

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini peran Hubungan Masyarakat (Humas) sangat penting bagi sebuah instansi pemerintahan. Humas harus memberikan berita yang tepat dan akurat serta dapat meyakinkan masyarakat. Ketika informasi yang diberikan sudah dapat dipahami oleh masyarakat, ketidakpedulian suatu instansi dapat berubah menjadi sebuah pengertian tentang apa yang telah dilakukan oleh instansi tersebut dan mampu membangun citra yang positif. Humas menjadi poin utama dalam bagaimana sebuah instansi tersebut dapat melayani masyarakat serta menciptakan ketertarikan terhadap masyarakat dengan berbagai strategi yang efektif.

Saat ini Humas juga berperan sebagai penghubung komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah. Dengan adanya Humas maka informasi yang diberikan mungkin lebih terasa meyakinkan dan dapat juga bisa dipertanggungjawabkan di kemudian hari. Humas mempunyai peran kunci untuk menciptakan ketertarikan publik dengan cara menarik simpati melalui strategi Humas secara efektif dan dijalankan sesuai dengan situasi yang ada tentu akan mampu menciptakan sikap simpati tersebut kepada lembaga atau instansi.

Pada saat ini, dengan berkembangnya teknologi digital maka masyarakat mampu mengakses informasi apapun yang mereka mau. Maka dari itu Humas harus mampu memberikan informasi ataupun berita yang bermanfaat bagi masyarakat. Humas juga

dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, melalui pelayanan tersebut masyarakat mampu melihat apakah sebuah instansi memiliki citra yang positif atau negatif.

Setiap lembaga atau instansi tentu memiliki citra di mata masyarakat, baik itu positif ataupun negatif tergantung pada lembaga atau instansi membentuk citranya. Membangun citra pada suatu lembaga atau instansi tidaklah mudah, diperlukan tahapan-tahapan yang harus dilewati. Oleh karena itu, Humas harus bisa menjalankan tugas dan fungsi serta perannya dengan maksimal agar citra yang diinginkan oleh lembaga atau instansi dapat tercapai.

Suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai citra yang positif tentu melalui pelayanan yang yang diberikannya kepada publik. Seperti apa pelayanan yang diberikan oleh lembaga/organisasi tersebut apakah publik sudah dilayani dengan baik atau belum. Humas juga dituntut mampu membangun citra positif bagi lembaga atau instansi sehingga menumbuhkan komunikasi yang sinergis antara lembaga atau instansi dengan publik dan membangun institusi yang cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang ada di masyarakat. Dengan demikian Humas juga dituntut selalu profesional dalam mengelola informasi sehingga terwujud citra positif. Program kerja Humas yang baik harus didasarkan pada pemahaman yang tepat terhadap persoalan kehumasan yang dihadapi oleh sebuah organisasi.

Demikian juga dengan instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman bagian Humas yang selalu memberikan informasi yang akurat sesuai dengan fakta dan keadaan yang sebenarnya. Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman juga memanfaatkan kemajuan teknologi saat sekarang ini, dimana media sosial seperti

*instagram, facebook*, serta *web* resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman menjadi salah satu media yang efektif dalam menyampaikan informasi. Pihak yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi untuk masyarakat yaitu bagian Informasi dan Komunikasi Publik (IKP).

Tidak hanya melalui media untuk menyampaikan informasi, Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman juga memiliki sebuah ruangan yang khusus untuk para wartawan untuk membuat berita atau hanya untuk berbagi informasi yang di dapat, ataupun bagi masyarakat yang berkunjung juga bisa mendapatkan informasi, ruangan tersebut yaitu *Media Center*. Ruangan *Media Center* juga digunakan untuk konferensi pers antara pihak Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman bersama dengan rekan wartawan, hal ini dilakukan untuk mengklarifikasi informasi yang tengah beredar di masyarakat atau adanya pertanyaan yang hendak diajukan oleh wartawan kepada pihak yang hendak mengklasifikasi. Kegiatan konferensi pers ini juga merupakan pengaplikasian dari landasan hukum Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik membahas tentang kehumasan pada lembaga/instansi pemerintahan yang ada di Kota Pariaman yang terkhusus lagi pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman. Dimana kegiatan Humas yang ada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman ini berhubungan langsung dengan kegiatan Pimpinan Daerah Kota Pariaman. Maka dari itu penulis mengambil judul **“Aktivitas dan Peran Humas dalam Membangun Citra Organisasi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman, Sumatera Barat”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Untuk menjadi instansi pemerintah yang tidak tertinggal oleh teknologi, maka instansi dituntut untuk melakukan sebuah pembaharuan. Oleh karena itu, penulis mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa program kerja dan rencana kerja yang dijalankan Hubungan Masyarakat (Humas) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman ?
2. Bagaimana peran dan aktivitas Humas dalam membangun citra organisasi?
3. Apa kendala yang dihadapi oleh Humas dalam menjalankan kegiatan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman ?
4. Bagaimana peran nyata Humas dalam membangun citra organisasi ?

## 1.3 Tujuan Magang

Kegiatan praktek magang ini merupakan simulasi memasuki dunia kerja dengan tujuan mendapat pengalaman disuatu bidang pada sebuah instansi melalui proses pembelajaran langsung dalam rangka memantapkan keprofesian pada suatu bidang ilmu tertentu. Adapun tujuan dilaksanakannya magang di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman antara lain:

1. Untuk mengetahui program kerja dan rencana kerja yang dijalankan Hubungan Masyarakat (Humas) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman
2. Untuk mengetahui peran dan aktivitas Humas dalam membangun citra Pimpinan Daerah Kota Pariaman

3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Humas dalam menjalankan kegiatan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman
4. Untuk mengetahui peran nyata Humas dalam membangun citra organisasi

#### **1.4 Manfaat Magang**

Berdasarkan tujuan magang dan berbagai kegiatan yang dilakukan ditempat kerja, maka penulis juga memperoleh manfaat yang tidak ditemukan secara langsung di bangku kuliah. Adapun manfaat yang dapat diperoleh selama magang, antara lain :

##### a) Bagi Akademisi

Laporan ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu Hubungan Masyarakat (Humas).

##### b) Bagi Praktisi

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman Bagian Kehumasan dalam upaya memperbarui kualitas pelayanannya agar dapat memberikan yang terbaik untuk masyarakat dimasa yang akan datang serta memberi pengaruh yang baik kepada masyarakat melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

#### **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman Bagian Kehumasan yang terletak pada Jalan Imam Bonjol No. 44 Pariaman Provinsi Sumatera Barat, berada pada Gedung Bappeda Lantai II. Kegiatan magang ini

dilakukan selama 40 (Empat Puluh) hari kerja mulai dari tanggal 06 Januari 2020 – 28 Februari 2020.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Agar lebih fokus pada pokok yang telah diajukan, maka penulis menyusun sistematika sesuai dengan pembahasan. Adapun sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini menguraikan bab secara umum mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini berisikan tinjauan yang memuat teori-teori yang didapat di bangku kuliah atau buku-buku pedoman lain yang relevan dengan judul yang diangkat oleh penulis.

#### **BAB III : Gambaran Umum Instansi**

Bab ini menguraikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan profil organisasi atau instansi, visi dan misi organisasi, struktur organisasi serta bentuk kegiatan atau aktifitas organisasi atau instansi.

#### **BAB IV: Pembahasan**

Bab ini berisikan laporan magang yang telah dilakukan selama kegiatan magang berlangsung.

## **BAB V : Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab ini dituliskan kesimpulan dari keseluruhan laporan magang dan saran yang diberikan perusahaan yang dirasa penting.

