



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

1.1 Pendahuluan

Sebagai bagian penting dalam sebuah organisasi, komunikasi memainkan peranan penting dalam menjaga hubungan yang harmonis dalam organisasi atau perusahaan. *Public Relations* merupakan salah satu pendukung dalam menjaga hubungan dua arah yang harmonis diantara *stakeholder* eksternal dan internal dari sebuah organisasi atau perusahaan. Tanpa adanya hubungan dua arah yang harmonis dari *Public Relations* terhadap *stakeholder* maka kegiatan sebuah perusahaan atau organisasi tidak dapat berjalan dengan lancar.

Public Relations secara garis besar mempunyai peran sebagai komunikator publik eksternal dan publik internal dalam sebuah lembaga, organisasi, atau perusahaan. Sebagai seorang komunikator yang baik seorang praktisi *Public Relations* harus bisa mengkomunikasikan maksud dan tujuan serta visi dan misi yang dimiliki oleh sebuah lembaga, organisasi, atau perusahaan kepada para publik internal dan eksternalnya tersebut.

Sebagai seorang *Public Relations*, mereka ikut dilibatkan dan ditempatkan posisi tatanan strategi kerja perusahaan dan juga ikut dalam pengambilan sebuah keputusan penting yang menyangkut arah dari sebuah perusahaan tersebut yang berarti seorang praktisi *Public Relations* ikut dalam andil dalam menentukan kemana arah perusahaan, organisasi, atau lembaga tersebut berjalan sehingga peran mereka menjadi sangat strategis di perusahaan, organisasi, serta lembaga tempat mereka berada.

Rex F. dan Harlow mengatakan yang dikutip oleh Firsan Nova (2011, h.44), *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerima dan kerja sama antara organisasi dan masyarakatnya yang melibatkan dalam manajemen problem atau masalah, membantu manajemen untuk selalu mendapatkan informasi dan merespon pendapat umum, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan masyarakat,

membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif, berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu antisipasi kecenderungan, dan menggunakan riset serta komunikasi yang masuk akal dan etis sebagai sarana utamanya.

Instansi dan lembaga pemerintahan modern juga mempunyai *Public Relations* atau biasa lebih dikenal sebagai Hubungan Masyarakat (selanjutnya Humas) sebagai salah penghubung antara pemerintah dan juga para khalayak. Perbedaan utama antara fungsi dan tugas Humas yang terdapat di instansi dinas pemerintahan dan lembaga non pemerintah (perusahaan komersial swasta) yaitu tidak adanya sesuatu yang diperjualbelikan atau transaksi yang terjadi baik berupa produk, barang, atau jasa pelayanan yang ditawarkan kepada pihak yang membutuhkan secara komersial (Ruslan, 2014, h.107). Humas merupakan salah satu peran dalam sebuah organisasi pemerintahan yang bertugas untuk mengatur adanya arus komunikasi yang masuk dan keluar dalam sebuah pemerintahan sehingga terjadinya arus komunikasi yang lancar dari arah vertikal dan juga horizontal.

Berbicara tentang instansi pemerintahan pasti tidak lepas dari adanya peran politik di dalamnya, sehingga diperlukan sebuah komunikasi yang mampu melakukan penetrasi kedalam hal yang bersifat politik tersebut dan hal yang digunakan untuk melakukan hal itu adalah komunikasi politik. Komunikasi Politik merupakan sebuah konsep komunikasi yang dinamis, mudah berubah, rumit, dan bahkan sulit untuk diramalkan serta komunikasi politik yang bernuansa *high context* seperti banyak pesan yang tersirat daripada yang tersurat (Mulyana, 2013, h.10)

Oleh karena itu sebagai salah satu garda terdepan dalam hal komunikasi serta sebagai pengelola komunikasi internal dan eksternal dalam hal yang menyangkut komunikasi peran Humas atau PR diperlukan untuk melakukan komunikasi politik. PR atau Humas Politik selalu dilibatkan organisasi politik di dalam sebuah struktur politik, penyampaian pesan, pemilihan saluran sekaligus strategi-strategi khusus, serta penentuan khalayak dalam pencapaian tujuan utamanya Adanya campur tangan Humas atau PR politik ini bertujuan untuk

mendapatkan bukan hanya untuk penetrasi politik semata tetapi juga sebuah dukungan dari publik dari internal ataupun eksternal dalam pencapaian tujuan khusus dalam sebuah institusi pemerintah (Heryanto dan Zarkasy, 2012, h 8-9)

Oleh karena itulah Humas sangatlah diperlukan bagi lembaga pemerintahan. Humas berperan untuk mengatur adanya arus komunikasi yang ada di pemerintahan. Arus komunikasi ini diatur untuk terjadinya arus informasi yang lebih lancar dan efisien dalam praktek kerja di pemerintahan. Banyaknya informasi yang keluar masuk dalam sebuah pemerintahan inilah yang membuat Humas menjadi sangat penting berada dalam sebuah lembaga pemerintahan. Pejabat Humas juga berperan sebagai komunikator publik. Seorang pejabat Humas harus mampu mengerti kebijakan – kebijakan yang ada di institusi pemerintahan secara baik dan juga harus mampu untuk mengkomunikasikan adanya kebijakan – kebijakan tersebut dengan baik di masyarakat sehingga masyarakat dapat mengerti program – program apa saja yang telah dan akan dibuat pemerintah untuk memajukan negara.

Peranan pejabat Humas juga meliputi fasilitator komunikasi. Seorang pejabat Humas menjadi sebuah jembatan informasi antara masyarakat dan pemerintah, dengan begitu Humas bisa memberikan informasi kepada masyarakat dan hal itu juga berlaku sebaliknya apabila masyarakat ingin mengakses dan mengetahui informasi tentang pemerintahan.

Bila kita melihat dengan menggunakan sudut pandang Humas, maka tujuan Humas adalah terjaga dan terbentuknya kognisi, afeksi, dan perilaku positif publik terhadap organisasi atau lembaga. Tujuan ini berdasarkan kepentingan kedua belah pihak (organisasi dan publik). Tujuan Humas hendaknya dipandang sebagai tujuan yang netral atau bersifat katalisator antara tujuan organisasi / lembaga dengan tujuan publik, (Kusumastuti, 2004, h.20). Oleh karena itu tujuan dari aktivitas komunikasi tersebut harus berjalan dengan baik agar terjadinya pembentukan image dan reputasi pejabat pemerintah yang baik dan transparan kepada para masyarakat atau khalayak, karena dalam sebuah pemerintahan yang baik dan transparan harus menjunjung tinggi konsep dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat.

Humas tidak memandang apakah kegiatan Humas itu bersifat internal atau eksternal akan tetapi fungsi Humas itu menurut Bertram R. Canfield (2002 dikutip dalam Danandjaja 2011, h. 19) dijelaskan bahwa kegiatan Humas itu bersifat lebih luas yaitu sebagai berikut :

- Mengabdikan kepada kepentingan publik
- Memelihara komunikasi yang baik
- Kegiatan Humas itu menjalankan fungsinya harus menitik beratkan kepada moral dan tingkah laku yang baik

Humas merupakan suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari seseorang atau sebuah lembaga pemerintah atas dasar kepentingan publik dan merencanakan serta menjalankan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan penerimaan yang baik dari publik.

Dalam praktiknya kerja bagian Humas biasanya tidak mempunyai banyak kewenangan dalam struktur pemerintah, hal ini dikarenakan posisi Humas dalam struktur pemerintah tidak mendapatkan tempat strategis. Dengan tidak mendapatkan tempat strategis itulah maka Humas pemerintah biasanya hanya sebagai peran pembantu dalam struktur pemerintahan. Karena itu Humas mendapatkan peran terbatas dalam tatanan kerja di pemerintah sehingga peranan Humas kurang mendapatkan sorotan dan terkadang kinerjanya ditiadakan.

Walaupun Humas dalam sebuah lembaga pemerintahan tidak banyak mempunyai ruang untuk berkembang dan juga menentukan sebuah keputusan dalam struktur pemerintah, Bagian Humas tetap mempunyai peran manajerial dan fungsi operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang suatu informasi serta aktifitas instansi yang bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam maupun masyarakat ke luar. Oleh karena itu sebagai pejabat Humas yang baik ia harus bisa menguasai dinamika masyarakat yang beragam yang terdiri berbagai macam lapisan.

Menurut Kusumastuti (2004, h.38) dalam bukunya yang berjudul Dasar - Dasar Hubungan Masyarakat mengatakan tugas Humas pemerintahan memang

sangat berat sebab masyarakat yang terdiri dari berbagai lapisan dengan kepentingan yang sangat kompleks pula. Hal ini memang tidak lepas dari karakteristik yang melekat dalam setiap program atau kegiatan pemerintahan antara lain sebagai berikut :

- Program pemerintahan ditujukan untuk masyarakat luas dengan berbagai latar belakang, karakter, ekonomi, pendidikan yang beragam
- Seringkali hasilnya abstrak, yang sulit dilihat dalam waktu dekat, bahkan dalam jangka waktu panjang sekalipun, karena sifatnya yang berkesinambungan, bahkan program pemerintahan cenderung dibayar dengan harga sosial yang tinggi. Program – program pemerintah sering kali tidak dapat menghindari perlunya pengorbanan sosial(masyarakat). Disinilah perlunya pendekatan khusus untuk melibatkan partisipasi masyarakat.
- Program pemerintah selalu mendapat controlling atau pengawasan dari berbagai kalangan, terutama pers, lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan sebagainya. Mereka sangat berperan dalam proses penyadaran masyarakat mengenai permasalahan – permasalahan mereka sebagai warga masyarakat.

Dalam pemerintahan kerap terjadi martabat suatu instansi sangat tergantung pada ikon – ikon tertentu. Dalam kinerja Humas pemerintah tersebut biasanya adalah pemimpin seperti, walikota, wakil walikota, sekertaris kota, dan juga pejabat DPRD. Tujuan Humas disini adalah menjaga ikon tersebut agar image tetap bersih, berwibawa, dan terjaga karena citra ikon adalah hal paling terpenting dalam menunjukkan reputasi instansi sebuah pemerintahan yang baik. Fungsi manajerial juga merupakan hal yang penting dalam kinerja seorang Humas. Humas menata sistem sekaligus menata lini tempurnya secara terstruktur dalam menjalani fungsi-fungsi organisasi, seperti menghadapi media, komunitas, lembaga sosial masyarakat (LSM), dan masyarakat luas.

Kota Tangerang adalah sebuah kota yang sedang berkembang dalam berbagai banyak hal mulai dari hal pelayanan publik, infrastruktur, sampai dengan

pemerintahan. Hal ini tidak lepas dari kinerja peran Humas dalam struktur pemerintah Kota Tangerang. Sebagai salah satu kota yang sedang berkembang, Kota Tangerang banyak menggarap proyek-proyek yang bersifat untuk mengembangkan, merevitalisasi dan mempromosikan diri sebagai Kota Tangerang LIVE (*Liveable, Investable, Visitable, E – City*) yang diharapkan mampu menjadi salah satu *smart city* di Indonesia yang siap menghadapi tantangan zaman serta merubah diri ke arah kota yang semakin maju.

Dalam kegiatannya Kota Tangerang juga berusaha untuk memperbaiki diri dalam pelayanan publik dan juga dalam masalah kemudahan dalam mengakses informasi publik. Adanya teknologi informasi seperti internet dan media sosial digunakan oleh Pemerintah Kota Tangerang untuk membuat kemudahan dalam hal pelayanan serta kemudahan dalam mengakses informasi yang bersifat publik yang ditujukan bagi masyarakat yang ingin mengetahui informasi tentang Kota Tangerang. Selain pelayanan publik Humas Kota Tangerang juga mempunyai tugas yang paling penting yaitu melindungi image dan reputasi dari ikon-ikon vital dari Pemerintah Kota Tangerang yaitu Walikota Tangerang, Wakil Walikota, serta Sekda Tangerang. Ikon-ikon vital ini menjadi penting bagi pemerintahan Kota Tangerang karena mereka merupakan wajah dari pemerintah Kota Tangerang. Selain itu juga mereka merupakan pembuat kebijakan publik yang bertugas untuk membuat kebijakan yang penting dan krusial bagi masyarakat Kota Tangerang.

Dengan terlindungnya image dan reputasi mereka sebagai pejabat pelayanan publik maka dengan mudahnya mereka mampu membuat kebijakan-kebijakan atau program-program yang bertujuan untuk membuat Kota Tangerang semakin maju. *Image* dan reputasi merupakan hal yang sangat diperhatikan karena dengan adanya image dan reputasi yang bagus maka mereka dengan mudahnya akan mendapatkan dukungan dari publik dan opini publik yang positif. Dalam mendapatkan dan menjauhkan ikon-ikon vital ini dari *image* dan reputasi yang buruk maka Humas Kota Tangerang melakukan *media monitoring*.

Media monitoring ini dilakukan melalui dua media yaitu media cetak dan media sosial. Karena adanya perkembangan teknologi yang begitu cepat Bagian

Humas Pemerintah Kota Tangerang dengan cepat beradaptasi terhadap pola komunikasi yang ada sekarang, yaitu perkembangan media sosial. Media sosial seperti twitter tidak luput dari *media monitoring* yang dilakukan oleh bagian Humas, karena dengan adanya media sosial komunikasi 2 arah antara masyarakat dan instansi pemerintahan dapat berjalan dengan cepat. Fungsi dari *media monitoring* ini sendiri selain untuk melindungi ikon vital juga berfungsi untuk mengukur adanya opini publik di masyarakat.

Opini publik ini menjadi penting untuk diperhatikan karena menurut Olii (2007, h. 20) opini publik merupakan hal yang sering digunakan untuk menunjuk kepada pendapat – pendapat kolektif dari sejumlah besar orang. Artinya opini publik terjadi ketika sekelompok orang mempunyai gagasan, pemikiran, dan pendapat terhadap suatu isu dan berita tertentu yang telah dikonsumsi dari media massa secara bersamaan. Karena itulah Bagian Humas Kota Tangerang juga sangat memberi perhatian yang lebih kepada opini publik sebagai cara penilaian dan respon yang dilakukan terhadap image dan reputasi ikon – ikon vital Kota Tangerang. selain untuk penilaian dan untuk mengetahui respon, opini publik juga bisa menjadi kekuatan yang dimiliki oleh Bagian Humas Kota Tangerang apabila dikelola dan dikendalikan dengan baik maka akan menjadi sebuah kekuatan yang besar untuk menopang dan mengangkat image dan reputasi yang menguntungkan bagi Pemerintahan Kota Tangerang.

U M N

1.2 Maksud dan Tujuan

- Untuk memahami implementasi pekerjaan Humas di instansi pemerintah Kota Tangerang terkait dengan kegiatan *media monitoring*, *social media contributor*, pengelolaan opini publik serta liputan Humas.
- Melatih kemampuan bekerja sama dalam tim maupun secara personal terkait dengan mensukseskan pengerjaan media monitoring dan pengelolaan opini publik.
- Melatih kemampuan dalam menghadapi masalah kinerja komunikasi yang terjadi dalam pekerjaan serta mengerti tentang karakteristik komunikasi dari Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang
- Mempunyai kemampuan secara profesional yang nantinya akan digunakan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan program kerja magang dilaksanakan selama mulai tanggal 3 Februari 2015 hingga 31 Maret 2015 yang berjalan selama 2 bulan di Pusat Pemerintahan Kota Tangerang. Ditempatkan di Divisi Humas Kota Tangerang yang dikepalai Kepala Bagian Humas. Waktu efektif kerja divisi humas adalah 8 jam yang berlangsung dari jam 08.00 pagi sampai dengan 16.00 sore dan apabila sedang ada sebuah event atau acara kehumasan jam masuk kantor berlangsung dari jam 08.00 pagi sampai dengan 18.00 sore. Praktek kerja Humas dilakukan dari hari Senin sampai dengan Jumat.

Tabel Jadwal Kerja Magang

| Hari | Jam Kerja |
|--------|---------------|
| Senin | 08.00 – 16.00 |
| Selasa | 08.00 – 16.00 |
| Rabu | 08.00 – 16.00 |
| Kamis | 08.00 – 16.00 |
| Jumat | 08.00 – 16.00 |

1.3.1 Pengajuan

Pada awal sebelum pelaksanaan kerja magang, diharuskan untuk mengisi formulir KM-01 yang merupakan formulir pengajuan Kerja Magang untuk diberikan kepada Kaprodi dan ditanda-tangani yang menjadi surat KM-02. Setelah itu, pihak universitas akan memberikan Surat Pengantar Kerja Magang yang ditandatangani oleh Kaprodi untuk disertakan bersama CV, transkrip nilai, beserta surat resmi izin kerja magang dari kantor Kesbanglinmas Kota Tangerang yang dikirim ke kantor divisi humas tempat melaksanakan kerja magang. Setelah perusahaan menerima dan mahasiswa lulus dalam tes masuk berupa wawancara yang diadakan oleh Kasubag Humas Kota Tangerang, maka kerja magang dapat dimulai.

1.3.2 Tahap Pelaksanaan

Pihak Instansi Pemerintahan tempat pelaksanaan kerja magang diharuskan memberi surat keterangan penerimaan mahasiswa kepada pihak universitas. Selama kerja magang berlangsung, mahasiswa berkewajiban untuk melengkapi Kartu Kerja Magang, Kehadiran Kerja Magang, dan Formulir Realisasi Kerja Magang. Ketiga formulir tersebut harus ditandatangani pula oleh pembimbing lapangan di perusahaan bersangkutan. Menjelang akhir masa kerja magang, pembimbing lapangan kerja magang diharap untuk mengisi Lembar Penilaian Kerja Magang.

1.3.3 Tahap Akhir

Tahapan akhir dalam program kerja magang, diwajibkan untuk menyusun laporan kerja magang sebagai pertanggungjawaban mengenai tugas dan aktivitas selama kerja magang. Dalam penyusunan laporan kerja magang, diharapkan melakukan konsultasi dengan pembimbing magang yang telah ditentukan sebelumnya.

UMMN