

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan hubungan masyarakat (humas) dalam suatu instansi atau lembaga pemerintah merupakan suatu hal yang wajib dalam membantu penyebarluasan segala bentuk aktivitas lembaga baik internal maupun eksternal. Menurut Rahmat Kriyantono, terdapat beberapa aktivitas humas pemerintah yakni membangun pengertian khalayak terkait kebijakan, mengadakan dokumentasi terkait kegiatan-kegiatan yang dilakukan instansinya, mengawasi dan menguji tanggapan dan pendapat umum masyarakat dalam kegiatan ini, humas harus membangun relasi yang baik dengan masyarakat, mengumpulkan data dan informasi, menyelaraskan lalu lintas informasi dalam lingkungan instansi, mengelola penyelenggaraan konferensi pers, *press tour*, *press interview* dengan pimpinan (Suprawoto, 2018: 76).

Untuk menyebarluaskan segala bentuk aktivitas pemerintah kepada publik, humas harus memiliki acuan tugas dan fungsi. Tugas maupun fungsi tersebut tertuang ke dalam beberapa peraturan yang mengatur mengenai pedoman umum tata kelola kehumasan di lingkungan instansi pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola

Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah (Permenpan & RB Nomor 30 Tahun 2011) mengatur tugas humas yaitu 1. Komunikasi timbal-balik antara instansi dan publik yang terencana agar tercipta saling pengertian; 2. Meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik; 3. Meningkatkan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah; 4. Membangun citra dan reputasi positif (BAB I bagian G Permenpan & RB Nomor 30 Tahun 2011).

Menurut Scott M. Cutlip, humas memiliki tugas utama yaitu menyampaikan segala bentuk informasi kepada publik atau khalayak di bagian lembaga pemerintah (Suprawoto, 2018: 63). Hal ini dilakukan humas untuk mengetahui hasil atas pelaksanaan kegiatan atau program yang telah dilakukan oleh organisasi.

Sementara itu fungsi humas, pada Permenpan & RB No. 30 Tahun 2011, menyebutkan fungsi humas berperan penting untuk menyediakan kebijakan program pemerintah, menciptakan hubungan internal dan eksternal yang kondusif, menjadi penghubung antara instansi dan publik, melaksanakan fungsi manajemen seperti kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pemberian masukan dalam pengelolaan informasi (Permenpan & RB Nomor 30 Tahun 2011 BAB I bagian H).

Pelaksanaan tugas dan fungsi kehumasan di daerah sangat tergantung pada pengaturan yang dilakukan Daerah dalam hal ini Kabupaten/Kota melalui Peraturan Kepala Daerah tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah. Di salah satu Bagian Sekretariat Daerah selalu ada Sub Bagian

yang bertugas terkait dengan kegiatan-kegiatan lingkup kehumasan (Pandiangan & Setyowati, 2022).

Terkait dengan penelitian Andreas Pandiangan dan Lenny Setyowati, peneliti melakukan observasi terhadap 3 Sekretariat Daerah (Setda) yakni Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten Semarang dan Kabupaten Kendal. Dari 3 objek tersebut dilakukan perbandingan antara Permenpan & RB No.30 Tahun 2011 dengan Peraturan Bupati di masing-masing Daerah. Hasilnya seperti Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Peraturan Kepala Daerah Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Kehumasan di Lingkungan Sekretariat Daerah (Setda)

No.	Daerah	Peraturan Kepala Daerah	Mengatur	
			Tugas Humas	Fungsi Humas
1.	Provinsi Jawa Tengah	Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2018 tentang Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah	3 dari 4	2 dari 4
2.	Kabupaten Semarang	Peraturan Bupati Semarang Nomor 109 Tahun 2021 tentang Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah dan Inspektorat Daerah	3 dari 4	0
3.	Kabupaten Kendal	Peraturan Bupati Kendal Nomor 74 Tahun 2019 Tentang Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Kabupaten Kendal	4 dari 4	0

Sumber: Observasi Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil perbandingan peraturan di atas, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah (Setda Jateng) walaupun di dalamnya hanya memuat dua fungsi yakni membentuk, meningkatkan serta memelihara citra dan reputasi positif instansi serta

melaksanakan fungsi manajemen komunikasi. Akan tetapi, hasil tersebut menunjukkan bahwa baik tugas maupun fungsi humas merupakan yang paling lengkap daripada daerah lainnya. Berdasarkan hasil observasi, Setda Jateng terdapat Bagian Umum yang menaungi langsung Bagian Humas dan Protokol yang mengerjakan berbagai tugas dan fungsi humas pada instansi pemerintah.

Lembaga pemerintah seperti Sekretariat Daerah (Setda) merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam manajemen Pemerintahan Daerah khususnya melalui Pengkoordinasian Pelaksanaan Fungsi Perangkat Daerah tanpa terkecuali dengan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah (Setda Jateng). Tugas Setda adalah membantu pimpinan dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan perangkat daerah bagian ini tertuang pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020 (LKJIP Setda Jateng, 2020: 2).

Dalam pengaturan tugas humas Setda Jateng terdapat Biro Umum yang menjalankan tiga Bagian yakni Bagian Rumah Tangga Setda, Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol, dan Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga Pimpinan (LKJIP Setda Jateng, 2020: 10).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2018 (Pergub Jateng No. 70 Tahun 2018) adapun peneliti lebih berfokus pada tugas pokok Bagian Humas dan Protokol dalam melaksanakan penyiapan pengkoordinasian penyusunan dan analisis kebijakan daerah, pengkoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah,

pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah, pelayanan administratif dan pembinaan sumber daya ASN di bidang liputan dan dokumentasi, publikasi dan hubungan media serta protokol (Pergub Jateng Nomor 70, 2018: Pasal 176).

Berikut merupakan tabel 1.2 yang memuat tentang Pergub Jateng No. 70 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja di bagian tugas humas Setda Jateng yakni sebagai berikut.

Tabel 1.2 Pengaturan Tugas Humas Setda Provinsi Jawa Tengah

Bagian Hubungan Masyarakat & Protokol	
Sub Bagian Liputan dan Dokumentasi Pasal 179 ayat (2)	Sub Bagian Publikasi dan Hubungan Media Pasal 180 ayat (2)
<ol style="list-style-type: none"> 1. menyiapkan bahan liputan kegiatan Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah; 2. menyiapkan bahan dokumentasi kegiatan Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah; 3. menyiapkan bahan liputan lainnya untuk keperluan publikasi kegiatan Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah dan program pembangunan daerah; 4. menyiapkan bahan pengelolaan dan pelayanan dibidang analisis media 5. menyiapkan bahan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumen; 6. melakukan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. menyiapkan bahan pengolahan dan editing bahan publikasi 2. menyiapkan bahan penyusunan kebijakan teknis di bidang publikasi 3. menyiapkan bahan pengelolaan dan pelayanan informasi hubungan media 4. melakukan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Sumber: Pergub Jawa Tengah No. 70 Tahun 2018 (2022)

Dalam pelaksanaan tugas kehumasan Setda Jateng peneliti berfokus untuk melihat kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik yakni dalam pengelolaan pelayanan informasi. Alasan peneliti memilih tugas kedua humas, karena berdasarkan

LKJIP Setda Jateng yang baik terkait dengan meningkatnya persentase keberhasilan pelaksanaan kualitas pelayanan umum, keprotokolan dan kehumasan melebihi target terlampau tinggi.

Terkait dengan penelitian Andreas Pandiangan dan Abraham Wahyu terkait kegiatan kehumasan, dari kelima tugas humas peneliti memilih tugas humas kedua yang termasuk dalam ruang lingkup humas ke delapan yakni pelayanan dan penyebarluasan informasi dokumentasi. Kegiatan pelayanan dan penyebarluasan informasi lebih berfokus pada kegiatan menulis, menyunting dan memproduksi informasi publik (Pandiangan & Abraham, 2022: 16-17). Oleh karena itu, dalam upaya pelayanan dan penyebarluasan informasi penting adanya komunikasi organisasi secara internal antara pimpinan dan staf humas dalam menjalankan tugasnya dalam mengelola layanan informasi secara optimal dalam lingkup Setda Jateng.

Dalam pelaksanaannya humas menerapkan komunikasi organisasi dalam memperlancar penyampaian pesan atau informasi antar anggota dalam lembaga secara internal. Pace dan Faules menyatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan penciptaan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi. Dalam suatu organisasi terdiri unit-unit komunikasi yang membentuk struktur antara satu dengan lainnya yang saling terkait dan berfungsi dalam suatu lingkaran (Pace & Faules, 2000: 31).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (RB) Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum

Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah (Permenpan & RB Nomor 28 Tahun 2011), komunikasi organisasi merupakan proses menciptakan dan saling menukar pesan organisasi dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu dengan lainnya, baik formal maupun non formal, untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah di dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan instansi pemerintah (Permenpan & RB Nomor 28 Tahun 2011 BAB I bagian F Nomor 7).

Pertukaran informasi dalam komunikasi organisasi dapat menciptakan pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan. Hal tersebut tercantum pada Permenpan & RB No. 28 Tahun 2011 yang memiliki peran untuk menciptakan dan menukar pesan di dalam organisasi sehingga akan menciptakan pola komunikasi di dalam organisasi (Permenpan & RB No. 28 Tahun 2011).

Pace dan Faules menyatakan bahwa pada pelaksanaan pola komunikasi organisasi terdapat dua pola yang berlawanan yakni pola roda dan pola lingkaran. Pola lingkaran lebih menjelaskan kombinasi beberapa orang dalam menyampaikan pesan melalui sejenis sistem pengulangan pesan. Sedangkan, pola roda lebih cenderung mengarahkan seluruh pesan atau informasi kepada individu yang memiliki posisi sentral (Pace & Faules, 2000: 174-175).

Pola aliran informasi pada instansi atau lembaga kemudian terbentuk dalam pola-pola komunikasi tertentu yang mempunyai konsekuensi besar dalam berfungsinya organisasi. Pola komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan tidak hanya

berlaku dalam sebuah organisasi melainkan juga berlaku dalam suatu instansi pemerintahan dari tingkat nasional hingga tingkat regional, yaitu tingkat Provinsi atau Daerah Kabupaten/Kota.

Hasil perbandingan 2 kabupaten dan 1 provinsi se-provinsi Jawa Tengah, peneliti menyimpulkan bahwa Pergub Jateng Nomor 70 Tahun 2018 tentang Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah menjadi yang paling lengkap dan spesifik untuk diteliti sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah. Selain itu, peneliti lebih berfokus pada tugas humas mengenai kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik yang cenderung membahas tentang pengelolaan pelayanan informasi. Dengan begitu peneliti dapat lebih mudah untuk mengetahui pelaksanaan tugas Humas Setda Jateng saat turun langsung ke lapangan.

Untuk memperkuat argumen dalam pengambilan objek penelitian terkait tugas humas di Setda Jateng, peneliti melakukan observasi pada data Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP), Laporan Tahunan Pengelolaan Layanan Publik, dan Laporan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama (Laporan PPID Utama).

Dari hasil observasi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kelengkapan data sekunder yang lengkap adalah Setda Jateng. Oleh karena itu, peneliti memilih objek penelitian Setda Jateng sebagai objeknya. Karena, berdasarkan hasil observasi dari data

LKJIP peneliti lebih berfokus pada penelitian terkait keberhasilan Pelaksanaan Pelayanan Umum, Keprotokolan dan Kehumasan.

Berdasarkan data hasil capaian kinerja Setda Jateng, peneliti menemukan tingginya angka kualitas keberhasilan pelaksanaan pelayanan umum, keprotokolan dan kehumasan yang melebihi target Setda Jateng yaitu 101,97% dari target 76% (LKJIP Setda Jateng, 2020: 35). Selain itu, sama halnya dengan Provinsi Sulawesi Tengah, Ekayatri dalam studinya memaparkan bahwa kemampuan Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan Laporan Akuntabilitas dan Kinerja Pemerintah (LAKIP) dalam efektivitas keterbukaan informasi publik sudah berjalan dengan maksimal. Hal ini tidak terlepas dari beberapa faktor mendukung agar terlaksananya seluruh tugas dan program kerja yang dilakukan para pegawai dapat berjalan dengan maksimal (Ekayatri, 2020: 28). Berdasarkan data pelayanan keterbukaan informasi publik tersebut perlunya observasi secara langsung oleh peneliti untuk membandingkan hasil kinerja yang ada pada Lakip dan praktik terkait tugas yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Protokol di Setda Jateng.

Krisna Mulawarman dan Yeni Rosilawati dalam studinya tentang, komunikasi organisasi yang ada pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan. Beberapa aliran komunikasi organisasi yang digunakan secara internal yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi lintas saluran dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dengan demikian, aliran komunikasi organisasi tersebut perlu untuk ditinjau lebih lanjut terkait

perbaikan serta penerapannya dalam tugas pokok di setiap masing-masing unit kerja yang ada di Dinas Perijinan Kota Yogyakarta (Mulawarman dan Rosilawati, 2014:31-41).

Terkait dengan pola komunikasi organisasi yang akan diteliti pada Bagian Humas dan Protokol Setda Jateng, berdasarkan data pelayanan yang ada pada LKJIP Setda Jateng 2020 mengenai capaian kinerja yang mencapai 101,97%. Tentunya berkaitan langsung dengan perilaku kerja dan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin mempengaruhi hasil pelayanan yang dihasilkan dalam internal Setda Jateng khususnya Bagian Humas dan Protokol. Perilaku kerja tersebut diatur dalam peraturan pengusulan, penetapan dan pembinaan JF ASN.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (RB) Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pengusulan, Penetapan, dan Pembinaan Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil (Permenpan & RB Nomor 13 Tahun 2019), perilaku kerja meliputi lima aspek yakni orientasi pelayanan, komitmen, inisiatif kerja, kerja sama, dan kepemimpinan (Permenpan & RB Nomor 13 Tahun 2019 BAB VII bagian 3 Pasal 45 ayat 1).

Oleh karena itu, peneliti tertarik melihat bagaimana pelaksanaan Pola Komunikasi organisasi yang terjadi dalam internal pada bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah (Humas & Protokol Setda Jateng) khususnya dalam rangka meningkatkan kinerja pengelolaan dan pelayanan informasi yang ada dalam Setda Jateng.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

“Bagaimana pola komunikasi organisasi dalam pelaksanaan tugas kehumasan di Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti tetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi dalam pelaksanaan tugas kehumasan di Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang pelaksanaan humas pemerintah Provinsi Jawa Tengah serta sarana pengembangan ilmu secara teori yang telah dipelajari selama kuliah.

2. Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang pelaksanaan tugas humas pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai referensi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan permasalahan serupa di tempat yang berbeda.
3. Bagi humas pemerintah Provinsi Jawa Tengah, dapat digunakan sebagai masukan dan evaluasi humas dalam menjalankan tugas.

1.5 Lokasi dan Tatakala Penelitian

Lokasi Penelitian yang dilakukan peneliti di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah. Adapun tahapan kegiatan yang telah peneliti lakukan selama pelaksanaan penelitian yakni pembagian objek, riset kebijakan, menyusun proposal, seminar proposal, pengumpulan data, analisis data, penulisan laporan, dan ujian skripsi.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir

1. BAB I: pendahuluan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan laporan akhir.
2. BAB II: tinjauan pustaka berisi penjelasan teori dan konsep yang relevan dan sesuai fokus penelitian yang diambil di bidang Ilmu Komunikasi.
3. BAB III: menjelaskan mengenai metode penelitian apa yang digunakan oleh peneliti.

4. BAB IV: hasil penelitian dan pembahasan meliputi pemaparan data yang sudah diperoleh oleh peneliti beserta analisa yang ditemukan dalam hasil penelitian.
5. BAB V: kesimpulan dan saran meliputi pemaparan kesimpulan yang dapat diambil dari analisis data hasil penelitian dan memberikan saran kepada Setda Jateng mengenai penelitian selanjutnya.

