

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di zaman modern ini keterbukaan informasi publik sangat penting terutama untuk memenuhi kebutuhan informasi yang terus berkembang dalam hal ini peranan media salah satunya ialah memenuhi informasi yang dibutuhkan publik. Oleh karena itu segala hal yang berkaitan dengan informasi dan kebijakan suatu perusahaan atau lembaga selalu melibatkan media.

Informasi merupakan data yang diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang pada lembaga Pemerintah Kota Tangerang, dalam menjalin hubungan baik dengan media massa maka lembaga Pemerintah Kota Tangerang memberikan informasi yang dapat dikelola oleh media massa sehingga media massa dapat menyebarluaskan informasi yang terkait pada Kota Tangerang. Informasi yang diberikan oleh lembaga Pemerintah Kota Tangerang dapat berupa surat kabar yang dibuat oleh media massa yang bekerjasama dengan lembaga Pemerintah Kota Tangerang.

Dalam mengelola informasi lembaga Pemerintah Kota Tangerang pun harus memiliki bagian dalam menyebarluaskan informasi yang diberikan kepada media yaitu humas atau bisa dikatakan *public relations*. Seorang *public relations* yang bekerja di lembaga Pemerintah Kota Tangerang harus mampu memberikan hal positif baik dalam meningkatkan citra pada Kota Tangerang yang dilihat dan

diikuti perkembangannya oleh masyarakat sehingga lembaga Pemerintah Kota Tangerang tidak dilihat negatif oleh masyarakat Kota Tangerang, media pun harus bekerjasama dengan lembaga Pemerintah Kota Tangerang dengan baik karna lembaga Pemerintah Kota Tangerang memberikan kepercayaan kepada media dalam mengelolah informasi.

Pemerintah Kota Tangerang merupakan suatu lembaga perusahaan yang menerima segala aspirasi-aspirasi yang masyarakat berikan kepada Pemerintah Kota Tangerang khususnya dalam Sub. Bidang Humas Pemerintah Kota Tangerang. Dan Humas Pemerintah Kota Tangerang memberikan informasi yang baik kepada publik untuk kemajuan Kota Tangerang sehingga Kota Tangerang dapat berkembang baik dengan aturan-aturan yang diberikan oleh masyarakat.

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 dengan yang lainnya ialah Pemerintahan Kota Tangerang memiliki prestasi serta apresiasi secara berturut-turut dalam beberapa tahun belakangan ini yakni sebagai berikut :

1. Penghargaan Akuntabilitas Kinerja dan Pelayanan Publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN), 28 Januari 2014.
2. Penghargaan Samkaryanugraha Parasamya Purnakarya Nugraha tahun 2014 yang telah berhasil menerapkan Prinsip-Prinsip Otonomi Daerah

(OTDA) terutama dengan usaha untuk mensejahterakan masyarakat, 25 April 2014.

3. Penghargaan Adipura Kencana 2014 sebagai Kota Metropolitan Terbersih Nasional.
4. Penghargaan *Government Award* dari *Sindo Weekly* 2014 karena kepedulian Kota Tangerang terhadap lingkungan.
5. Penghargaan Wahana Tata Nugraha Kategori Lalu Lintas Kota Metropolitan dari Kementerian Perhubungan, 10 September 2014.
6. Piagam penghargaan dari Kementerian Keuangan RI atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) Kota Tangerang tahun 2013 yang mendapatkan WTP untuk yang ketujuh kalinya dari Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK), 12 September 2014.
7. Penghargaan *Asean Environmentally Sustainable City (ESC) Award* Kategori Udara Bersih Tingkat Asean, 30 Oktober 2014.
8. Penghargaan *National Procurement Award 2014* untuk Kategori Akselerasi Penerapan E- Procurement dari LKPP atas komitmen Pemerintah Kota Tangerang dalam menerapkan E- Procurement dengan akselerasi yang cepat termasuk dalam pengembangan organisasi, Sumber Daya Manusia (SDM) serta pelayanan LPSE.

Prestasi dan apresiasi yang diberikan kepada Pemerintah dan Kota Tangerang tidak luput dari kerjasama yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang. Hal tersebut merupakan salah satu tugas dari Humas Pemerintah Kota Tangerang

untuk membangun hubungan baik dengan media. Salah satunya adalah kegiatan *media relations* yaitu jumpa pers (*press conference*). Dengan memberikan layanan informasi publik Humas Pemerintah Kota Tangerang terhadap kepuasan penerimaan informasi melalui jumpa pers/*press conference*.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi publik Humas Pemerintah Kota Tangerang sering mengadakan jumpa pers / *press conference* dengan media massa guna memberikan suatu kepuasan dalam penerimaan informasi terhadap pemberitaan yang diberikan Humas Pemerintah Kota Tangerang kepada media massa.

*Public Relations* atau Humas bekerja sama dengan media massa menjadi salah satu alat untuk menjalankan strategi komunikasinya guna menyampaikan suatu informasi dan kebijakan yang dialami oleh perusahaan atau lembaga yang menaunginya. Oleh karena itu Humas Pemerintah Kota Tangerang dituntut untuk merangkul media massa agar perusahaan atau lembaga tersebut dapat dipercayai oleh semua orang dan kalangan.

Dalam kegiatan jumpa pers / *press conference* Humas Pemerintah Kota Tangerang mengundang media guna untuk menyebarluaskan suatu informasi yang berkaitan dengan Humas Pemerintah Kota Tangerang. Dan dalam mengundang media massa Humas Pemerintah Kota Tangerang membuat surat undangan yang resmi terhadap media-media yang mengikuti jumpa pers/*press conference* pada periode 01 Februari 2016.

Humas Pemerintah Kota Tangerang harus mempunyai timbal balik kegiatan oleh kegiatan media massa yang dilakukan bersama Humas Pemerintah Kota Tangerang, untuk memenuhi kegiatan timbal balik tersebut seorang Humas Pemerintah Kota Tangerang diharapkan mampu mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh media. Kualitas informasi yang diberikan oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang kepada media massa telah diberikan secara maksimal sehingga media massa dapat menyebarkan informasi kepada publik.

Dari kegiatan tersebut peneliti ingin mengetahui kualitas layanan informasi publik Humas Pemerintah Kota Tangerang terhadap kepuasan penerimaan informasi melalui jumpa *pers/press conference*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah ini adalah mengetahui kualitas layanan informasi publik Humas Pemerintah Kota Tangerang terhadap kepuasan penerimaan informasi melalui jumpa *pers/press conference*, untuk menjawab persoalan tersebut penulis merumuskan rumusan masalah :

“Bagaimana *kualitas layanan informasi publik terhadap kepuasan penerimaan informasi oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang?*”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas layanan informasi publik Humas Pemerintah Kota Tangerang terhadap kepuasan penerimaan informasi melalui jumpa *pers/press conference* yaitu :

1. Mengukur kualitas layanan informasi
2. Mengukur kepuasan penerimaan informasi
3. Menganalisa bagaimana kualitas layanan terhadap kepuasan penerimaan informasi

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat-manfaat yang bisa diambil dari terlaksananya penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu :

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi perkembangan konsep dan teori media relations, khususnya dalam mengetahui kualitas layanan informasi publik Humas Pemerintah Kota Tangerang terhadap kepuasan penerimaan informasi melalui jumpa *pers/press conference*.

Manfaat teoritisnya yaitu mengetahui kualitas layanan informasi publik Humas Pemerintah Kota Tangerang terhadap kepuasan penerimaan informasi melalui jumpa *pers/press conference*, hal ini bisa menjadi titik teori dan praktek.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Humas Pemerintah Kota Tangerang terhadap kepuasan penerimaan informasi oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang yang dilaksanakan.

Adapun manfaat lainnya membantu lembaga sejenis dalam mengembangkan aktivitas dalam membangun hubungan dengan media yang tepat seperti yang telah diungkapkan oleh peneliti.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Pada skripsi ini terdapat keterkaitan antara bab satu dengan bab yang lainnya.

Yang bisa dilihat dari sistematika berikut ini :

### **BAB IPENDAHULUAN**

Pendahuluan, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan teoritis, kegunaan praktis, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dan berkaitan dengan konsep penelitian, Operasional Variabel , Kerangka Pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian, memaparkan mengenai desain penelitian, teknik pengumpulan data, Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian, Variabel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan, menguraikan mengenai hasil dan pembahasan penelitian.

## BAB V PENUTUP

Penutup, memaparkan kesimpulan dan saran atas hasil penelitian dan pembahasan.

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**