

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini berfokus pada pengaruh yang dimiliki oleh program CSR (Campus Social Responsibility) dengan tema "*Save the next generation*" yang dijalankan oleh dinas sosial pemerintah kota Surabaya yang bekerja sama dengan setidaknya 26 perguruan tinggi di kota Surabaya terhadap Citra Pemerintah kota Surabaya.

Pada penelitian kali ini teori S-O-R atau Stimulus-Organism-Response, menjadi landasan dari proses komunikasi dalam penelitian ini. Menurut teori ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan (Effendy, 2003: 254). Dalam penelitian ini Program *Campus Social Responsibility* merupakan merupakan stimulus bagi masyarakat di kota Surabaya yang merupakan Organism. Berdasarkan teori ini maka jika ada stimulus yang menerpa pada organism maka akan terjadi sebuah response yaitu dalam kasus ini adalah perubahan sikap.

Di era globalisasi ini setiap perusahaan , organisasi, atau instansi baik itu milik swasta maupun milik pemerintah, dituntut untuk dapat bersaing satu sama lain dan dapat mengikuti perkembangan jaman yang semakin maju ini. Hal tersebut mendorong setiap bisnis melakukan perubahan pada bagaimana pola usaha mereka, Salah satunya adalah dengan memanfaatkan fungsi divisi PR dalam perusahaan atau instansi mereka.

Public relations (PR) adalah keseluruhan bentuk komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Jefkins,2003:10). *Public relations* pada prinsipnya merupakan fungsi manajemen organisasi dalam rangka menjalankan aktivitas membangun, memelihara dan meningkatkan hubungan organisasi dengan berbagai publiknya (*stakeholder*) untuk tujuan mencapai pengertian bersama (*mutual understanding*), meningkatkan pemahaman, membangun ketertarikan dan menumbuhkan simpati publik (Prayudi,2012:2)

Fungsi paling dasar dari *Public relations* atau yang juga disebut humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore, 2010). Berarti humas pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat. Selanjutnya memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada rakyat atau masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik (Lubis, 2012:53)

Citra sendiri menurut Jefkins adalah suatu gambaran dari organisasi atau perusahaan yang ada di benak masyarakat, gambaran yang dimaksud disini bukanlah gambaran atas pelayanan atau produk yang dimiliki, melainkan gambaran keseluruhan terkait perusahaan atau organisasi yang terkait (Jefkins, 2004:22). Citra dari suatu perusahaan dapat kita ukur menggunakan

model pengukuran citra yang di formulasikan oleh Vos, model pengukuran citra yang di rumuskan oleh Vos ini diantaranya ada *Primary Impression* atau kesan utama yang dimiliki oleh masyarakat, lalu ada *familiarity* atau keterkenalan, lalu ada *perception* atau persepsi, lalu ada juga *Preference* atau pilihan, dan yang terakhir adalah *position* atau juga bisa kita sebut sebagai posisi (Vos, 1992: 122-124)

Pentingnya citra tidak hanya penting bagi perusahaan namun pemerintahan juga penting untuk membangun citra yang positif. Hal ini menjadi sangatlah penting apalagi dilihat dari perkembangan masyarakat pada umumnya yang menjadi semakin kritis dalam melihat segala gejala hal yang timbul. Pelaksanaan pemerintahan pun memperoleh perhatian yang besar dari masyarakat. Mulai dari pelaksanaan pemerintahan pusat hingga ke daerah-daerah.

Salah satu cara dari pemerintah untuk menumbuhkan citra positif di masyarakat adalah dengan mengeluarkan kebijakan publik, Kebijakan Publik adalah “apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang dapat ditetapkan dalam peraturanperaturan perundang-undangan atau dalam *policy statement* yang berbentuk pidato-pidato dan wacana yang diungkapkan pejabat politik dan pejabat pemerintah yang segera ditindaklanjuti dengan program-program dan tindakan pemerintah.” (Suwitri, 2008: 1.7)

Pendidikan merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan manusia. yang sangat penting terutama di era globalisasi dan modernitas yang tak terbendung saat ini. Banyak orang yang rela berkorban apa pun demi memperoleh level pendidikan tertinggi. Bahkan keluarga pun jadi

taruhannya. Sehingga, tak heran jika pendidikan sering dikaitkan dengan status sosial seseorang. Di mana seseorang yang mempunyai pendidikan yang lebih tinggi akan diutamakan serta dihormati dalam kehidupan bermasyarakat. Selain itu pendidikan juga memberikan banyak pengetahuan dan informasi mengenai berbagai fenomena baru yang jarang didiskusikan di lingkungan masyarakat. Mulai dari hal-hal kecil seperti hubungan antar individu sampai dengan hubungan multilateral antar berbagai negara. Dari hal tersebut sudah mencerminkan betapa pentingnya pendidikan bagi kehidupan manusia.

Namun meskipun begitu di Indonesia sendiri angka anak putus sekolah masih cukup tinggi terjadi di kalangan siswa dan siswi dari jenjang SD hingga SMA. Pada tahun 2017/2018 saja seperti dilansir oleh www.idntimes.com, angka putus sekolah di kalangan SMA dan SMK masih sangat mengkhawatirkan ada lebih dari 73.000 siswa yang mengalami masalah putus sekolah (Shemy, helmi : 2019). Hal terjadi hampir di setiap wilayah di Indonesia terutama kota kota besar seperti Surabaya.

Di Surabaya sendiri tingkat anak putus sekolah cukup tinggi, dilansir dari kominfo.jatimprov.go.id, meskipun Surabaya termasuk kota yang modern dan maju namun tingkat anak putus sekolah di Surabaya dinilai cukup tinggi. Menurut data dari Dinas Sosial Kota Surabaya pada tahun 2014 ada sekitar 203 anak yang putus sekolah di Surabaya, 113 anak usai Sekolah Dasar, 56 anak usia SMP dan 34 anak usia SMA. Sementara untuk kecamatan di Surabaya yang paling banyak jumlah angka putus sekolahnya berada di Kecamatan Semampir dan Kenjeran. Jumlah ini belum termasuk 22 anak terancam putus sekolah, anak jalanan tiga orang, anak nakal empat orang dan anak telantar empat orang.

Berdasarkan situasi tersebut, sejak tahun 2014, Dinas Sosial Kota Surabaya serta Perguruan Tinggi/Universitas yang berada di Surabaya bekerja sama untuk berusaha memberikan solusi permasalahan pendidikan di atas melalui program *Campus Social Responsibility*, program tersebut bertujuan untuk pengentasan masalah pendidikan yang dialami oleh anak-anak Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) khususnya di Kota Surabaya beberapa permasalahan pendidikan yang dialami oleh anak-anak PMKS di Surabaya adalah masih adanya anak yang mengalami putus sekolah dan tidak sekolah dengan alasan yang bermacam-macam. Berdasarkan PERMENSOS RI No.8 tahun 2012 yang dimaksud dengan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) adalah seseorang atau keluarga yang karena suatu hambatan, kesulitan atau gangguan tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya dan karenanya tidak dapat menjalin hubungan yang serasi dan kreatif dengan lingkungannya sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya (jasmani, rohani dan sosial) secara memadai dan wajar. Hambatan, kesulitan dan gangguan tersebut dapat berupa kemiskinan, keterlantaran, kecacatan, ketunaan sosial maupun perubahan lingkungan (secara mendadak) yang kurang mendukung atau menguntungkan.

Program yang menggandeng banyak perguruan tinggi swasta ataupun negeri ini mulai diluncurkan di tahun 2014 yang mengalami peningkatan peminta tiap tahunnya, saat pertama kali program ini berjalan di tahun 2014 total perguruan tinggi yang bekerja sama dalam program ini adalah sebanyak 19 kampus, lalu di tahun 2015 jumlah kampus yang turut berpartisipasi meningkat menjadi 21 kampus, lalu di tahun 2016 jumlah tersebut semakin meningkat menjadi 23 kampus baik negeri maupun swasta turut bergabung untuk Bersama sama bekerjasama melaksanakan penerapan Tri Dharma

ketiga yaitu pengabdian masyarakat melalui program ini, dan terus meningkat setiap Tahunnya.

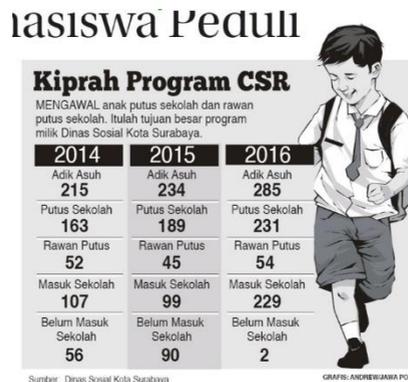
Bentuk kerjasama yang dilakukan oleh perguruan tinggi tersebut diantaranya pihak universitas dalam program ini akan bergerak sebagai fasilitator dan melakukan pendampingan terhadap anak – anak yang rentan putus sekolah, yang melakukan pendampingan adalah mahasiswa atau mahasiswi dari masing masing universitas yang akan dilakukan tiap satu minggu sekali di rumah si penerima bantuan atau yang lebih sering disebut sebagai “Adik Asuh”. Namun seperti telah disebutkan diatas setiap universitas mempunyai caranya masing masing dalam mengimplementasikan program ini ditempat mereka ada universitas yang hanya menyumbangkan mahasiswanya namun ada juga beberapa universitas yang memberikan lebih.

Adapun tahapan pelaksanaan dari inovasi CSR adalah sebagai berikut. Pertama, dilakukan pendataan secara rinci terkait nama dan alamat anak penyandang masalah sosial. Pada saat yang sama, dilakukan sosialisasi mengenai program CSR kepada para mahasiswa di sejumlah perguruan tinggi. Selanjutnya, dilakukan perekrutan peserta CSR melalui seleksi di sejumlah perguruan tinggi. Seleksi ini dilakukan agar mahasiswa yang terpilih nantinya dapat menjadi kakak asuh yang berjiwa sosial tinggi, memiliki empati, dan berdedikasi. Kemudian, bagi para mahasiswa yang lulus seleksi, diberikan bimbingan mengenai program pendampingan dan pembentukan karakter. Materi yang diberikan antara lain kesehatan reproduksi, pengasuhan anak, psikologi anak, manajemen waktu, dan keterampilan. Kemudian, setelah mahasiswa mendapatkan bimbingan, maka mereka pun langsung terjun untuk mendampingi adik asuhnya. Setiap proses pendampingan selalu diikuti dengan monitoring dan evaluasi untuk

mengetahui permasalahan sekaligus untuk mencari solusi. Para mahasiswa pendamping juga memperoleh kesempatan mendapatkan penghargaan dari Tim Juri Independen atas keberhasilan mereka dalam mendampingi adik asuh. (Antonius, 2016:115-116)

Pada tahun 2014 sebanyak 107 dari 163 anak putus sekolah kembali bersekolah dan semua (52 anak) yang rentan putus sekolah tetap melanjutkan sekolahnya, hanya 56 anak yang belum kembali bersekolah. Jika dipresentasikan adalah 74% . Pada tahun 2015, 99 dari 189 anak kembali bersekolah dan semua (45 anak) yang rentan memutuskan untuk melanjutkan sekolah sehingga jika dipresentasikan tingkat keberhasilannya adalah 61,5%. Pada tahun 2016 ini untuk sementara tercatat 229 dari 231 anak kembali bersekolah dan semua (54 anak) yang rentan melanjutkan sekolahnya sehingga jika dipresentasikan adalah 99% dan jumlah ini masih bisa bertambah. Jumlah ini bisa meningkat secara drastis karena pada tahun 2016 terdapat pengembangan mindset pendampingan, yang awalnya hanya mendampingi, mendorong dan menyemangati untuk masuk sekolah, kini diubah menjadi melakukan berbagai macam cara agar adik asuh mau sekolah (“Terima kasih”, 2016, 10 November)

Gambar 1.1
Kiprah Program CSR



Sumber : Jawapos 10 November 2016

Berdasarkan data di atas terlihat kenaikan yang sangat signifikan di tahun 2016 ini, 5 tahun berjalan, program menerima banyak dukungan dan juga pujian dari segala macam pihak seperti Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini, beberapa LSM, dan Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) Kak Seto. Beberapa perguruan tinggi juga sangat antusias dan menjadikan program ini sebagai kurikulum program studi. Selain itu program ini juga masuk sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) tahun 2015 (sumber: www.menpan.go.id) dari 1.184 inovasi yang terdaftar di tahun tersebut. Program ini juga kerap dilirik oleh berbagai media massa seperti televisi (kompas TV, Metro TV, SBO TV), dan koran (Jawa Pos). Banyak pula

pengembangan kegiatan program *Campus Social Responsibility* oleh perguruan tinggi di Surabaya muncul dalam pemberitaan Jawa Pos.

Gambar 1.2

Campus Social Responsibility



Sumber : www.menpan.go.id

Namun dibalik semua kesuksesan itu ternyata program ini tidak sepenuhnya disambut positif oleh para orang tua adik asuh. Dikutip dari wawancara dengan direktur program dan kutipan dari “Inovasi Pelayanan Publik Kota Surabaya 2014-2015”, masalah utama yang dihadapi oleh program ini adalah bagaimana lingkungan dari adik-adik asuh sendiri yang tidak mendukung jalannya program ini, seperti orang tua yang tidak memperbolehkan anaknya mengikuti program ini karena dirasa akan lebih baik jika mereka bekerja mencari uang dengan bekerja di jalanan atau mengamen, sampai dengan dari anak-anaknya sendiri yang sudah terlanjur terbiasa dengan gaya hidup jalanan.

Pelaksanaan program CSR (Campus Social Responsibilities) “*save the next generation*” ini merupakan langkah yang dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya yang bertujuan untuk mempertahankan citra pemerintah kota Surabaya. Program yang dilaksanakan oleh suatu organisasi memiliki tujuan untuk mempertahankan citra organisasi yang positif di mata masyarakat, citra yang positif ini dapat di pertahankan oleh Pemerintah kota Surabaya dengan turut berkontribusi terhadap kualitas Pendidikan yang didapat oleh warga Surabaya

Penelitian yang pernah di lakukan oleh Tjing Djiauw dengan judul “Sikap Masyarakat Surabaya Terhadap Program “*Campus Social Responsibility*” Atasi Anak Putus Sekolah di Surabaya. dalam penelitian tersebut berfokus pada sikap masyarakat yang masih cenderung negatif dalam menanggapi program *Campus Social Responsibility* yang berlangsung di sekitar mereka meskipun itu notabene menguntungkan bagi mereka. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian yang akan dilakukan saat ini lebih berfokus pada pengaruh program *Campus Social Responsibility* tersebut terhadap citra pemerintah kota Surabaya itu sendiri, dengan adanya program tersebut yang sudah berjalan selama kurang lebih 4 tahun dan terhitung sukses dengan beberapa penghargaan yang didapatnya, peneliti ingin melihat bagaimana pengaruh yang dibawa oleh program tersebut kepada citra pemerintah kota Surabaya. Peneliti berasumsi dengan banyaknya penghargaan dan penurunan angka siswa yang putus sekolah, maka pihak pemerintah kota Surabaya seharusnya memiliki citra yang baik di mata masyarakat.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh

Program CSR (*Campus Social Responsibility*) yang di selenggarakan oleh Dinsos Surabaya terhadap citra pemerintah kota Surabaya”. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif karena nantinya data yang akan didapat oleh peneliti dalam penelitian ini akan berbentuk angka. Peneliti juga menggunakan pendekatan kuantitatif ini karena peneliti ingin mendapatkan hasil penelitian yang tepat berdasarkan fakta yang ada di lapangan, jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian eksplanatif. Peneliti memilih metode tersebut dalam penelitian ini adalah karena peneliti ingin dapat menghubungkan dan mencari sebab dan akibat antara dua variabel, variabel yang disebutkan disini adalah variabel suatu program CSR dengan variabel citra Pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Pengaruh Program Campus Social Responsibilites (CSR) “*Save the next generation*” terhadap Citra Pemerintah kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh program Campus Social Responsibilites (CSR) “*Save the next generation*” terhadap Citra Pemerintah kota Surabaya

1.4 Batasan Masalah

Untuk menjaga agar pembahasan yang dilakukan peneliti tidak terlalu luas maka peneliti membuat batasan masalah yang spesifik dan jelas. Batasan masalah ini dibuat agar penelitian yang dilakukan bisa lebih fokus dan dapat menjawab permasalahan dalam penelitian dengan lebih efektif dan efisien. Adapun yang menjadi batas penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang meneliti mengenai pengaruh program CSR (Campus Social Responsibilites) dengan tema “*Save the next generation*” yang dilaksanakan oleh Dinas sosial pemerintah kota Surabaya terhadap citra kota Surabaya
- b. Subjek penelitian ini adalah Masyarakat Surabaya yang terkena dampak terkait program “Campus Social Responsiblities” ini
- c. Objek Penelitian adalah Program Campus Social Responsibilities
- d. Penelitian ini dilakukan di Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Teoritis

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang ilmu komunikasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menunjukkan bukti secara empiris mengenai Pengaruh dari program Campus Social Responsibilites (CSR) yang dilakukan oleh dinsos pemerintah kota Surabaya terhadap citra pemerintah kota Surabaya

1.5.2 Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk mengetahui pengaruh program Campus Social Responsibilities (CSR) yang dibuat oleh pemerintah terhadap citra pemerintah kota Surabaya