

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, peran Hubungan Masyarakat atau biasa disebut dengan sebutan Humas sudah dianggap penting bagi sebuah lembaga/organisasi baik pemerintah maupun swasta. Timbulnya persaingan - persaingan yang bersifat kompetitif menuntut lembaga atau organisasi pemerintah maupun swasta untuk mampu bersaing ketat untuk mempertahankan nilai dan daya tarik serta memajukan lembaganya atau organisasi tersebut. Salah satunya adalah dalam menjalin hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan masyarakat yang tidak bisa diabaikan begitu saja, Maka dari itu banyak lembaga atau organisasi pemerintah maupun swasta yang sekarang ini membutuhkan peran adanya Humas. Penyelenggaraan suatu acara dimana saja tentunya membutuhkan dokumentasi dan publikasi, agar acara dapat berjalan dengan lancar serta memiliki kesan tersendiri. Peran publikasi dan dokumentasi dalam suatu acara dilakukan oleh humas yaitu orang atau divisi yang bertugas untuk melakukan kegiatan publikasi dan dokumentasi setiap momen di suatu acara.

Menurut persatuan para ahli dan praktisi humas yang menjadi satu dalam *Internasional Humas Assosiation* memberikan definisi kinerja Humas adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dimana pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan penerangan dan

tanggapan dalam hubungan dengan opini publik, menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum, menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan yang dini dalam membantu kecenderungan dan melakukan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Bagian Humas merupakan salah satu bagian dari sebuah organisasi yang berperan sebagai sarana komunikasi dan informasi dari organisasi tersebut kepada konsumen/masyarakat. Humas sendiri adalah bagian vital dalam sebuah organisasi dan instansi yang dilaksanakan secara timbal balik melalui komunikasi intens antara organisasi dengan pihak internal dan eksternal dengan tujuan membangun kerjasama antar pihak dan menanamkan kepercayaan satu sama lainnya (Ardhoyo.T.E, 2013). Adapun kegiatan dari divisi ini memiliki dasar yaitu membangun relasi antar pihak, memberikan pelayanan informasi umum serta meresponinya dalam berbagai bentuk pertukaran informasi dan komunikasi.

Pengertian lain dari Humas ialah fungsi manajemen yang melakukan penilaian terhadap sikap publik, menyesuaikan kebijaksanaan tata kerja dari suatu organisasi atau perorangan dengan kepentingan publik dan melakukan program aksi untuk memperoleh pengertian dan persetujuan publik (Gassing, 2016). Selain itu juga memegang peranan yang sangat penting dan strategis selain menjalankan kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam kerangka '*win-win solutions*', antar berbagai *stakeholders* organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun

citra dari institusi pemerintah itu sendiri (Aris Arlinda & Prasetya Widodo, 2019). Humas pada intinya harus memahami dan menguasai teknologi yang ada karena semakin berkembangnya teknologi, tidak menutup kemungkinan bahwa bagian ini menjadi ujung tombak bagi pemerintah untuk menjalankan aktivitas sehari-hari termasuk di sektor pemerintahan.

Sebagai pusat dari kegiatan seluruh masyarakat kabupaten, Pemerintah selalu mengadakan *event* internal (*event* khusus instansi terkait) maupun masyarakat. Keberadaan Humas dapat membantu masyarakat untuk mengetahui kegiatan apa saja yang ada di lingkungan pemerintahan. Humas sendiri memiliki arti yaitu proses yang berkelanjutan dari manajemen untuk memperoleh *good will* (itikad baik) dan pengertian dari pelanggan, pegawai, dan publik yang lebih luas". (Kussanti D.P, Leliana I 2018). Agar dapat menjalankan hal tersebut, tentunya membutuhkan kemampuan penggunaan internet dikarenakan hal ini dapat mempermudah pengguna dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat (Permasih, I. Abidin Y.Z., Ma'arif A.A. 2018)

Pada saat ini seiring bergantinya regulasi pemerintahan, nama divisi Humas diganti menjadi Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah atau biasa disebut Prokopim. Di dalam divisi tersebut memiliki 3 sub bagian yaitu: Sub Bagian Protokol, Sub Bagian Komunikasi Pimpinan dan Sub Bagian Dokumentasi serta Publikasi Kegiatan Pimpinan. Tentunya untuk menjalankan tugas pemerintahan dengan baik Bupati dan Wakil Bupati, serta Ketua Sekretariat Daerah wajib mengikuti serangkaian acara pemerintahan untuk menunjang kinerja pemerintahan.

Pada Badan Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Pemerintah Kabupaten Gresik (Prokopim) memiliki salah satu tugas yaitu untuk membuat dokumentasi serta mempublikasi acara pemerintahan, dan membuat *press release* pemerintahan yang dibagikan melalui media sosial, serta dibagikan melalui media konvensional guna untuk memberi informasi kepada masyarakat tentang berbagai macam informasi tentang pemerintah kabupaten melalui media sosial dimana Prokopim Gresik lebih sering menggunakan media sosial Instagram untuk publikasi konten *event* yang dihadiri oleh bupati atau wakil bupati setiap hari nya. Tentunya hal ini berguna agar masyarakat bisa melihat kegiatan atau acara apa saja yang diselenggarakan dan diikuti oleh pejabat tinggi dipemerintah kabupaten Gresik, khususnya Bupati dan wakilnya.

Selain itu, divisi Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah memiliki beberapa fungsi yaitu sebagai (1) Pelaksanaan koordinasi dan pengkoordinasian kebijakan hubungan masyarakat dan dokumentasi, keprotokolan dan pengaduan masyarakat, (2) Pengkoordinasian perumusan kebijakan hubungan masyarakat dan dokumentasi, keprotokolan dan pengaduan masyarakat, (3) Pengkoordinasian pelaksanaan hubungan masyarakat dan dokumentasi, keprotokolan dan pengaduan masyarakat, (4) Pengkoordinasian pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kebijakan hubungan masyarakat dan keprotokolan serta pengaduan masyarakat, dan (5) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum sesuai dengan bidang tugasnya.

Media yang digunakan oleh Humas pemerintah kabupaten Gresik, yang sekarang menjadi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Gresik adalah *website* @gresikkab.go.id dan Instagram @prokopimgresik. Namun untuk kegiatan dokumentasi lebih fokus Pada akun media sosial Instagram, karena berbagai kegiatan bupati dan wakil bupati kabupaten Gresik dipublikasikan dengan konten berupa foto, video, dan instagram *story* yang menarik agar masyarakat dapat menerima informasi tersebut dengan baik. Salah satu dokumentasi dan publikasi yang dilakukan oleh bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Gresik yaitu pada (22/08) Ketika Presiden Joko Widodo mengunjungi kabupaten Gresik dalam rangkaian agenda kunjungan kerja kepresidenan.

Gambar I.1

Post Instagram Prokopim Gresik tentang Kunjungan Kerja Presiden



Sumber : akun instagram @prokopimgresik

Di dalam postingan Instagram tersebut, *caption* yang terlampir dibuat langsung oleh Prokopim Kabupaten Gresik dengan menggunakan kata-kata formal dikarenakan subjek dan objek dari *caption* tersebut adalah pejabat tinggi. Selain itu, pemilihan foto dengan *angle* yang baik, yaitu yang mencakup kegiatan para pejabat juga menjadi tolak ukur yang digunakan agar mendapatkan dokumentasi yang baik dan membuat publikasi di Instagram menarik dan pesan yang terdapat di foto, video, dan *caption* tersebut dapat tersampaikan ke masyarakat kabupaten Gresik.

I.2 Bidang Kerja Praktik

Penulis mengambil konsentrasi komunikasi korporasi dalam lingkup Humas, khususnya di Dokumentasi dan Publikasi oleh Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Gresik

I.3 Tujuan Kerja Praktik

Tujuan dari penulis dalam melaksanakan kerja praktik di Dinas Pemerintahan Kabupaten Gresik yaitu:

1. Mengolah dan mengoptimalkan informasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat melalui platform sosial media
2. Memberi informasi kepada masyarakat terkait kegiatan yang diselenggarakan di lingkungan pemerintah kabupaten Gresik
3. Mempersiapkan acara/event yang akan dihadiri oleh bupati dan wakil bupati
4. Sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya jurusan Ilmu Komunikasi

I.4 Manfaat Kerja Praktik

- Teoritis

Adanya bidang kerja humas khususnya di bagian protokol dan komunikasi dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan cara dalam menyampaikan informasi yang menarik dan informatif.

- Praktis

Hasil dari kerja praktik di Dinas Pemerintah Kabupaten Gresik dapat menjadi rekomendasi dan saran untuk mengembangkan divisi Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Gresik.

I.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Fungsi dan Peran dari Humas

Hubungan masyarakat (Humas) memiliki sejumlah fungsi yang berhubungan agar komunikasi antar pihak dapat berjalan dengan baik. Hal ini juga berkaitan sebagai *problem solver* (pemecah masalah) dalam sebuah organisasi dan bertanggung jawab atas pelayanan serta pelayanan informasi terhadap kepentingan informasi masyarakat. Tidak semua unsur humas dalam suatu organisasi memiliki cara kerja yang sama. Dalam kerja praktik kali ini, humas di pemerintah menjadi pusat utama yang memiliki perhatian khusus. Perbedaan lingkungan, sistem, dan keadaan sebuah organisasi dapat mempengaruhi cara kerja humas dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat atau konsumen yang dituju.

Berdasarkan praktek nya, Ruang lingkup pekerjaan humas yang dapat dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

1. *Publisitas Kegiatan*: menempatkan berita mengenai seseorang, organisasi atau perusahaan di media massa. Publikasi dapat dilakukan secara konvensional dan digital seperti melalui *website* atau media sosial. Lebih lanjut ditambahkan dalam buku Lloyd and Toogood menjelaskan bahwa dunia humas saat ini dibutuhkan transparansi kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk keterbukaan publik kepada khalayak dengan memperhatikan kode etik jurnalisme sehingga dapat menjadi salah satu kekuatan lembaga atau perusahaan (Lloyd, J., & Toogood, L.2015)
2. *Pemasaran menarik dan memuaskan klien atau pelanggan dalam jangka panjang* dalam upaya mencapai tujuan ekonomi perusahaan.
3. *Public Affairs* Bidang khusus Humas yang membangun dan mempertahankan hubungan dengan pemerintah dan komunitas lokal agar dapat mempengaruhi kebijakan publik.
4. *Manajemen Isu* Upaya organisasi atau perusahaan untuk melihat kecenderungan isu atau opini publik yang muncul ditengah masyarakat dalam upaya organisasi atau perusahaan untuk memberikan tanggapan atau respon yang sebaik-baiknya.
5. *Lobi* Bidang khusus Humas yang membangun dan memelihara hubungan dengan pemerintah utamanya untuk memengaruhi peraturan dan perundang-undangan. (Maudi, E., & Susilowati. 2018)

1.5.2 Dokumentasi

Pada setiap jalannya suatu acara sudah menjadi hal wajib bagi Humas untuk melakukan dokumentasi dan publikasi selama acara berlangsung. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dokumentasi merupakan pengumpulan, pemilihan, pengolahan serta penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Selain itu juga memiliki arti pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan dari suatu kejadian seperti gambar, foto, kutipan *teks*, dan bahan atau sumber referensi lainnya. Selain itu menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Kegiatan dokumentasi merupakan suatu hal yang penting bagi siapa saja yang ingin tahu tentang suatu acara yang telah terjadi, dimana dokumentasi melibatkan beberapa hal dan alat yang digunakan untuk mendokumentasikan suatu kegiatan.

Pada kegiatan praktik ini, dokumentasi menggunakan dua media yaitu kamera DSLR dan kamera *handphone*. Dua alat ini mampu untuk membuat hasil publikasi sesuai harapan dan dapat dimodifikasi semenarik mungkin selama tidak menyimpang dari isi konten tersebut. Pengambilan dokumentasi wajib diperhatikan mengingat beberapa kondisi tidak terduga sering bermunculan ketika acara berlangsung. Sebagai bagian pengambil dokumentasi, bagian protokol dan komunikasi pimpinan wajib untuk bisa mengolah dokumentasi menjadi lebih menarik, dikarenakan humas dituntut untuk menyediakan informasi melalui publikasi yang efektif dan mudah dimengerti oleh masyarakat sekitar.

1.5.3 Publikasi

Definisi dari publikasi adalah proses penerbitan atau penyebaran suatu informasi dalam bentuk apapun serta dapat menggunakan media apapun kepada target sasaran. Menurut Eisyiah (2017, p 5-7) publikasi berperan penting dalam menciptakan pemahaman publik, membangun citra korporat, membangun opini publik yang rasional serta membentuk hubungan yang baik dan Kerjasama yang berkesinambungan. Nasrullah (2017) berpendapat tentang kehadiran media sosial dimana hal ini semakin lama semakin meningkat dalam jumlah pengguna, dimana memberikan suatu cara baru dalam menyebarkan informasi dengan mudah. Berbagai macam publikasi telah dilakukan oleh pemerintah kabupaten Gresik seiring berjalannya waktu.

Pada saat ini, Prokopim menggunakan media sosial dan *website* resmi untuk kegiatan publikasi dari suatu acara agar setiap kegiatan yang dihadiri oleh bupati dan wakil bupati yang dapat dilihat oleh masyarakat serta tahu akan kegiatan tersebut. Media sosial Instagram melalui fitur Instagram *story* sebagai publikasi video pendek serta instagam *feeds* sebagai pengumuman suatu kebijakan atau acara menjadi media publikasi yang digunakan oleh humas pemerintah kota Gresik saat ini. Dengan adanya media sosial diharapkan menjadi lebih efektif dan dapat diterima oleh masyarakat, khususnya kaum millennial yang perlu informasi yang detail tentang suatu kegiatan atau kebijakan yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten Gresik setiap harinya.