oleh aparatur sipil negara dalam memfasilitasi kegiatan kelembagaan yang diatur dalam peraturan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bukittinggi.

Sekretariat DPRD merupakan unit pelayanan administrasi penunjang tugas dan fungsi badan legislatif yang berada pada tingkatan kota. Dalam menunjang tugas dan fungsinya, sekretariat DPRD memiliki Sub-substansi Persidangan, Risalah dan Publikasi yang mengelola penyelenggaraan kehumasan, baik dari bidang publikasi, dokumentasi, serta persoalan terkait dengan hubungan komunikasi DPRD dengan masyarakat.

Berpedoman kepada Perwako No 45 (2021 : 7) terkait dengan tugas dan fungsi bagian persidangan dan perundang-undangan menjelaskan bahwa bagian ini bergerak di bidang publikasi, dokumentasi dan penyelenggaraan kehumasan. Sehingga bagian ini memiliki pengaruh besar dalam mengelola informasi yang berdampak kepada citra DPRD.

Berbicara mengenai humas di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bukittinggi tentunya memiliki persoalan kompleks. Terlebih lagi kegiatan kehumasan yang dikelola oleh bagian persidangan dan perundang-undangan tidak hanya fokus kepada persoalan humas saja, melainkan ditambah dengan beban kerja lainnya yang cukup padat. Sehingga menjadikan cakupan kerja yang semakin luas dan saling tumpang tindih. Sebab tidak ada lagi spesifikasi pekerjaan yang berfokus pada kehumasan, melainkan yang membedakan adalah pelaksanaan di lapangan. Hal ini membuat bagian ini kurang efektif untuk bisa menciptakan, membangun, dan membentuk citra pemerintahan yang baik dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Lukas dkk (2020 : 8) pemerintah desa Ponompian Kecamatan Dumoga Kabupaten Bolang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara sering mengkomunikasikan program-program desa, namun

tidak dilaksanakan kotinu sehingga proses dan hasil dari pelaksanaan program kurang diketahui oleh masyarakat hal tersebutlah yang menjadi batu sandungan bagi pemerintah dimana persepsi masyarakat terkait pelaksanaan program kurang baik dilaksanakan.

Melihat peran sub-substansi persidangan, risalah dan publikasi DPRD Kota Bukittinggi sesuai dengan tugas dan fungsinya DPRD kota bukittinggi yang tergolong kepada DPRD golongan C maka tugas kehumasan dilimpahkan kepada sub substansi ini. Sehingga sub-substansi ini mempunyai tanggung jawab besar dalam pengelolaan kehumasan khususnya sosialisasi kegiatan.. Sosialisasi kegiatan DPRD Kota Bukittinggi kepada masyarakat sub-substansi ini bekerja sama dengan wartawan, dan pemanfaatan media-media yang ada. Baik media cetak ataupun media elektronik serta memberdayakan akun-akun sosial media yang dimiliki oleh pihak DPRD Kota Bukittinggi. Maka dengan itu setiap kegiatan DPRD Kota Bukittinggi selalu didampingi oleh tim publikasi DPRD Kota Bukittinggi dan dibantu dengan beberapa *stakeholder* yang saling bekerja sama.

Sementara penelitian ini membahas dengan fokus permasalahan peran humas dalam mengkomunikasikan tugas pada Sub-Substansi Persidangan, Risalah, dan Publikasi DPRD Kota Bukittinggi dalam rangka membangun citra pemerintahan. Berdasarkan wawancara awal peneliti dengan salah satu pegawai Sub-Substansi Persidangan, Risalah, dan Publikasi menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan publikasi, humas dan keprotokolan tidak dapat dilaksanakan dengan maksimal karena secara teknis pelaksanaan, sumber daya manusia atau staf yang mengerjakan juga terlibat dalam kegiatan lain seperti

memfasilitasi dan mendampingi rapat-rapat DPRD. Artinya ada kegiatan yang diselenggarakan dalam waktu bersamaan oleh staf yang sama, baik sebagai pendamping rapat maupun dalam mempublikasikan kegiatan rapat DPRD. Hal ini tentu sangat menghambat dan memperlama proses publikasi kegiatan DPRD. Sementara DPRD sangat membutuhkan publikasi dalam menginformasikan kegiatan dengan cepat kepada masyarakat dan konstituennya melalui media, baik media cetak maupun *online* dalam rangka membangun kepercayaan dan citra pemerintahan.

Oleh karena itu, humas harus teliti dalam menyampaikan kebijakan-kebijakan yang dihasilkan DPRD kepada masyarakat yang berpotensi untuk kemajuan kota, terlebih lagi masyarakat yang heterogen yang memiliki keberagaman baik pendapatan, ekonomi, pekerjaan, pendidikan serta di sektor lainnya.

DPRD harus mampu bekerja sama dengan pemerintah serta masyarakat untuk menghasilkan kebijakan yang akan berdampak kepada citra DPRD di Kota Bukittinggi. Oleh karena itu penyelenggara kehumasan harus mampu menginformasikan kepada masyarakat terkait kinerja DPRD Kota Bukittinggi. Sehingga kebijakan yang disampaikan dengan tepat akan berpengaruh kepada pembentukan citra yang baik.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka diperlukan peran sub-substansi dalam mengelola komunikasi pemerintahan menginformasikan kegiatan anggota dewan dalam upaya membangun citra pemerintahan.

Dengan demikian berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengangkat penelitian yang berjudul **“Peran Humas dalam Membangun**

## **Citra DPRD (Studi Pada Sub-Subtansi Persidangan, Risalah, dan Publikasi DPRD Kota Bukittinggi)”**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis merumuskan permasalahan penelitian yaitu “Bagaimana Peran Humas Dalam Membangun Citra DPRD Kota Bukittinggi?”

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Peran Humas Dalam Membangun Citra DPRD melalui Sub-Subtansi Persidangan, Risalah dan Publikasi.
2. Untuk mengetahui perencanaan Komunikasi Pemerintahan oleh Humas Dalam Membangun Citra DPRD melalui Sub-Subtansi Persidangan, Risalah dan Publikasi.

### **Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Manfaat dari penelitian ini dari segi akademis adalah dapat digunakan untuk memperdalam wawasan mengenai komunikasi pemerintah khususnya tentang peran humas dalam membangun citra DPRD. Selain itu penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi mahasiswa komunikasi dalam kajian komunikasi pemerintah untuk dapat dianalisis, diteliti dan dikembangkan lebih lanjut.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberi masukan kepada Humas DPRD Kota Bukittinggi cara mengelola komunikasi pemerintahan dengan baik guna tercapainya tujuan bersama.

