

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Humas pemerintah memiliki fungsi mengedukasi masyarakat untuk meningkatkan citra dan reputasi perusahaan, membangun jembatan sosialisasi yang baik, membangun hubungan yang menguntungkan antar *stakeholder* serta membangun kepercayaan. Selain itu humas juga harus berupaya bagaimana untuk menjalin hubungan baik dengan media. Media merupakan publik eksternal yang menjadi sarana komunikasi antara humas dengan publik, melalui kerjasama dengan media massa humas dapat menginformasikan kepada publik mengenai kebijakan-kebijakan yang ada. salah satu bentuk komunikasi publik dalam pemerintahan disebut juga e-government. e-government merupakan penggunaan informasi dan teknologi komunikasi oleh lembaga pemerintahan yang berkaitan dengan warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah (UN 2005 dalam Firmansyah & Hasibuan, 2014

Sesuai dengan fungsi humas pada instansi pemerintah yakni bertanggung jawab menjaga citra positif instansi dan mencitrakan daerah atau tempat dimana instansi tersebut berada, serta berperan menginformasikan semua tindakan-tindakan dan kebijaksanaan yang telah dilaksanakan oleh pemerintah.

Tugas humas pemerintah di bagi menjadi dua macam yaitu ke dalam dan ke luar. Hubungan ke dalam berupa koordinator dengan badan pemerintah yang lain sedangkan hubungan ke luar yaitu berhadapan dengan rakyat. Humas pemerintah di katakan sebagai mulut, mata dan telinga dari pemerintah. Humas pemerintah memberikan informasi kepada pemerintah mengenai pendapat-pendapat umum dalam masyarakat dan sebaliknya humas

pemerintah meneruskan informasi-Informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Humas pemerintah mempunyai peran penting dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapatkan akses informasi publik. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat serta media bila tidak akurat, cepat, dan mudah untuk diakses dapat menyebabkan kebijakan pemerintah dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tidak informatif.

Dalam memaksimalkan tugas dari humas pemerintah, maka campur tangan media sangat diharapkan dan di anggap penting. Pemanfaatan media massa dirasa menjadi cara yang paling efektif untuk kegiatan yang sifatnya informatif terlebih untuk sebuah instansi pemerintahan yang mewajibkan untuk masyarakat mengetahui seluruh informasi yang berkaitan dengan kebijakan.

Begitu pula apa yang dijalankan oleh Humas Kantor Pemerintah Kota Tangerang. Pada hal ini bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang memosisikan diri sebagai gerbang informasi bagi masyarakat dan media. Humas Pemerintahan Kota Tangerang lebih banyak menjalin hubungan baik dengan wartawan karena mereka adalah pelaku yang cenderung lebih intens dalam mempublikasikan pemberitaan, salah satunya dengan cara melakukan publikasi.

Kegiatan publikasi berita ini dilakukan dengan cara menerbitkan *press release* yang kemudian dimuat oleh media massa. *Press Release* ini terbukti mampu meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Tangerang di kalangan

masyarakatnya, hal ini tidak luput dari berhasilnya Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam membina hubungan baik dengan media.

Pemerintah Kota Tangerang adalah Lembaga Pemerintah Daerah bertempat di Gedung Pusat Pemerintahan Jalan Satria Sudirman No. 1 Kota Tangerang terlihat dianggap istimewa bagi peneliti karena Pemerintahan Kota Tangerang memiliki potensi yang tidak kalah dengan Pemerintahan di kota lainnya, yang menjadikan Pemerintahan Kota Tangerang berbeda dengan yang lainnya ialah Pemerintahan Kota Tangerang memiliki prestasi serta apresiasi secara berturut-turut dalam beberapa tahun belakangan ini.

Dengan tercapainya berbagai penghargaan dan prestasi oleh Pemerintah Kota Tangerang menjadi bukti keberhasilan Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mendukung berjalannya program pemerintahan. Namun ada beberapa hal yang mampu merusak citra buruk Pemerintah Kota Tangerang, salah satunya adalah sikap jajaran dan instansi pemerintah kota.

Berdasarkan survei dari Media Survei Indonesia (MSI) terhadap 500 responden periode 23-30 April 2017, dijelaskannya dari 17 indikator kinerja yang dievaluasi, 12 diantaranya memiliki tingkat kepuasan di atas angka 50%. Diantaranya, seperti tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan angka 81%, sarana/prasarana pendidikan dan sekolah 71,9% serta sarana/prasarana kesehatan dan pengobatan 72,9%. Sementara itu, masih ada 5 indikator lain yang angkanya dibawah 50%, yakni peningkatan peran UMKM 47,8%, kemacetan 46,1%, penyediaan lapangan kerja 43%,

mengundang investor 41,6% dan mengurangi jumlah orang yang menganggur 33,9%. Hal ini yang harus segera dibenahi. Walaupun kinerja Humas Pemerintah Kota Tangerang dinilai berhasil dalam membawa citra pemerintah menuju citra yang positif, masih ada beberapa pemberitaan negatif yang menyangkut kebijakan maupun sikap dari jajaran pemerintah kota di mana mampu mencoreng dan menurunkan reputasi yang telah diupayakan selain dari indikator lain yang belum berada di tingkat kepuasan masyarakat.

Seperti yang dilansir oleh Kompas.com pada 29 Agustus 2016, dengan *headline* “ Diduga Langgar Aturan, Komisi Aparatur Sipil Negara Akan Panggil Pemkot Tangerang”, dan PalapaNews.com pada tanggal 29 April 2017, dengan *headline* “Bije: Sikap Oknum Satpol PP Bawa Citra Buruk Pemkot Tangerang”, menjadi bukti bahwa citra Pemerintah Kota Tangerang masih berpeluang untuk menjadi buruk.

Peneliti memilih *Press Release* sebagai alat publikasi karena merupakan salah satu kegiatan *media relations* yang mampu membantu meningkatkan citra sebuah instansi. Kegiatan ini juga merupakan ujung tombak dari penyebaran informasi instansi Pemerintah Kota Tangerang mengenai segala kebijakan, peraturan maupun berita terkini mengenai daerah.

Kinerja Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam menjaga hubungan baik dengan media menjadi hal yang menarik untuk diteliti. Hal ini dilihat dari minimnya pemberitaan negatif yang berkaitan dengan instansi daerah tersebut. Dengan pemaksimalan pemanfaatan *Press Releasenya*, Humas

Pemerintah Kota Tangerang diharapkan dapat menjadi contoh bagi pemerintah daerah lainnya terutama untuk meningkatkan citra daerah.

Berdasarkan data yang telah ada, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai **“Publikasi *Press Release* Melalui [tangerangkota.go.id](http://tangerangkota.go.id) April 2017 Sebagai Upaya Pembentukan Citra Pemerintahan Kota Tangerang .”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut, “Bagaimana Publikasi *Press Release* Melalui [tangerangkota.go.id](http://tangerangkota.go.id) April 2017 Sebagai Upaya Pembentukan Citra Pemerintahan Kota Tangerang?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui fungsi *press release* sebagai upaya pembentukan citra Pemerintahan Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui peran Humas Pemerintah Kota Tangerang dalam upaya pembentukan citra.
3. Untuk mengetahui opini masyarakat mengenai citra Pemerintahan Kota Tangerang.
4. Untuk mengetahui kekurangan dari *press release* yang dipublikasikan oleh Pemerintahan Kota Tangerang sebagai bahan masukan untuk perbaikan Humas Pemerintah Kota Tangerang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teori

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian-kajian Ilmu *Public Relations* dari yang telah peneliti dapatkan selama dibangku perkuliahan khususnya untuk *media relations*.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah kontribusi berupa saran kepada Humas Pemerintah Kota Tangerang mengenai aktivitas *media relations* melalui publikasi *press release*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya terlebih mengenai upaya pembentukan citra pemerintah daerah melalui publikasi *press release*.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, guna mempermudah penulis maupun pembaca, maka penulis membagi tulisan ini kedalam 5 bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang Latar Belakang yang akan penulis bahas dalam penelitian ini, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi mengenai teori-teori yang akan penulis gunakan dalam membahas penelitian ini. Teori-teori yang penulis gunakan merupakan teori-teori yang bersangkutan dengan penelitian yang akan penulis teliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

BAB III yang berisi mengenai metode penelitian yang akan penulis gunakan guna mempermudah penulis seminar proposal mulai dari Desain Penelitian, Sumber Data, Unit Analisis yang akan digunakan, Teknik Pengumpulan Data beserta Teknik Analisis Data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

BAB IV ini berisi tentang uraian yang diteliti seperti Subyek Penelitian, Hasil Penelitian dari terjun lapangan dengan metode yang telah diterapkan, dan Pembahasan mengenai penelitian lapangan.

### **BAB V PENUTUP**

BAB V ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan.