

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tercatat di dalam sejarah yaitu di tahun 1906, istilah *Public Relation* dikenal karena adanya puncak krisis. Saat itu sedang terjadi pemogokan total buruh industri pertambangan batu bara di Amerika Serikat dan mengakibatkan terancamnya kelumpuhan total industri batu bara terbesar di negara tersebut. Sebagai seorang jurnalis, Ivy Ledbetter Lee yang merupakan tokoh humas pertama mengajukan manajemen *Public Relation* sebagai salah satu solusi untuk mengatasi krisis tersebut. Terlihat dalam peristiwa di atas humas sangat diperlukan agar dapat mempermudah kegiatan penjagaan citra eksternal perusahaan maupun penguatan internal di perusahaan tersebut. Humas di Indonesia dilihat dari sisi organisatoris masih banyak yang belum ditempatkan dalam *top management*. Hal ini kemungkinan adanya sistem otonomi daerah sehingga setiap pemerintah daerah tidak seragam dan kemungkinan juga dikarenakan belum mengertinya semua pimpinan tentang peranan dan siapakah humas tersebut. Humas membantu manajemen dalam menetapkan tujuan yang ingin dicapai serta menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang berubah.

Setiap instansi pemerintah mempunyai kebutuhan akan tenaga yang ahli di bidang komunikasi dan bidang terkait lainnya untuk menangani berbagai macam permasalahan yang berkaitan antara pemerintahan dengan publiknya, baik internal maupun eksternal agar citra pemerintahan itu sendiri tetap terjaga dengan baik. Dalam upaya untuk membangun citra positif, komunikasi dan keterbukaan

informasi publik merupakan hal yang penting. Dikarenakan citra pemerintah tercipta dari pandangan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan juga hasil dari penciptaan melalui penggunaan media dan saluran komunikasi. Untuk itulah instansi pemerintah sekarang ini membutuhkan praktisi humas sebagai mediator antara pemerintah dengan rakyat agar informasi dapat tersampaikan dengan baik tanpa terputus ditengah jalan sehingga terjadilah kesinambungan dalam setiap hal.

Bidang administrasi publik sendiri, humas sangat penting untuk membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi atau instansi. Di bidang ini sangat dibutuhkan orang yang bisa berkomunikasi dengan baik. Selain itu, orang tersebut harus mempublikasikan informasi kepada publik, membangun citra baik di masyarakat, mengupdate hal-hal baru dari kedua belah pihak dan mengevaluasi tanggapan publik atau masyarakat demi tercapainya tujuan dan kerjasama yang telah direncanakan. Peran humas dalam sebuah organisasi sangat penting dalam riset tentang kegiatan humas, ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas merupakan instansi pemerintah daerah yang mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya pemerintah daerah. Tugas Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas yaitu memberikan pelayanan kepada anggota DPRD. Sekretariat DPRD yang telah ada berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 2 Tahun 2001,

mengingat penataan kelembagaannya berpedoman kepada Peraturan Pemerintahan Nomor 84 Tahun 2000 dipandang tidak sesuai lagi dan perlu dibenahi dan ditata kembali untuk disesuaikan dengan Peraturan Pemerintahan Nomor 8 Tahun 2003. Dengan ditetapkannya peraturan daerah ini kiranya menjadi dasar bagi pelaksanaan kelembagaan di daerah khususnya Sekretariat DPRD, kesemuanya itu demi menciptakan sinergi antara pemerintahan daerah, swasta dan masyarakat demi terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas melaksanakan fungsinya sebagai berikut:

1. Fasilitas rapat anggota DPRD
2. Pelaksanaan rumah tangga DPRD Kabupaten Sambas
3. Pengelolaan tata usaha DPRD Kabupaten Sambas
4. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh DPRD

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Pemberlakuan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan Informasi Publik di Indonesia, khususnya di Kabupaten Sambas dan salah satu cara dalam membangun kepercayaan publik adalah melalui keterbukaan informasi kepada masyarakat. Humas merupakan Bagian Umum Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas yaitu subbagian Humas dan Protokol. Subbagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas adalah salah satu bidang di lingkup

kerja pemerintah Kabupaten Sambas yang mengemban tugas sebagai media penyaluran informasi kepada masyarakat. Selain itu, informasi yang disajikan juga berpengaruh terhadap citra pemerintah di mata masyarakat. Dengan memberikan informasi yang baik dan sesuai, maka masyarakat akan puas dengan kinerja yang telah diberikan pemerintah. Humas Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas sangat memiliki peranan penting dalam membentuk dan mengelola citra pemerintahan yaitu kelembagaan DPRD yang memiliki fungsi terkait dengan upaya pembinaan citra mulai dari upaya menumbuhkan citra, mempertahankan citra, sampai kepada upaya untuk meningkatkan citra pemerintahan.

Secara garis besar, ada dua peran yang terlibat di dalam kegiatan humas di subbagian Humas Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas itu sendiri seperti penyusunan *press release* agenda atau aktivitas dan kebijakan Pemerintah Kabupaten Sambas, melaksanakan kegiatan peliputan dan melakukan dokumentasi agenda, mengkliping dan mengevaluasi berita, menyajikan data dan informasi yang berhubungan dengan publikasi, dan mengelola website humas dprd.sambas.go.id. Peran sebagai manajemen berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas seperti melaksanakan koordinasi dan memfasilitasi sesuai dengan tugas dan fungsi di bidang Humas dan Protokol kemudian mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan tugas dan fungsi di subbagian Humas dan Protokol. Disinilah kemahiran atau keprofesionalan peran humas diperlukan dalam menyampaikan informasi dan mengelola atau membentuk

citra yang baik, karena akan berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan yang berhubungan langsung dengan publik.

Hasil pra-*survey* dan pelaksanaan praktikum 2 (magang) yang telah dilakukan peneliti, citra DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas sudah baik. Namun masih ditemukan beberapa permasalahan dalam melaksanakan peran humas yang dapat memberikan dampak terhadap citra organisasi yaitu yang pertama mengenai komunikasi dua arah. Humas di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas sebagai fasilitator komunikasi memberikan wadah kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi berupa pengaduan, kritik dan saran melalui Form Keberatan di website humas dprd.sambas.go.id. Melalui Form Keberatan ini masyarakat berhak untuk memberikan informasi terkait kejadian yang terjadi di daerahnya serta memberikan kritik dan saran untuk membangun daerah yang lebih baik. Namun wadah tersebut tidak digunakan oleh masyarakat untuk berkomunikasi secara dua arah dengan pihak praktisi kehumasan. Peneliti juga mendapat informasi berdasarkan pra-*survey* yang dilakukan yaitu informasi dari Bapak Harniansyah yang merupakan Kasubbag humas dan protokol terkait dengan website maupun media sosial lainnya yang dimiliki subbagian humas Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas hanya dimanfaatkan oleh kalangan-kalangan tertentu saja untuk mendapatkan informasi publik mengenai agenda DPRD dikarenakan masyarakat belum familiar terhadap media sosial yang dimiliki subbagian humas Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas khususnya website dprd.sambas.go.id. Berikut ini dapat dilihat format formulir keberatan di website humas dan protokol di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas:

Gambar 1.1
Formulir Keberatan Subbagian Humas dan Protokol di Sekretariat
DPRD Kabupaten Sambas Tahun 2021

Form Keberatan													
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1													
2	PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS												
3	SEKRETARIAT DPRD												
4	KABUPATEN SAMBAS												
5	<i>Alamat Kantor Jl. Sukaramai Sambas Telp (0562) 393124</i>												
6	NO. /PPID-PEMBANTU/FK/2021												
7	FORMULIR KEBERATAN												
8	A. Informasi Pengaju Keberatan												
9	Nomor registrasi Keberatan :												
10	Nomor Permohonan Informasi :												
11	Tujuan Penggunaan Informasi :												
12	Identitas Pemohon												
13	Nama :												
14	Alamat :												
15	Nomor Telepon :												
16	Pekerjaan :												
17	Identitas Kuasa Pemohon												
18	Nama :												
19	Alamat :												
20	Nomor Telepon :												
21	B. Alasan Keberatan												
22	<input type="checkbox"/> a. Permohonan Informasi Ditolak <input type="checkbox"/> b. Informasi Berkala Tidak Disediakan <input type="checkbox"/> c. Permintaan Informasi Tidak Ditanggapi <input type="checkbox"/> d. Permintaan Informasi Ditanggapi Tidak Sebagai Mana Yang Diharapkan <input type="checkbox"/> e. Permintaan Informasi Tidak Dipenuhi <input type="checkbox"/> f. Biaya Yang Dikenakan Tidak Wajar <input type="checkbox"/> g. Informasi Yang disampaikan Melebihi Jangka Waktu Yang Diharapkan												
23	C. Kasus Posisi (Tambahkan Kertas Bila Perlu)												
24	D. Hari / Tanggal Atas Keberatan Yang Diberikan :												
25	Demikian Keberatan Ini saya sampaikan, atas perhatian dan tanggapannya, saya ucapkan terima kasih.												
26	Sambas, 2021												
27	Pemohon Informasi,												
28	(.....)												

Sumber: Website DPRD Kabupaten Sambas.

Berdasarkan format formulir keberatan yang sudah disediakan oleh praktisi humas di atas, seharusnya masyarakat Kabupaten Sambas bisa menyampaikan aspirasinya melalui website dprd.sambas.go.id. Namun dikarenakan masyarakat

tidak memanfaatkan media sosial yang dimiliki subbagian humas Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas untuk menyampaikan aspirasi maupun aduan, menyebabkan formulir keberatan tersebut tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Sehingga sangat diperlukan upaya maupun tindakan dari subbagian humas untuk menangani hal tersebut, karena *feedback* dari masyarakat sangat dibutuhkan oleh praktisi kehumasan mengenai kinerja yang telah dilakukan. Praktisi humas harus mampu membuat publik memahami informasi yang disampaikan agar kesan yang ditangkap oleh masyarakat adalah kesan positif dari lembaga DPRD. Maka dari itu komunikasi dua arah penting untuk dilakukan praktisi humas DPRD Kabupaten Sambas. Terkait dengan permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa penyampaian aspirasi publik yang tidak ada pada form keberatan di website sehingga mempengaruhi komunikasi dua arah antara praktisi humas dan publiknya.

Selanjutnya permasalahan lain yang peneliti temukan terkait dengan praktisi humas dalam menjalankan perannya yaitu minimnya kuantitas *human resources* di subbagian humas dan protokol mengakibatkan keterlambatan dalam bekerja yang berdampak pada kinerja praktisi humas. *Human resources* atau yang lebih dikenal dengan sumber daya manusia merupakan unsur utama yang sangat berpengaruh terhadap baik atau buruknya organisasi. Hal ini sangat berkaitan dengan citra organisasi. Maka dari itu subbagian humas memerlukan adanya penambahan *human resources* yang berkualitas dan sesuai dengan keahliannya terutama di bidang kehumasan. Humas memiliki peran sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi untuk mencapai tujuan bersama sehingga humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan. Tetapi dikarenakan minimnya kuantitas

human resources di subbagian humas dan protokol mengakibatkan keterlambatan dalam bekerja yang berdampak pada kinerja praktisi humas. Berikut data kuantitas *human resources* subbagian humas di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1

**Data Kuantitas *Human Resources* Subbagian Humas di Sekretariat DPRD
Kabupaten Sambas Tahun 2021**

No	Nama	Jabatan
1	Harniansyah, S.Sos	Pranata Humas
2	Zulfian, S.IP	Analisis Humas
3	Supriadi	Pengadministrasian Analisis dan Kemitraan Media

Sumber: SK Uraian Tugas Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas.

Berdasarkan tabel diatas, yang mana Pranata Humas yaitu pak Harniansyah, S.Sos mempunyai kedudukan yang sangat penting dan strategis sebagai komunikator publik dan mediator yang proaktif. Sebagai komunikator publik, pranata humas harus bisa menjadi sumber informasi pemerintah, memberikan pelayanan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat terkait kebijakan dan program kerja Sekretariat DPRD Kab. Sambas. Sedangkan sebagai mediator pranata humas harus bertindak proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan

publiknya. Selanjutnya Analis Humas, pak Zulfian, S.IP yang mana sebagai seorang analis humas yaitu bertugas merencanakan, mendistribusikan, mengoordinasikan, mengendalikan, menyelenggarakan dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas berdasarkan pedoman dan peraturan yang berlaku agar pelaksanaan pekerjaan berjalan dengan lancar. Dan yang terakhir Pengadministrasian Analis dan Kemitraan Media, pak Supriadi memiliki tugas pokok dan fungsi untuk menyusun rencana dan prosedur kerja, melaksanakan analisis pemberitaan dan penerbitan media informasi serta menyajikan data sebagai bahan evaluasi. Maka dari itu, perlunya penambahan *human resources* di bagian Pranata Humas, Analis Humas dan Pengadministrasian Analis serta Kemitraan Media mengingat ketiga jabatan tersebut mempunyai kedudukan yang sangat penting dan krusial.

Selain itu, peneliti mendapat informasi dari Staf Humas, yaitu Pak Zulfian, S. IP mengenai salah satu penghambat kegiatan humas di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas adalah kurangnya kuantitas pegawai yang bekerja disubbagian humas dan protokol. Pegawai humas yang tersedia sekarang sangat minim yaitu hanya 3 orang. Sehingga diperlukan adanya penambahan *human resources* pada subbagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas agar dalam menjalankan tugas dari atasan dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

Peran humas sangat penting dalam suatu instansi atau organisasi sehingga perlu ditelaah lagi mengenai pelaksanaan peran humas di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka

penelitian ini berjudul “Peran Humas dalam Mengelola Citra Positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas”.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Adapun beberapa masalah penelitian yang ada diantaranya sebagai berikut:

1. Penyampaian aspirasi publik yang tidak ada pada form keberatan di website sehingga mempengaruhi komunikasi dua arah antara praktisi humas dan publiknya.
2. Minimnya kuantitas *human resources* di subbagian humas dan protokol mengakibatkan keterlambatan dalam bekerja yang berdampak pada kinerja praktisi humas.

1.3. Fokus Penelitian

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini memiliki fokus penelitian yang jelas. Hal ini dikarenakan agar penelitian tidak menyimpang dari topik yang akan dibahas, karena konsentrasi manajemen publik maka penulis membatasi fokus penelitian yaitu peran Subbagian Humas lembaga Legislatif (DPRD) dalam Mengelola Citra Positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas.

1.4. Rumusan Masalah

Dari masalah yang telah disebutkan diatas, maka terdapat rumusan masalah “Bagaimana Peran Humas dalam mengelola citra positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas?”

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan peran humas dalam mengelola citra positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan bahan telaah, kajian dan analisa bagi pengembangan teoritik dan konsep-konsep ilmiah yang memiliki relevansi dengan program studi Ilmu Administrasi Publik terutama kajian Manajemen Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

1.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sambas dalam menemukan kebijakan guna meningkatkan peran humas di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas, sehingga bisa mengatasi permasalahan dan mencapai target yang ditentukan serta tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.