

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Humas atau *Public relations* adalah suatu usaha yang dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah instansi dengan masyarakat. Selain itu, humas atau *public relations* bertujuan untuk menciptakan citra positif organisasi atau perusahaan kepada masyarakat. Citra lembaga yang positif dimaksudkan agar lembaga dapat tetap hidup dan meningkatkan kreativitasnya, bahkan memberikan manfaat lebih bagi orang lain. Humas dituntut mampu membangun *image* positif bagi lembaga atau instansi, menumbuhkan komunikasi yang bergabung antara lembaga dengan masyarakat. Dengan demikian fungsi humas dituntut selalu profesional dalam mengelola informasi sehingga terwujud citra positif.

Dalam praktiknya, humas dituntut harus bisa menjalin dan membina hubungan yang baik dengan publiknya baik secara internal maupun eksternal. Agar terciptanya sebuah citra positif bagi perusahaan ataupun instansi pemerintah. Dalam sebuah instansi pemerintah, sebuah citra dibutuhkan untuk memperoleh opini yang positif dari publiknya. Maka dari itu, humas harus membuat beberapa strategi untuk meningkatkan citra instansi tersebut.

Dikutip dari Ardianto (2010 : 98) Jefknis menyatakan bahwa "*I'an image is impression gained according to knowlage and understanding of facts. Wrong of incomplete can result in imperfect image*" jika di terjemahkan secara bebas maka maksud Jefknis adalah, citra kesan seseorang atau individu berdasarkan pengetahuan dan pengalaman, yang apabila terdapat kesalahan akan berdampak pada ketidaksiempurnaan citra.

Maka dari itu, humas harus membuat beberapa strategi untuk meningkatkan citra instansi tersebut. Strategi humas yang dibangun seorang humas atau PR dapat menanamkan kepercayaan kepada publik . Menurut Effendy (2011 : 32) strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*Planning*) dan manajemen untuk mencapai tujuan, akan tetapi untuk mencapai sebuah tujuan tersebut , strategi tidak berfungsi sebagai peta berjalan saja, yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukan bagaimana taktik operasionalnya.

Jika sebuah instansi memiliki citra yang positif maka akan muncul opini yang baik dari masyarakat tentang instansi tersebut. Menurut Nova (2014:23-24) Salah satu pendukung dari kinerja humas adalah, harus bisa melakukan 10 pekerjaan *public*

Relation yaitu, membuat *press realese*, menulis dan mengedit, berhubungan dengan media, *special event*, riset, manajemen dan administrasi, konseling, pidato, produksi, pelatihan dan kontak.

Dalam suatu instansi perusahaan potensi Sumber Daya Manusia pada hakekatnya merupakan salah satu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu instansi atau lembaga perlu mengelola Sumber Daya Manusia sebaik mungkin. Jika Sumber Daya Manusianya terpenuhi maka semua instansi atau perusahaan akan berjalan dengan baik, dan juga kenyamanan saat bekerja harus juga terpenuhi agar para staff dan karyawan bekerja dengan maksimal. Untuk menciptakan kenyamanan saat bekerja, keharmonisan para staff atau karyawan juga harus dijaga agar saat bekerjanya mereka menjalani tugasnya dengan baik

Pemerintah Kabupaten Tangerang adalah suatu lembaga pemerintahan yang menangani tentang otonomi daerah. Pemerintah Kabupaten Tangerang memiliki wilayah yang cukup luas terdiri dari 29 kecamatan, 28 kelurahan, dan 24 desa. Dengan luas mencapai 959,61km². Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) memiliki anggota sebanyak 14 orang. Pada tanggal 30-November-2018 pemerindah Kabupaten Tangerang Khususnya di bagaian DISKOMINFO mengadakan acara Media *Gathring* bersama wartawan, wartawan yang hadir terdiri dari media cetak atau media online yang bertempatkan di Cisarua Bogor. Tujuan dari Media *Gathering* tersebut adalah membangun silahturahmi dan mendengarkan masukan dari wartawan untuk sebagai pembentukan citra Pemerintah Kabuoaten Tangerang melalui DISKOMINFO. Dalam acara tesebut wartawan memberikan masukan kepada DISKOMINFO yaitu:

1. Diskominfo harus ada kesetaraan. Agar wartawan bisa lebih cepat mendapatkan informasi yang akurat. Karna selama ini wartawan mengalami kesulitan mendapatkan data dan informasi berita.
2. Wartawan mengharapkan DISKOMINFO memiliki forum diskusi. Untuk menyampaikan keluh kesah mereka. Karna selama ini banyak miss komunikasi antara wartawan dan Pemerintah Daerah.
3. Wartawan mengharapkan diskominfo menjadi tempat sumber informasi yang mereka butuhkan. Diskominfo jangan membatasi informasi yang dibutuhkan wartawan. jika wartawan dibatasi informasinya mereka bingung menulis dari sudut pandang apa. Seharusnya berita yang ditulis bisa jadi berita positif. Tapi karna kurang informasi hasil berita yang ditulis jadi negatif.
4. Wartawan ingin disediakan pressroom bagi insan media jika setelah peliputan di wilayah Pemkab Tangerang.

Dalam kesempatan tersebut ibu Yeni Suryani,A.PI,MM menanggapi keluhan mengenai sulitnya mendapatkan informasi yang akurat dari pemerintah Kabupaten Tangerang, kurangnya informasi itu disebabkan karena sering terjadi mist komunikasi antara dinas-dinas terkait. Dan Kurangnya staff tersebut pemerintah Kabupaten Tangerang tidak asal dalam merekrut orang untuk bekerja di Diskominfo, salah satu alesannya, DISKOMINFO merupakan dinas yang berhubungan dengan pihak eksternal dan di DISKOMINFO merupakan bagian penting dalam meningkatkan citra pemerintah Kabupaten Tangerang.

Setelah peneliti melakukan pra observasi awal kepada beberapa staff yang berada DISKOMINFO yang bernama, ibu Nopus dan ibu Nita dari hasil observasi peneliti melakukan wawancara tersebut peneliti mendapatkan data yang bersumber dari staff mengenai kurangnya sumber daya manusia (SDM) di bagian staff Customer Service dan dibagian pengeditan video untuk konten media sosial masih kurang, dan juga kurangnya fasilitas yang ada di Diskominfo.

Namun pada kenyataannya dilihat dari kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya fasilitas yang di sediakan membuat para staff di pemerintah Kabupaten Tangerang kurangnya efektif dalam menjalankan tugasnya.

Dari beberapa persoalan di atas khususnya lebih mengarah pada persoalan internal.Peran humas disebuah organisasi atau pemerintahan pasti mempunyai strategi untuk mengatasi masalah. Oleh karna itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang startegi apa yang di gunakan Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam meningkat citra Pemerintah Kabupaten Tangerang.

