

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada penerima pesan lainnya melalui saluran media yang dapat menimbulkan efek tertentu. Dalam proses komunikasi, terjadi suatu proses pengiriman pesan dari seseorang ke orang lain dan pengirim pesan tersebut memiliki suatu tujuan tertentu (Effendy, 2004). Komunikasi yang baik yang dimanfaatkan oleh bidang humas untuk menunjang tujuan yang akan dicapai dari instansi pemerintahan baik dari program kerja maupun informasi yang dibutuhkan publik. Hubungan masyarakat mampu memahami arah komunikasi yang dibangun dengan efek komunikasi tersebut. Terlebih lagi dalam membangun citra atau menjaga citra positif suatu instansi pemerintahan tertentu.

Hubungan masyarakat, juga dikenal sebagai komunikator dalam suatu organisasi, bertugas mengembangkan rencana strategis dengan tingkat detail dan kompleksitas yang tinggi. Mereka juga akan mengidentifikasi kebutuhan akan pendekatan yang lebih terstruktur dan sistematis yang akan membantu mereka membuat rencana yang lebih kuat untuk menganalisis masalah dan mengembangkan strategi efektif yang akan memberikan hasil yang memuaskan pada organisasi. Strategi komunikasi humas pemerintahan sangat penting dalam membangun kepercayaan dari masyarakat agar pesan yang disampaikan dapat diterima. Strategi humas selaras dengan prinsip manajemen komunikasi yang dapat memberikan keuntungan yang bisa membangun citra dan dapat mengatasi krisis suatu lembaga. Citra suatu lembaga sangat bergantung pada peran humas dalam

menciptakan kesan yang positif di mata publik. Begitu pula sebaliknya, peran humas sangat penting dalam membentuk dan mempertahankan citra lembaga tersebut. Namun, hubungan antara humas dan citra lembaga dapat mengalami tantangan, terutama ketika terdapat hambatan seperti informasi negatif atau perbincangan yang disebarakan oleh pihak lain kepada masyarakat, sehingga citra yang dibangun oleh humas berpengaruh pada lembaganya.

Hal ini kemungkinan besar mungkin menyebabkan organisasi dianggap dipengaruhi secara negatif oleh masyarakat umum, yang berdampak negatif terhadap kemampuan organisasi untuk berkembang. Oleh untuk ini, itu hubungan masyarakat harus menerapkan strategi dengan hati-hati. Agar dapat meminimalisir dampak negatif yang mungkin timbul yang dapat menurunkan citra organisasi. Jika yang targetnya humas adalah citra positif, hal ini dapat menunjukkan informasi yang baik atau positif sehingga gambarannya akan menjadi positif pula dan mendapatkan kepercayaan publik/kahalajak umum. Kepercayaan dan hubungan baik masyarakat yang memberikan peluang bagi instansi terkait untuk meningkatkan atau menciptakan citra positif tersebut .

Di sisi lain, humas memainkan peran penting dalam mengembangkan dan menyebarkan informasi mengenai potensi bagus terhadap pemerintah dan memberikan informasi kepada masyarakat tentang berbagai inisiatif kebijakan yang dijalankan. Secara umum, kehadiran humas di lembaga-lembaga pemerintah merupakan kondisi yang diperlukan untuk memastikan bahwa informasi yang tepat mengenai kegiatan atau inisiatif pemerintah diberikan kepada publik, baik di dalam lembaga tersebut maupun antara lembaga tersebut dan komunitas eksternal.

Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya memiliki struktur kerja yang diatur sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Dalam struktur tersebut, terdapat bagian Humas dan Protokol Komunikasi Pimpinan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pidie Jaya. Tugas Humas meliputi penyampaian informasi dan pemberitaan, menjalin hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta menjaga citra pemerintah. Semua tugas kehumasan ini merupakan bagian integral dari tupoksi pemerintahan. Dengan pelaksanaan tugas Humas yang baik, Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya berhasil membangun citra positif dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Selama ini, Humas Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya telah berhasil membangun citra yang baik dengan menyebarkan informasi yang mendukung kegiatan instansi. Hal ini Pemerintahan Kab. Pidie Jaya dalam membangun citra positif dengan berjalannya tugas kehumasan dengan baik sehingga mendapat kepercayaan dikalangan masyarakat. Humas Pemerintahan Kab. Pidie Jaya sudah membangun citra yang baik selama ini, dengan menyebarkan informasi yang menjadi penunjang kegiatan suatu instansi Pemerintah Daerah.

Berdasarkan observasi awal di lokasi penelitian, pihak Humas Pemerintahan Kab. Pidie Jaya beralih menyebarkan informasi tentang kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat langsung. Dimana informasi tentang kegiatan-kegiatan yang dihadiri pimpinan dan kesekretariatan dalam rangka menjalankan tugas dan kewenangannya untuk dipublikasikan dalam bentuk foto maupun video. Sekarang humas pemerintahan dalam menyebarkan informasi mengikuti perkembangan media, dari media massa seperti koran ke media *online* seperti, media sosial (*Instagram, Facebook*), *Youtube, Website*. Hal ini

menunjukkan bahwa upaya Sekretariat Humas Daerah Kabupaten Pidie Jaya dalam membangun hubungan sosial yang positif telah berhasil dilakukan.

Dengan kemajuan teknologi komunikasi sekarang, humas mendapatkan berbagai tantangan dari media untuk mempertahankan citra lembaga. Berdasarkan observasi awal peneliti dimana komunikasi yang dilakukan humas Pemerintahan Kab. Pidie Jaya melalui media sosial yaitu pada akun Instagram (@humas.prokopim.pidiejaya) dan *facebook* (@humas dan protokoler pidie jaya). Dari kedua akun media sosial yang digunakan humas ada sedikit perbedaan. Akun *Instagram* lebih *ter-update* informasi tentang kegiatan-kegiatan pimpinan sedangkan akun *facebook* kurang *update* (ada beberapa yang tertinggal) informasinya.

Seharusnya akun media sosial humas Pemerintahan Kab. Pidie Jaya berjalan dengan baik. Humas Pemerintahan Kab. Pidie Jaya juga masih minimnya target dalam menyampaikan suatu informasi, sehingga publik/masyarakat haus akan informasi kegiatan pemerintahan terbaru. Ada beberapa postingan yang telah diposting kurang efektif informasinya sehingga publik kurang memahaminya. Masyarakat hanya bisa melihat foto/video saja. Penjelasan dari kegiatannya kurang mendalam, sehingga masyarakat kekurangan mendapatkan informasi lebih lanjut. Maka dari itu masyarakat melihat kurangnya peran humas dari layanan informasi yang didapatkan, berakibat menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam hal ini humas pemerintahan Kab. Pidie Jaya berperan penting dalam menyusun strategi komunikasi yang efektif, karena jika hal tersebut berjalan dengan lancar maka tercipta kepercayaan masyarakat sehingga terbentuk citra positif pemerintah pidie jaya.

Untuk itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami strategi yang digunakan oleh Humas Pemerintahan Kab. Pidie Jaya untuk meningkatkan dan memperkuat citra di tengah masyarakat Pidie Jaya agar dapat lebih menjaga eksistensinya di tengah masyarakat. Untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat, Humas Pemerintahan Kab. Pidie Jaya melakukan sosialisasi agar masyarakat umum dapat memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan dan kriteria yang ditetapkan sebagai alat evaluasi dalam menilai reputasi pemerintah. Humas Pemerintahan Kab. Pidie Jaya dalam menyebarkan informasi untuk mendapatkan kepercayaan publik, sehingga masyarakat menerima informasi sesuai dengan kebutuhannya dan kriteria yang diterapkan sehingga dijadikan sebagai evaluasi dalam menjaga reputasi pemerintahan. Peneliti sangat ingin menyelidiki hal ini “**Strategi Komunikasi Humas Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat memaparkan permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi komunikasi Humas Sekretariat Daerah Kab. Pidie Jaya dalam membangun citra positif mereka kepada masyarakat?
2. Bagaimana hambatan strategi komunikasi yang ditemukan oleh Humas Sekretariat Daerah Kab. Pidie Jaya dalam membangun citra positif?

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian perlu dilakukan penyesuaian agar dapat dilaksanakan secara efektif dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, fokus pada penelitian ini adalah :

1. Strategi komunikasi Humas Sekretariat Daerah Kab. Pidie Jaya dalam membangun citra positif mereka kepada masyarakat meliputi *fact finding, planning, tacking action and communication, evaluation*.
2. Hambatan strategi komunikasi pada humas Sekretariat Daerah Kab. Pidie Jaya dalam membangun citra positif meliputi hambatan Sumber daya manusia, hambatan *process barrier*, hambatan *psysical barrier*

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan di atas, kita dapat menentukan apa tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan strategi komunikasi Humas Sekretariat Daerah Kab. Pidie Jaya dalam membangun citra Positif.
2. Untuk mendeskripsikan hambatan Strategi Komunikasi yang ditemukan oleh humas Sekretariat Daerah Kab. Pidie Jaya dalam membangun citra positif.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini berharap dapat memberi manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diantisipasi bermanfaat dalam memberikan latar belakang teoritis suatu bidang tertentu dalam bidang ilmu komunikasi pada masyarakat luas .
 - b. Dapat menjadi tambahan ilmu dalam kehumasan bagi peneliti dan pembaca penelitian ini

- c. Dapat menambah wawasan dari pembaca untuk melakukan kelanjutan terbaru dari penelitian ini khususnya tentang strategi komunikasi humas.

2. Manfaat Praktisi

- a. Sebagai alat evaluasi mengenai arti pentingnya humas dalam suatu pemerintahan dan juga sebagai sarana informasi, pengembangan, pengetahuan mengenai tindakan yang diambil untuk menjalin hubungan positif.
- b. Sebagai upaya dalam menunjang tugas akhir untuk menyelesaikan program studi Ilmu Komunikasi, di Universitas Malikussaleh.
- c. Memotivasi mahasiswa ilmu komunikasi berikutnya untuk menyusun akhir dalam menyelesaikan tugas.