

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini *Public Relations* (PR) atau yang sering disebut dengan humas merupakan komponen yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, organisasi dan instansi pemerintahan. Seiring berkembangnya ilmu kehumasan, saat ini humas berperan penting bagi suatu instansi pemerintahan. Humas pemerintah mempunyai peran penting dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapatkan akses informasi publik. Di bidang pemerintahan humas berperan untuk memberi informasi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Humas di lembaga atau instansi pemerintah merupakan suatu kegiatan dimana untuk memperoleh kepercayaan, niat baik, pengertian serta penghargaan dari masyarakat luas dengan jalan komunikasi. Komunikasi diperlukan dalam kegiatan kehumasan dalam pemerintah dalam melakukan tugasnya. Untuk itu pelayanan yang baik bagi masyarakat sangatlah penting untuk menjaga citra instansi tersebut, bukan hanya untuk menjaga citra instansi melainkan untuk membentuk persepsi atau opini publik agar instansi pemerintahan diterima dan dipercaya oleh publik.

Seperti halnya, memberikan pelayanan kepada unit kerja perangkat daerah (UKPD) yaitu Lurah atau Camat, tujuannya dilakukan pelayanan bagi instansi pemerintahan karena Pelayanan publik adalah dapat diartikan melayani kepentingan masyarakat umum dalam sebuah negara. pada dasarnya mereka pun membutuhkan informasi dan pelayanan dari Walikota Jakarta Barat. Pelayanan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kelompok maupun perorangan.

Hal yang paling penting dalam melakukan praktek kerja lapangan adalah selain kita melihat secara nyata kegiatan-kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh seorang praktisi humas dalam instansi pemerintahan, kita juga dapat menerapkan ilmu-ilmu kehumasan yang telah kita peroleh di bangku kuliah dan bagaimana cara kita mengantisipasi dan menyelesaikan masalah yang timbul khususnya dalam bidang kehumasan.

Sebagai tempat Kuliah Kerja Praktik penulis memilih Kantor WaliKota Administrasi Jakarta Barat yang ber alamat, Jalan Raya Kembangan No.2 Kembangan Selatan, Kota Jakarta Barat. Tempat Kuliah Kerja Praktik dipilih sesuai dengan jurusan kuliah penulis. Penulis memilih Kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat, karena penulis ingin mengetahui bagaimana tugas, kegiatan-kegiatan dan peranan humas di Kantor Walikota Jakarta Barat, untuk mengetahui lebih dalam mengenai peranan humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena bagi seorang humas khususnya di pemerintahan, peranan humas sangat penting bagi masyarakat untuk menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin, dari itu penulis ingin

mengetahui bagaimana peranan humas di pemerintahan khususnya di Kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat.

Dari latar belakang yang penulis buat, untuk itu penulis tertarik mengangkat topik Laporan Kuliah Kerja Praktik (KKP) mengenai “Peranan Humas Wali Kota Jakarta Barat dalam Memberikan Pelayanan Retribusi Akun *Citizen Customer Management* (CRM) Kepada Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD)”.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Praktik

Tujuan dilaksanakannya kuliah kerja praktik antara lain :

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan humas Walikota Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan kepada Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD).
2. Untuk mempelajari peranan humas dalam memberikan pelayanan di pemerintahan.
3. Untuk mempelajari lebih dalam mengenai peran humas dalam pemerintahan.
4. Mengetahui pelayanan publik yang merupakan suatu tanggung jawab pemerintah.

1.3 Kegunaan Kuliah Kerja Praktik

Manfaat dari pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik (KKP) ini bagi penulis adalah sebagai berikut :

1.3.1 Manfaat Teoritis

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik (KKP), penulis berharap bermanfaat bagi siapapun yang membacanya dan menambah wawasan kepada pembaca mengenai peranan humas dalam memberikan pelayanan di kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat. Selain itu, dengan di adakan Kuliah Kerja Praktik akan memperluas pengetahuan pelayanan di pemerintah bagi penulis dan juga menambah wawasan mengenai *Public Relations* di pemerintahan.

1.3.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik (KKP) ini adalah sebagai berikut :

Kuliah Kerja Praktik (KKP) bagi penulis adalah, memberi pengalaman kerja bagi penulis dan juga bisa mengetahui bagaimana pelayanan humas di pemerintahan serta penulis bisa mengetahui langsung mengenai pelayanan di pemerintahan sekaligus mempraktikkan pekerjaan humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari Kuliah Kerja Praktik tersebut penulis bisa belajar agar lebih bertanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaannya. Dari pengalaman Kuliah Kerja Praktik bisa menambah wawasan bagi penulis mengenai peranan humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Lokasi Dan Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik

Tempat : Kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat pada bagian Suku Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di seksi Komunikasi & Informasi Publik.

Jalan Raya Kembangan No.2 Kembangan Utara, Kota Jakarta Barat.

Waktu : 01 Agustus 2017 sampai dengan 31 Agustus 2017

Masuk kerja : pukul 08:00 WIB

Selesai kerja : pukul 16:00 WIB