

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Isu secara umum dikenal sebagai kabar burung atau informasi yang tidak jelas asal usulnya dan tidak jelas kebenarannya. Isu yang muncul ke permukaan kemudian beredar di tengah masyarakat harus mendapatkan penanganan yang segera, agar dapat diminimalisir penyebarannya pada lingkungan masyarakat yang lebih luas. Jika sebuah isu dibiarkan berkembang dan menyebar di tengah masyarakat akan memiliki potensi yang tidak dapat diprediksi, karena bisa saja isu tersebut berubah menjadi sebuah krisis dan memberikan efek yang lebih signifikan terhadap kinerja lembaga/organisasi di masa yang akan datang. Oleh karena itu, ketika muncul sebuah isu dalam sebuah lembaga/organisasi maka pihak yang berada dalam manajemen lembaga/organisasi harus sigap untuk memberi penanganan terhadap isu tersebut, agar bisa menghindari ancaman krisis. Dalam lembaga/organisasi pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola isu ini adalah *public relations* atau yang disebut dengan humas.

*Public relations* atau yang disebut juga dengan hubungan masyarakat (humas) merupakan profesi yang tidak asing lagi dalam lembaga pemerintah maupun dalam lembaga non-pemerintah (swasta) karena memiliki peranan yang sangat penting. Istilah *public relations* biasanya digunakan di lembaga non-pemerintahan (swasta). Sedangkan, istilah humas biasanya digunakan oleh lembaga pemerintah. Humas merupakan sebuah profesi untuk menjembatani komunikasi antara lembaga dengan publik dari lembaga tersebut.

Saat ini keberadaan humas bagi lembaga pemerintah adalah suatu keharusan yang fungsional, karena dapat dibayangkan bagaimana jadinya jika sebuah lembaga pemerintahan tidak memiliki humas. Tentunya setiap satuan kerja dalam lembaga pemerintahan termasuk kepala daerah akan sibuk untuk mengelola persoalan terkait komunikasi dan informasi. Selanjutnya akibat yang akan ditimbulkan jika tidak ada humas adalah simpang siurnya informasi dan komunikasi dalam lembaga pemerintahan tersebut, karena tidak ada bagian tersendiri yang mengaturnya. Oleh karena itu, perlu adanya unit kerja tersendiri yang menangani hal tersebut.

Peran humas secara umum adalah sebagai penyampai informasi (komunikator) dari lembaga di mana humas tersebut bekerja kepada publik internal dan publik eksternal lembaga tersebut. Mike McCurry mantan juru bicara Bill Clinton (dalam Suprawoto, 86:2018) menyatakan bahwa pemerintah memiliki informasi yang sangat banyak sehingga pemerintah tersebut memerlukan cara yang efektif untuk menyampaikan informasi tersebut kepada publik dan di sinilah juru bicara pemerintah berperan.

Selanjutnya Suprawoto (2018:81) menyatakan bahwa Humas dalam lembaga pemerintahan memiliki fungsi untuk membangun citra dan reputasi positif pemerintah, mensosialisasikan kebijakan serta program yang akan, sedang dan telah dilakukan pemerintah kepada masyarakat, membentuk opini publik, dan kemudian mengklarifikasi data serta informasi yang beredar di tengah masyarakat. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menjaga citra dan reputasi positif pemerintah adalah dengan mengelola isu atau disebut juga dengan manajemen isu.

Regester & Larkin (2003:38) menjelaskan bahwa manajemen isu merupakan cara yang digunakan oleh lembaga/organisasi untuk mengidentifikasi,

menganalisis dan mengelola isu yang tengah muncul ke permukaan, kemudian memberikan reaksi kepada isu tersebut sebelum isu tersebut semakin menyebar kepada masyarakat luas.

Sebagaimana penjelasan di atas mengenai pentingnya keberadaan humas dalam sebuah lembaga pemerintahan, Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi juga memiliki bagian humas seperti organisasi/lembaga yang lainnya. Humas Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi bernama Bagian Humas Sekretariat Daerah. Mengenai tugas pokok dan fungsi Bagian Humas telah diatur berdasarkan Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah. Pada pasal 28 dijelaskan bahwa humas memiliki tugas menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan hubungan masyarakat dalam rangka pemantapan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah yang berhubungan dengan data, informasi, pemberitaan media dan hubungan antar lembaga serta koordinasi urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik.

Berkenaan dengan tugas untuk pemantapan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah yang berhubungan dengan data, informasi dan pemberitaan media, maka di sinilah fungsi Humas Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi diperlukan untuk melakukan manajemen isu. Pada lembaga pemerintahan biasanya isu muncul karena adanya pihak yang kontra di tengah masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Kerap kali pihak yang kontra tersebut berasal dari pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap kebijakan pemerintah dan segala sesuatu yang berkaitan dengan kebijakan tersebut. Dalam memahami isu terkait kebijakan pemerintah yang sedang berkembang biasanya

praktisi humas memiliki cara untuk mengelola atau memajemen isu yang sedang berkembang. Setiap isu yang berkembang baik isu positif maupun isu negatif, humas harus mampu mengelola isu yang beredar tersebut secara berkelanjutan. Kemudian biasanya dalam melaksanakan proses manajemen isu *public relations* bekerja sama dengan bidang-bidang yang memiliki keterkaitan dengan isu yang ada.

Berdasarkan observasi awal peneliti pada Februari 2019, peneliti menemukan permasalahan bahwa tahun 2017 hingga 2018 Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi sering kali diterpa oleh isu negatif atau pemberitaan negatif yang berkaitan dengan kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi. Kemudian Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi membenarkan dan mengakui adanya isu negatif yang berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi tersebut. Berikut beberapa isu yang menyebar terkait Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi.

Peneliti melihat, pada tahun 2017 isu yang beredar di tengah masyarakat Kota Bukittinggi dan di media sosial mengenai kebakaran Pasar Atas Bukittinggi yang disengaja. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan isu yang tersebar di tengah masyarakat dan juga di *facebook* isu kebakaran yang melanda Pasar Atas Bukittinggi telah direncanakan oleh pihak-pihak terkait, karena sebelum kebakaran Pasar Atas terjadi sudah ada isu-isu pembongkaran Pasar Lereng yang berada satu lokasi dengan Pasar Atas. Tujuan pembongkaran Pasar Lereng dalam isu tersebut untuk akses jalan ke Jam Gadang agar lebih menarik para wisatawan. Kemudian sebelumnya pemko sudah mengadakan pertemuan dengan pedagang pasar atas dan membahas rencana pemko untuk memindahkan pedagang karena pendirian



bangunan baru di pasar atas. Kemudian rancangan atau maket pasar atas yang baru juga telah disiapkan, namun pedagang tidak mau di pindahkan. (Gambar Terlampir)

Kemudian tak lama setelah terjadi kebakaran di Pasar Atas juga terjadi kebakaran di Pasar Aur Kuning. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan isu yang tersebar di tengah masyarakat dan juga di *facebook* menyatakan bahwa kebakaran Pasar Aur ini juga merupakan suatu kesengajaan karena adanya jual beli lahan Simpang Tambuo dengan Agung Podomoro yang akan membangun mall di Kawasan Pasar Simpang Tambuo Aur tersebut. (Gambar Terlampir)

Selanjutnya menjelang akhir tahun 2018, muncul isu baru terkait kebijakan pemerintah daerah yang memutuskan untuk revitalisasi pedestrian taman Jam Gadang Bukittinggi. Berdasarkan isu yang beredar sebagian masyarakat menyatakan bahwa desain pedestrian taman Jam Gadang yang digunakan seperti mata dajjal. Isu ini menjadi perbincangan di tengah masyarakat dan di media sosial, karena Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Sumatera Barat yang menjadi tujuan para wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Jam Gadang merupakan ikon wisata Kota Bukittinggi yang memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang datang ke Kota Bukittinggi. Kemudian Jam Gadang juga sudah dikenal oleh masyarakat lokal, nasional bahkan internasional sebagai *Landmark* Kota Bukittinggi. Oleh karena itulah informasi apapun mengenai Jam Gadang menjadi menarik bagi semua pihak. Sehingga tak heran jika permasalahan yang timbul ketika proses revitalisasi pedestrian taman Jam Gadang ini juga menyebar hingga ke tingkat nasional.

Terlebih lagi pada tahun 2018 di Indonesia banyak terjadi bencana alam gempa dan tsunami. Kemudian bencana alam tersebut dikaitkan dengan simbol-

simbol *illuminati* seperti mata satu atau mata dajjal. Contohnya bencana alam di Sulawesi yang dikaitkan dengan objek wisata Pantai Manakarra di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. Pantai Manakarra yang menjadi objek wisata masyarakat Sulawesi, sempat menimbulkan kontroversi dan menjadi perbincangan di tengah masyarakat Sulawesi khususnya dan masyarakat Indonesia umumnya. Masyarakat berpendapat bahwa jika Pantai Manakarra dilihat dari atas akan terlihat anjungan yang berada di pinggir pantai berbentuk seperti mata. Kemudian ketika terjadi bencana alam di Palu dan Donggala masyarakat beropini bahwa anjungan yang berada di pinggir pantai itulah yang menjadi penyebab timbulnya bencana. Hingga akhirnya pemerintah daerah memutuskan untuk membongkar anjungan yang berada di pinggir Pantai Manakarra tersebut. Seperti yang dilansir sebuah media online yakni Gelora.co pada tanggal 11 Oktober 2018 dengan judul “Anjungan Mirip Mata Dajjal di Pantai Manakarra Mamuju Dibongkar”. (Gambar terlampir)

Isu desain revitalisasi pedestrian taman Jam Gadang seperti mata dajjal digagas pertama kali oleh salah seorang masyarakat Kota Bukittinggi yang menyampaikan pendapatnya melalui salah satu postingannya di media sosial *facebook*. Setelah pendapat tersebut tersebar secara masif di media sosial hingga akhirnya menimbulkan beragam opini di tengah masyarakat. Lewat salah satu grup *facebook* yakni grup Kaba Bukittinggi, masyarakat menyampaikan pendapatnya terhadap isu tersebut. Mayoritas masyarakat di media sosial menyetujui bahwa gambar desain revitalisasi pedestrian taman jam gadang memang seperti mata dajjal dan menolak dilanjutkannya revitalisasi dengan desain tersebut. Meskipun ada beberapa masyarakat lainnya yang menyatakan dukungan terhadap pembangunan dengan desain yang telah ada tersebut, tetapi kembali di dominasi dengan alasan

penguat untuk penolakan oleh masyarakat lainnya. Bagi masyarakat Kota Bukittinggi sendiri isu ini menjadi sangat penting dan krusial, karena menyangkut masalah agama, adat dan budaya masyarakat Minangkabau. (Gambar terlampir)

Dengan banyaknya permasalahan mengenai isu kebijakan pemerintah daerah Kota Bukittinggi, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi sebagai penghubung antara pemerintah dengan publiknya, harus memahami kondisi yang ada agar hubungan antara pemerintah dengan publiknya dapat tetap terjaga dan publik tetap percaya kepada pemerintah. Di sinilah letak peran penting humas dalam sebuah lembaga pemerintahan, karena humas harus bertanggung jawab membantu pemerintah daerah menangani pemberitaan negatif dan termasuk isu.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti melakukan penelitian tentang manajemen isu yang dilakukan Humas Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi terkait permasalahan yang timbul akibat adanya kebijakan-kebijakan pemerintah daerah Kota Bukittinggi. Permasalahan yang akan peneliti bahas dalam penelitian ini adalah isu mengenai desain revitalisasi pedestrian taman Jam Gadang seperti mata dajjal. Peneliti memilih isu ini karena isu ini bukan hanya menyebar di daerah tetapi juga telah tersebar hingga ke tingkat nasional. Oleh karena itu peneliti mengangkat sebuah judul **Kinerja Humas Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi dalam Manajemen Isu Terkait Kebijakan Pemerintah Daerah (Studi Deskriptif Isu Desain Pedestrian Taman Jam Gadang Seperti Mata Dajjal).**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijabarkan di atas, peneliti akan merumuskan permasalahan yang diambil dalam penelitian ini. Adapun perumusan

masalah penelitian ini yakni mengenai Bagaimana Kinerja Humas Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi dalam Manajemen Isu Terkait Kebijakan Pemerintah Daerah (Isu Desain Revitalisasi Jam Gadang seperti Mata Dajjal) ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis siklus Isu Desain Revitalisasi Pedestrian Taman Jam Gadang Seperti Mata Dajjal.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis manajemen isu terkait kebijakan Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi (Isu Desain Revitalisasi Pedestrian Taman Jam Gadang Seperti Mata Dajjal)

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pengetahuan mengenai kinerja Humas Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi dalam manajemen isu.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi serta diharapkan juga dapat menjadi referensi studi penelitian sejenis.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran bagi Humas Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi dalam menghadapi serta mengelola isu terkait kebijakan pemerintah daerah.



2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Humas Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi serta divisi lain yang menghadapi isu serupa.

