

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menjalankan sistem pemerintahan, dituntut adanya paradigma baru dalam penyelenggaraannya, yaitu paradigma pemerintahan yang mengarah kepada proses penyelenggaraan yang baik. Demi terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik perlu adanya keterbukaan, akses yang mudah, *accountable* dan transparansi dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Institusi - institusi pemerintah, seperti kantor, departemen, dan badan yang termasuk dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) mulai sadar pentingnya masukan dari masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Salah satu lembaga diinstitusi pemerintahan yang bertugas mewujudkan bentuk keterbukaan, dan akses yang mudah serta transparansi merupakan tugas dari bagian Hubungan Masyarakat (Humas).

Keberadaan Humas disebuah institusi milik pemerintah, merupakan suatu keharusan secara fungsional dan personal dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktifitas instansi bersangkutan, yang ditunjukkan baik untuk hubungan masyarakat kedalam atau hubungan masyarakat keluar (Ruslan, 2005:339). Humas merupakan salah satu divisi dalam pemerintahan yang mengemban tugas sebagai pelayanan publik dalam memberikan informasi kepada masyarakat, informasi yang diberikan tentunya berpengaruh terhadap citra pemerintah dimana Humas itu berada.

Dalam hal ini citra sendiri menjadi suatu hal yang harus diperhatikan oleh seorang humas, karena citra adalah hasil dari apa yang dilihat, di baca, di dengarkan serta dapat dirasakan oleh masyarakat atas segala informasi yang berhubungan tentang suatu perusahaan, organisasi maupun instansi pemerintah (Frida, 2002:23). Citra juga dapat diartikan sebagai kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap organisasi atau perusahaan atau juga merupakan kesan, perasaan, gambaran yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi (Soemirat & Ardianto, 2010:112).

Citra inilah yang menjadi fokus utama seorang Humas, yaitu bagaimana dapat membentuk, mengelola dan meningkatkan citra positif organisasi menjadi agenda yang penting bagi seorang Humas. Hal ini sesuai dengan pendapat Ruslan yang menyebutkan bahwa menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas Humas dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga / organisasi dan produk yang diwakilinya, (Ruslan, 2010:26).

Humas pemerintahan merupakan ujung tombak dalam menyampaikan program dan kinerja pemerintah. Selain itu humas sebagai corong atau sumber informasi, dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat terutama menghadapi perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Humas pemerintahan juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi disetiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mengsucceskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati oleh publik. Karenanya, mau

tidak mau, seorang praktisi humas harus mampu menjalin hubungan baik dengan media massa demi kelancaran kinerja yang sudah direncanakan sebelumnya terutama dalam upaya mengangkat citra yang positif.

Humas Sekretariat Daerah (Setda) Kabupaten Pelalawan merupakan salah satu bagian yang mengemban fungsi sebagai penyalur informasi pemerintah kepada masyarakat. Sebagai pusat informasi daerah Humas Setda hendaknya mampu mengumpulkan informasi terbaru yang terjadi di wilayah Kabupaten Pelalawan. Untuk itu hubungan yang baik dengan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) akan mempermudah kinerja humas.

Pada saat ini, informasi yang dikelola oleh bagian humas belum terlaksana dengan baik, baik informasi terkait Pemerintah Daerah yang belum tersampaikan, sehingga mengakibatkan kurangnya informasi yang diterima masyarakat. Hal tersebut terjadi karena banyak SKPD yang masih mengelola informasi secara individu, sehingga informasi yang bersangkutan tidak diketahui oleh humas dan berakibat pada berkurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat sehingga berdampak pada citra negatif terhadap citra Setda Kabupaten Pelalawan.

Adanya citra negatif pemerintah Kabupaten Pelalawan tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi kegiatan dan hasil pembangunan yang telah diraih oleh pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan. Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Pelalawan seharusnya dapat memberikan informasi yang memadai kepada seluruh masyarakat mengenai pencapaian dan kinerja yang positif dari pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan.

Kendala yang dihadapi oleh Humas pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan adalah karena masalah keterbatasan sumber daya pegawai dan adanya wilayah Kabupaten Pelalawan yang belum terjangkau. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan dari pegawai Humas Kabupaten Pelalawan menyebabkan kurangnya keterampilan dalam memberikan informasi kepada publik sehingga pemahaman masyarakat terhadap setiap kegiatan maupun kebijakan Pemerintah masih rendah. Untuk itu perlu adanya peran humas Setda Kabupaten Pelalawan dalam membentuk citra yang positif terhadap pemerintah Kabupaten Pelalawan. Dengan adanya peran humas diharapkan citra positif akan terbentuk terhadap kinerja humas Setda Kabupaten Pelalawan itu sendiri.

Dalam humas pemerintahan memang sering terjadi kesalahan persepsi. Kesalahan persepsi ini pun berhubungan dengan fungsi dan tugas humas pemerintahan Kabupaten Pelalawan yang berjalan kurang optimal. Kesalahan persepsi yang dimaksud adalah humas berfungsi sebagai juru bicara pemerintah, nyatanya adalah humas pemerintahan tidak hanya berfungsi sebagai juru bicara pemerintah saja. Fungsi dan tugas humas pemerintahan lebih dari sekedar itu. Kesalahan persepsi ini dapat dimiliki oleh humas itu sendiri, pejabat-pejabat pemerintahan, dan juga oleh masyarakat luas. Hal ini menyebabkan proses kerja kehumasan tidak berjalan dengan selayaknya sehingga citra dan reputasi pemerintahan menjadi buruk.

Humas pemerintahan ibarat ujung tombak dari citra dan reputasi yang akan dimiliki oleh pemerintahan, baik pemerintahan daerah, pemerintahan provinsi, maupun pemerintahan pusat. Hal ini disebabkan oleh pentingnya peran dan fungsi

humas pemerintahan tersebut, terlebih lagi ketika ada masalah. Profesi humas adalah profesi pertama yang akan dicari untuk menanggapi permasalahan tersebut dan jawaban dari humas pemerintahanlah yang akan menentukan perjalanan pemerintahan tersebut selanjutnya.

Kenyataan yang tampak saat sekarang adalah humas pemerintahan cenderung hanya sebagai tukang klipring surat kabar. Sebenarnya peran tukang klipring ini cukup penting dalam kesuksesan program pemerintahan, namun tidak cukup dengan hanya itu saja. Humas pemerintahan Kabupaten Pelalawan dituntut untuk peka dan konsisten mengenai fenomena yang terjadi di masyarakat luas, karena untuk menjadi humas pemerintahan bukanlah sebuah profesi yang ringan. Apalagi gambaran citra, reputasi, dan keberhasilan pemerintahan sangat tergantung dari kinerja humas yang dimiliki. Terkait akan hal ini, humas pemerintahan hendaknya mampu membuat *press release* yang baik karena dari hal inilah citra, reputasi, dan keberhasilan pemerintahan dapat terlihat.

Dari latar belakang dan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Peran Humas SETDA Kabupaten Pelalawan Dalam Membentuk Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan”**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang pembangunan daerah kepada masyarakat,
2. Kurangnya informasi kepada masyarakat tentang pencapaian dan kinerja pemerintah,
3. Sulitnya akses jalan atau wilayah yang ditempuh,
4. Terbatasnya sumber daya pegawai pemerintah,
5. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan dari pegawai dikarenakan itu sangat dipergunakan untuk membantu kinerja dari Humas itu sendiri,
6. Peran Humas Setda dalam membentuk citra pemerintah,
7. Faktor penghambat Humas dalam membentuk citra pemerintah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, maka penulis dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Humas Setda Kabupaten Pelalawan dalam membentuk citra pemerintah Kabupaten Pelalawan?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat Humas Setda dalam membentuk citra pemerintah Kabupaten Pelalawan ?

D. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menarik fokus masalah sebagai berikut : “Bagaimanakah Peran Humas SETDA Kabupaten Pelalawan Dalam Membentuk Citra Pemerintah Kabupaten Pelalawan ?”

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah diatas adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran Humas dalam membentuk Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat Humas Setda dalam membentuk citra pemerintah Kabupaten Pelalawan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini diharapkan berdaya guna sebagai berikut:

1. Secara teoritis
 - a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu Komunikasi, khususnya Ilmu Hubungan Masyarakat (Humas).
 - b. Sebagai bahan masukan yang berguna untuk penelitian selanjutnya dibidang yang sama / yang ada kaitannya dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara umum dan perkembangan dibidang Humas khususnya.
2. Secara Praktis
 1. Memberikan masukan kepada instansi terkait/ Setda Kabupaten Pelalawan dalam membentuk citra positif pemerintah.
 2. Sebagai referensi atau sumbangan bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.