

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tugas hubungan masyarakat (humas) baik di lembaga/organisasi pemerintahan itu tidak jauh beda dengan *public relations* (PR) suatu perusahaan. Hal itu dibuktikan karena keduanya tetap membangun citra baik bagi lembaga/organisasi pemerintah yang dilakukan oleh humas atau perusahaan yang dilakukan oleh PR.

Hal yang terlihat berbeda hanya pada humas pemerintah lebih cenderung melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan baik secara informasi maupun solusi demi kepentingan masyarakat luas, karena prinsip ruang lingkup tugas humas pemerintah ada dua, yaitu membina ke dalam (publik internal) dan membina hubungan keluar (publik eksternal). Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari organisasi pemerintah, sedangkan publik eksternalnya adalah masyarakat.¹ Sedangkan pada PR lebih kepada pelayanan membangun citra yang baik untuk kegiatan komersil yang dilakukan hanya pada pelanggan (*customer*) perusahaannya saja, baik berupa jasa maupun barang sebagai produk dari perusahaan tersebut, karena kedudukan PR sebagai *Corporate PR* atau *Marketing PR*.²

¹ Betty Wahyu Nilla Sari, 2012, *Humas Pemerintah*, (Yogyakarta : Graha Ilmu), hlm. 11.

² Silih Agung Wasena, dkk, 2010, *Strategi Public Relations*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama), hlm. 29.

Humas dalam sebuah organisasi pemerintah memiliki tugas yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 30 Tahun 2011³ yang menjelaskan bahwa tugas humas pemerintah seperti 1) Melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, demi memperoleh manfaat bersama, 2) Meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik, 3) Meningkatkan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah, 4) Membangun citra dan reputasi positif.

Tugas humas pemerintah yang melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, demi memperoleh manfaat bersama.⁴ Salah satunya bisa didapat melalui monitoring isu di media massa, hal tersebut dicerminkan dalam aturan kehumasan salah satunya dilakukan di Humas Kota Surabaya.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya menerangkan tentang Bagian Hubungan Masyarakat Sub Bagian Layanan Informasi mempunyai tugas, yaitu menyiapkan bahan pengoordinasian Perangkat Daerah sesuai urusan pemerintah yang menjadi bidang tugasnya, menyiapkan

³ Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah.

⁴ *Ibid.*, hlm. 12.

bahan pelaksanaan kebijakan sosialisasi urusan pemerintah, menyiapkan bahan perencanaan penyelenggaraan citra positif Pemerintah Daerah, menyiapkan bahan layanan fasilitasi juru bicara Pemerintah Daerah, menyiapkan bahan monitoring isu publik di media massa, menyiapkan bahan pelaksanaan *Media Gathering*, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tabel 1.1 Regulasi Pemerintah Daerah Terkait

No	Kota	Peraturan
1	Surabaya	Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2018.
2	Semarang	Peraturan Walikota Semarang Nomor 58 Tahun 2016.
3	Yogyakarta	Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 81 Tahun 2017.
4	Bandung	Peraturan Walikota Bandung Nomor 540 Tahun 2018.
5	DKI Jakarta	Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 265 Tahun 2016.

Sumber : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Berdasarkan tabel diatas, maka peneliti melakukan analisis terhadap peraturan tersebut yang menunjukkan bahwa hanya ada di Humas Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki tugas humas yang mengatur tentang menyiapkan bahan monitoring isu publik di media massa. Maka dari itu tugas Humas Pemerintah di Kota Surabaya sangatlah unik karena menyiapkan bahan monitoring isu publik tersebut dari hasil yang ada di media massa.

Monitoring adalah aktivitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan.⁵ Untuk

⁵ Sekretariat Kabinet Indonesia, *Pengertian Monitoring dan Evaluasi Kebijakan Pemerintah*, diakses dari <https://setkab.go.id/pengertian-monitoring-dan-evaluasi-kebijakan-pemerintah/>, pada 13 September 2019 pukul 20.07.

dapat memperoleh implementasi sebuah acara yang sesuai dengan apa yang direncanakan manajemen harus menyiapkan sebuah program yaitu monitoring, monitoring ditujukan untuk memperoleh fakta, data dan informasi tentang pelaksanaan program, apakah proses pelaksanaan kegiatan dilakukan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Selanjutnya temuan-temuan hasil monitoring adalah informasi untuk proses evaluasi sehingga hasilnya apakah program yang ditetapkan dan dilaksanakan memperoleh hasil yang berkesesuaian atau tidak.⁶

Isu publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Negara Birokrasi Republik Indonesia No. 29 Tahun 2011⁷ adalah informasi atau berita yang tidak jelas sumbernya, tersebar dari mulut ke mulut tanpa verifikasi fakta dan data yang terjadi di publik dan dapat menimbulkan kesenjangan.⁸

Teknis untuk pelaksanaan monitoring merupakan sebuah cara untuk dapat menilai dan mengamati seluruh proses baik itu dimulai dari persiapan, penyelenggaraan, hingga hasil yang akan dicapai.⁹

⁶ Asep Suryana, 2006, *Strategi Monitoring Dan Evaluasi (Monev) Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah*, diakses dari http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._ADMINISTRASI_PENDIDIKAN/197203211999031-ASEP_SURYANA/Copy_of_STRATEGI_MONITORING_DAN_EVALUASI.pdf, pada 13 September 2019 pukul 20.44.

⁷ Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Negara Birokrasi Republik Indonesia Tentang Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah.

⁸ *Ibid.*, hlm. 5.

⁹ Badan Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Komite Penjamin Mutu*, diakses dari <http://docplayer.info/83669022-Petunjuk-teknis-pelaksanaan-monitoring-dan-evaluasi-komite-penjamin-mutu-pendidikan-dan-pelatihan-kepemimpinan-tingkat-iv.html>, pada 13 September 2019 pukul 21.35.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana tugas humas pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan monitoring isu publik di media massa tahun 2018 - 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis ketentuan mengenai tugas humas pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan monitoring isu publik di media massa tahun 2018 - 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Akademis

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi terkait tugas humas pemerintah dalam melakukan monitoring isu publik di media massa.

2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat terkait isu publik yang terjadi pada media massa. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan masukan dalam menentukan kebijakan humas pemerintahan dalam menjawab dan mengelola isu publik pada media massa.