

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hubungan masyarakat (humas) menjadi hal yang tidak asing disetiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam pembentukan sebuah citra di dalam organisasi atau instansi tersebut. Citra yang dapat ditimbulkan adalah citra positif dan citra negatif. Fungsi humas sendiri tidak dapat terlepas dari opini publik, karena salah satu fungsi humas adalah menciptakan opini publik yang memiliki kemauan baik.

Humas merupakan wajah bagi sebuah organisasi atau instansi. Sehingga humas berperan penting untuk suatu penyebaran informasi yang akurat agar publik atau masyarakat dapat menerima dengan baik informasi tersebut, dan organisasi atau perusahaan tersebut mendapatkan penilaian yang baik dari publik yang dapat berpengaruh kepada citra suatu organisasi atau instansi tersebut. Menurut Ruslan Ramli (2012:26) peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi, artinya humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi dimata publik.

Demikian pula yang dikatakan oleh Fariani, S.R dan Aryanto, W (2009:1), peran humas sebagai narasumber resmi informasi perusahaan artinya humas sebagai perwakilan organisasi dengan pihak eksternal maupun internal untuk menyampaikan pesan informasi yang sesuai dengan kebijakan.

Tugas utama organisasi, instansi atau perusahaan dalam membentuk citranya adalah mengidentifikasi citra seperti apa yang ingin dibentuk dimata publik atau masyarakat. Pencarian gagasan dengan melibatkan pihak manajemen merupakan langkah yang baik untuk mendapatk informasi tersebut hal ini dikatakan oleh Kartz dalam Ardianto, (2004:22).

Humas di dalam suatu pemerintahan atau instansi juga sangatlah penting, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sekarang ini pihak pemerintah maupun pihak luar pemerintah atau swasta mulai banyak menggunakan Public Relation atau humas. Public relation atau humas berperan sangat penting untuk membangun dan membentuk citra positif pemerintah dimata masyarakat.

Frida (2002:32) menyimpulkan bahwa humas pemerintah tidak bersifat politis. Bagian humas pada instansi pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan – kebijakan pemerintah, memberi informasi secara teratur tentang kebijakan,

rencana – rencana, serta hasil kerja instansi serta memberikan pengertian kepada masyarakat tentang peraturan perundang – undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

Humas juga merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan, agar lembaga/instansi dimana humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas hal ini dikemukakan oleh Rachmadi (1992:77)

Humas pemerintah kabupaten Tangerang yang berada pada dinas sosial berdasarkan pengamatan penulis pada 1 november – 27 desember 2019 pada dinas sosial khususnya pelayanan masyarakat bertugas dalam hal mengumpulkan data masyarakat, mengolah data dan melayani masyarakat. Adapun pelayanan masyarakat yang diberikan berupa KIS PBI, keringanan biaya rumah sakit, keringanan pendidikan dan peminjaman alat bantu seperti kursi roda bagi masyarakat yang cacat atau berkebutuhan khusus.

Maka dari itu dibutuhkan public relation atau humas untuk membangun citra baik dan positif di mata masyarakat, sehingga masyarakat dapat terus mempercayai pelayanan pada dinas sosial. Adanya respon yang baik, saling mempercayai, saling pengertian dan menguntungkan antara pemerintah itu sendiri dengan masyarakat.

## 1.2 Topik Laporan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil sebuah judul untuk laporan kuliah kerja praktek yaitu **pelayanan masyarakat dalam pembentukan citra dinas sosial.**

## 1.3 Tujuan Kuliah Kerja Praktek

Adapun tujuan dari dijalankannya kuliah kerja praktek yang dijalankan oleh penulis adalah :

1. Untuk mengetahui aktivitas humas pada dinas sosial bagian pelayanan masyarakat dalam meningkatkan citra dinas sosial.
2. Untuk mendapatkan pengalaman kerja praktek secara langsung sebagai humas pada lembaga pemerintahan
3. Untuk mempraktekan ilmu yang telah dipelajari dalam menempuh kuliah dan membandingkan antara teori dan praktik, dan membuktikan apakah teori sudah sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.
4. Mengetahui respon atau penilaian masyarakat bagi dinas sosial dalam melayani segala keluhan masyarakat

## 1.4 Manfaat Kuliah Kerja Praktek

Manfaat dari pelaksanaan kuliah kerja praktek antara lain :

### 1.4.1 Secara Teoretis

- Kuliah kerja praktek ini diharapkan dapat menjadi sebuah acuan untuk mengembangkan ilmu komunikasi pada bidang humas
- Untuk menjadi gambaran tentang aktivitas kehumasan di bagian hubungan masyarakat pada dinas sosial
- Kuliah kerja praktek ini berguna untuk bahan masukan dan evaluasi program pendidikan di jurusan ilmu komunikasi untuk menghasilkan tenaga – tenaga terampil yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja
- Pelaksanaan kuliah kerja praktek ini diharapkan dapat berguna khususnya bagi penulis dan pembaca untuk lebih mendalami mengenai pelaksanaan peran dan fungsi humas pada instansi pemerintahan

### 1.4.2 Secara Praktis

- Memperoleh kesempatan untuk melihat, memahami, kemudian melakukan secara langsung berbagai kegiatan public relation atau humas yang diterapkan dinas sosial kabupaten tangerang
- mengetahui bagaimana menjadi seorang humas yang professional
- sebagai gambaran kepada penulis untuk bekerja sebagai humas di pemerintahan

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi yang tertera pada laporan Kuliah Kerja Praktek ( KKP ) ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab sistematika penyampaian sebagai berikut :

### 1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang yang menjelaskan mengapa penulis perlu memunculkan topik tersebut untuk di jadikan laporan kuliah kerja praktek, topic laporan kuliah kerja praktek, manfaat kuliah kerja praktek secara teoretis dan praktis, dan sistematika penulisan.

### 2. BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini membahas tentang definisi public relation, jenis – jenis komunikasi dalam public relation, media komunikasi public relation, peran komunikasi dalam public relation, public relation, peran public relation, tujuan public relation, fungsi public relation, tugas inti public relation, aktivitas/pekerjaan public relation, ruang lingkup

public relation, definisi public relation pemerintah, peran public relation pemerintah, tugas dan fungsi public relation pemerintah, dan definisi citra.

3. **BAB III PROFIL ORGANISASI**

Bab ini membahas tentang sejarah terbentuk nya awal mula terbentuknya pemerintahan dinas sosial kabupaten tangerang, visi misi, struktur organisasi dan jobdesk dinas sosial pemerintah dinas sosial kabupaten tangerang.

4. **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang pelaksanaan kegiatan penulis selama kuliah kerja praktek pada sub bidang pelayanan masyarakat dan juga pembahasan perbandingan pelaksanaan kegiatan kuliah kerja praktek anatar teori dengan praktek yang ada di pemerintahan Kabupaten Tangerang.

5. **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya.