

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya teknologi di Indonesia, tanpa disadari segala aspek kehidupan masyarakat pun selalu berdampingan dengan penggunaan teknologi. Tidak hanya digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar, tetapi juga digunakan sebagai sarana hiburan dan mencari informasi. Menurut data statistik yang diambil dari *internetworldstats.com*, pengguna *internet* di Indonesia pada Maret 2021 sudah mencapai 212,35 jiwa atau mencapai sekitar 73% dari seluruh penduduk di Indonesia. Dimana jumlah tersebut menduduki peringkat terbanyak ke-3 di Asia setelah Tiongkok dan India.

Melihat adanya dampak dari pandemi virus COVID-19 yang tak kunjung berhenti, semakin mendorong masyarakat untuk memanfaatkan penggunaan *internet*. Sistem kerja *Work From Home/WFH* dan pembelajaran daring/dalam jaringan, juga mendorong seseorang menggunakan jaringan *internet* agar dapat tetap berinteraksi dengan orang lain di luar rumah dengan lancar tanpa hambatan apapun. Baik diakses melalui ponsel/*smartphone*, laptop, komputer, maupun *smartwatch*. Level penggunaannya pun kini mencapai tingkat kebutuhan manusia yang vital. Tidak hanya sebagai wadah dalam mendukung interaksi sosial di dunia maya, namun juga dalam lingkup yang lebih luas mulai dari antar lembaga hingga antar negara sekalipun.

Hampir semua perusahaan atau instansi, penggunaan *internet* kini menjadi

kebutuhan pokok dalam menyebarkan informasi terkait promosi atau informasi perusahaan tersebut. Hal inilah yang sering disebut dengan *public relations online*, dimana kegiatan seorang Humas atau Hubungan Masyarakat tersebut menggunakan jaringan *internet*. Melihat hal tersebut, kemampuan untuk menguasai penggunaan *internet* menjadi penting bagi seorang Humas. Praktisi Humas didorong untuk mampu mengoptimalkan *internet* sebagai media baru, untuk mempermudah praktisi Humas dalam menyampaikan informasi kepada publik (Permasih, Abidin and Ma, 2018, p. 26).

Sama halnya dengan peran Hubungan Masyarakat dalam instansi pemerintahan. Hubungan Masyarakat atau yang disebut juga dengan Humas memiliki peran penting untuk menyebarluaskan atau mempublikasikan kegiatan yang instansi yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat ke dalam maupun ke masyarakat luar secara fungsional dan operasional. Menurut Syahputra (dalam Nugraini and Kholik, 2021, p. 94), peran penting profesi Humas yaitu untuk mendeskripsikan situasi sejelas-jelasnya kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang tidak peduli akan menjadi mengerti dan bijak dalam menghadapi situasi tertentu. Meningkatnya penggunaan *internet* yang juga didorong oleh sebuah “keharusan” itu pun kemudian membuat segala informasi yang tersebar di dunia maya semakin tidak terbendung. Seseorang dapat mengirim dan menerima pesan dengan bebasnya tanpa ada pembatasan dari pihak manapun, yang kemudian memunculkan berbagai permasalahan seputar penggunaan internet, seperti kecanduan, pelanggaran privasi, penyebaran hoax, dan masih banyak lagi. Disinilah peran Humas pemerintah dalam yang menjadi penerjemah yang baik

dan jelas kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman yang fatal (Nugraini and Kholik, 2021, p. 95).

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang komunikasi publik, Dinas Komunikas dan Informatika (Diskominfo) Sidoarjo juga memanfaatkan media *internet* dalam pemnyampaian informasinya. Penggunaan *internet* inilah yang memudahkan masyarakat Sidorarjo untuk mendapatkan informasi melalui media massa atau web resmi Diskominfo. Sehingga informasi terkait instansi maupun yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat sendiri dapat tersampaikan dengan mudah, cepat, dan tepat sasaran.

Penulis melakukan kegiatan Kerja Praktik pada Diskominfo Sidoarjo, dengan melakukan penelitian pada bidang Humas. Di Diskominfo Sidoarjo, bidang Humas dibagi menjadi beberapa bagian dengan tugas yang berbeda-beda. Penulis sendiri mengambil bagian dalam Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik di bidang *Media Editing*. *Media Editing* tersebut bertugas untuk mengelola informasi dalam bentuk *visual* dan *audio visual*, serta dalam bentuk teks berita juga. Sebagai dampak dari pandemi Covid-19 yang cukup lama, sebagian besar kegiatan kemasyarakatan yang dilaksanakan oleh Diskominfo memanfaatkan jaringan *internet* dan teknologi. Disini peran Humas ditantang untuk mengikuti perkembangan *internet* dengan memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang pula. Dalam menghasilkan informasi yang menarik bagi khalayak, tim *Media Editing* inilah yang mempelajari dan menggunakan fasilitas seperti kamera, *drone*, aplikasi *editing*, dan lainnya.

Pada bidang ini, penulis ingin meneliti bagaimana peran seorang Humas dalam instansi pemerintahan, khususnya pada Diskominfo Sidoarjo. Penulis akan mengamati tentang bagaimana seorang Humas mengelola informasi untuk dipublikasikan bagi khalayak *online*. Selain itu, penulis juga ingin melihat bagaimana kegiatan jurnalistik yang dilakukan oleh Humas pada instansi pemerintah.

I.2 Bidang Kerja Praktik

Bidang kerja praktik dalam karya ilmiah ini yaitu Hubungan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Sidoarjo.

I.3 Tujuan Kerja Praktik

Tujuan penulis dalam melaksanakan kerja praktik di Diskominfo Sidoarjo terdiri dari beberapa tujuan umum dan khusus;

I.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk mempraktikkan dan menerapkan ilmu yang didapat dalam perkuliahan ke dalam instansi perusahaan, khususnya dalam bidang Hubungan Masyarakat.
2. Untuk mendapatkan pengalaman bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Sidoarjo, khususnya dalam bidang Hubungan Masyarakat.
3. Sebagai salah satu syarat dalam menempuh pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya jurusan Ilmu Komunikasi.

I.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui bagaimana peran Humas pada Diskominfo Sidoarjo, dalam pengelolaan informasi serta pengoptimalan fungsi, kinerja, dan hambatan pada instansi terkait.

I.4 Manfaat Kerja Praktik

a. Teoritis:

Dapat menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa untuk mengeksplorasi ide dalam bidang kerja Hubungan Masyarakat.

b. Praktis:

Hasil pengamatan selama Kerja Praktik (KP) ini dapat menjadi evaluasi dalam memberikan saran kepada Humas Diskominfo Sidoarjo.

1.5 Tinjauan Pustaka

I.5.1 Divisi Humas

Hubungan masyarakat (Humas) atau *Public Relations* (PR), mengacu pada fungsi manajemen yang khas dalam mendukung pembinaan antara sebuah organisasi dengan publiknya, yang menyangkut segala aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama, dan bertindak sebagai peringatan dini dalam mengantisipasi penggunaan teknik komunikasi (Abdillah, 2017, p. 3). Sedangkan menurut Ardoyo (2013, p. 16), kehumasan merupakan bagian yang sangat vital dalam sebuah organisasi dan instansi. Aktivitas komunikasi oleh Humas ini dilaksanakan secara timbal balik atau dua arah, antara organisasi dengan khalayak internal dan eksternalnya dengan tujuan untuk membangun

kerjasama yang berlandaskan asas saling pengertian dalam memupuk rasa percaya satu sama lain.

Kegiatan dari divisi Humas sendiri pada dasarnya yaitu membangun identitas dan citra perusahaan, menghadapi krisis, serta mempromosikan aspek kemasyarakatan dengan mendukung berbagai gerakan sosial yang positif (Ruslan, 2014:23).

I.5.2 Fungsi dan Peran Divisi Humas

Dalam melaksanakan tugasnya, tugas seorang Humas secara umum dilandaskan dengan empat fungsi khusus, yaitu penelitian, kegiatan, komunikasi, dan evaluasi. Humas dalam suatu organisasi atau instansi dapat berfungsi untuk memelihara jalur atau alur komunikasi yang melibatkan organisasi atau pihak internal dengan khalayaknya atau pihak eksternal. Tidak hanya itu, Humas juga berfungsi sebagai pemecah permasalahan atau persoalan, membantu organisasi untuk menggali opini *public*, serta bertanggung jawab atas pelayanan organisasi terhadap kepentingan umum (Rumanti, 2005, p. 153).

Beda halnya dengan Humas yang berada dalam instansi pemerintah, karena tugasnya lebih menekankan pada peningkatan pelayanan umum atau *public services*. Keberadaannya sangat penting, baik secara fungsional dan operasional, dalam mengolah informasi mengenai kegiatan atau aktivitas instansi dan mempublikasikan kepada masyarakat, yang bertujuan baik bagi hubungan masyarakat ke dalam maupun kepada masyarakat luar. Humas membantu pemerintah untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi

mengenai publikasi pembangunan nasional, melalui berbagai media massa, cetak, elektronik, hingga kerjasamanya dengan pers (Ruslan, 2014, p. 343).

Menurut Ruslan (2014, p. 343), terdapat empat fungsi pokok yang dijalankan oleh Humas Pemerintahan, yaitu:

1. Menjaga kebijakan dalam pemerintahan.
2. Memberikan pelayanan serta mempublikasikan informasi yang berkaitan dengan kebijaksanaan hingga program kerja pemerintah yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat.
3. Menjalankan tugas sebagai komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah, serta menampung aspirasi dan memperhatikan kepentingan publik.
4. Ikut menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis bagi stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Tidak hanya fungsi, Humas juga memiliki peran yang penting dalam suatu perusahaan atau instansi. Menurut Dosier & Broom (dalam Ruslan, 2014, p. 20) peran divisi Humas secara umum dibagi menjadi tiga bagian, antara lain:

1. Penasehat Ahli

Humas berperan dalam membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

2. Fasilitator Komunikasi

Humas bertindak sebagai bagian dari tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi, mulai dari menjadi penasehat/*adviser* hingga mengambil tindakan eksekusi dalam mengatasi krisis.

3. Teknisi Komunikasi

Humas berperan sebagai jurnalis yang menyediakan layanan teknis komunikasi dari masing-masing bagian, baik dalam tingkat pimpinan dengan bawahan maupun sebaliknya.

Dalam ranah pemerintahan sendiri, Humas memiliki peran yang sangat besar pada sistem penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Ruslan (2014, p. 344) terdapat dua peran yang dijalankan oleh Humas Pemerintah yaitu peran taktis dan peran strategis. Kedua peran tersebut mengangkut beberapa hal berikut:

1. Peran Taktiks

Humas berupaya dalam memberikan informasi kepada masyarakat umum yang sesuai dengan target sasarannya. Selain itu juga melakukan komunikasi timbal balik, memotivasi, dan membentuk persepsi yang sama di masyarakat.

2. Peran Strategis

Humas berperan aktif dalam menganbil keputusan, serta memberikan saran, ide, dan gagasan dalam menyukkseskan program kerja pemerintah, hingga pelaksanaan pembangunan nasional.