

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap kantor pemerintahan membutuhkan tenaga terampil dibidang komunikasi untuk menangani berbagai masalah yang berkaitan dengan publik internal atau eksternal agar citra pemerintahan baik di masyarakat. Citra pemerintahan yang baik dapat dibentuk oleh seorang humas sehingga pemerintahan membutuhkan Hubungan Masyarakat atau Humas sebagai mediator antara pemerintah dengan masyarakat untuk menjalin komunikasi dan penyampaian informasi yang berkesinambungan dalam setiap hal. Hal ini sejalan dengan pendapat Hastuti (2018) yang menyatakan Hubungan masyarakat (Humas) atau yang biasa disebut *public relation* (PR), menjadi hal yang ditargetkan oleh pemerintah. Selain itu, humas pemerintah juga berperan penting dalam disetiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan.

Komunikasi memiliki peran penting karena terjalinnya komunikasi yang baik dari rakyat kepada pemerintah dapat memberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi rakyat. Pada konteks ini peran tersebut diserahkan kepada pihak Humas. Selain itu, Humas harus mampu melaksanakan hubungan komunikasi baik kedalam maupun keluar. Humas juga diharapkan untuk menjembatani atau membangun hubungan komunikasi dengan masyarakat luar sebagai publiknya.

Hubungan Masyarakat atau Humas merupakan fungsi manajemen yang bertujuan membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan *public* yang bisa memberikan dampak positif terhadap keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi. Humas memiliki peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan baik dengan publik baik intern maupun ekstern suatu perusahaan, lembaga ataupun kantor pemerintahan. Akan tetapi, Humas sendiri bukan hanya sekedar memberikan menjalin hubungan yang baik dengan publiknya. Hal ini dikarenakan Humas berperan sebagai *communicator fasilitator*. Ruslan (2012) menjelaskan bahwa peran ini menempatkan praktisi Humas sebagai penyedia informasi dan pendengar yang baik. Peran ini juga didasarkan asumsi bahwa komunikasi dua arah yang efektif akan meningkatkan hubungan yang baik antara instansi dan khalayak mengenai kebijakan, prosedur, tindakan, dan hubungan yang saling menguntungkan.

Adapun beberapa indikator agar peran *communication fasilitator* berjalan dengan baik yakni: menjaga agar pihak eksternal selalu mendapat informasi terbaru seputar institusi, melaporkan kepada pihak internal mengenai kritik dan saran yang diberikan oleh pihak eksternal yang kemudian dilakukan audit komunikasi, dan selalu aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial. Dengan demikian, peran Humas dalam sebuah institusi tidak dapat dikesampingkan mengingat Humas memiliki peran yang besar dalam pembentukan opini sebuah institusi.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah atau DPRD merupakan salah satu sarana penghubung antara masyarakat dengan pemerintahan. Masyarakat dapat menyampaikan segala aspirasinya melalui DPRD. Namun masyarakat tidak pernah

mempercayai DPRD sepenuhnya karena *image* seorang DPRD yang sering dianggap malas-malasan atau tidak pernah bekerja. Berbagai pendapat atau opini juga muncul menanggapi kinerja DPRD tersebut. Istilah opini publik dapat dipergunakan untuk menandakan setiap pengumpulan pendapat yang dikemukakan oleh masyarakat. Menurut Soenarjo (1997), menyatakan bahwa opini publik dalam bahasa Indonesia sering diartikan sebagai pendapat umum, dengan demikian *public* diartikan sebagai umum sedangkan *opinion* dialihbahasakan sebagai pendapat. Adapun Menurut Sastropetro (1990) pendapat adalah suatu hasil interaksi dan pemikiran manusia tentang suatu hal yang kemudian dinyatakan atau diekspresikan. Pendapat merupakan salah satu efek dari proses komunikasi. Sastropetro mengemukakan efek komunikasi adalah segala perubahan yang terjadi dipihak komunikan sebagai akibat diterimanya suatu pesan oleh komunikan. Perubahan yang dimaksud antara lain: perubahan pandangan, perubahan sikap, perubahan pendapat, perubahan tingkah laku dan perubahan lain yang terjadi pada komunikan atau si penerima pesan.

Pembentukan opini publik sangat bergantung pada proses komunikasi dan Salah satu media yang dapat dimanfaatkan untuk berkomunikasi adalah media *online*. Media online dapat membentuk opini publik untuk membawanya pada perubahan yang signifikan. Selanjutnya, subyek opini publik adalah masalah baru yang bersifat kontroversial sehingga Unsur-unsur opini publik merujuk pada pernyataan yang kontroversial mengenai suatu hal yang bertentangan dan reaksi pertama atau gagasan baru.

Inspeksi mendadak atau sidak merupakan salah satu contoh kinerja DPRD Kota Surakarta yang dipublikasikan. Humas DPRD Kota Surakarta memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mempermudah interaksi dan reputasi khalayak yang lebih luas dan lebih kompleks. Pada konteks ini, Humas DPRD Kota Surakarta menggunakan media *online* seperti Instagram. Pada postingan Instagram DPRD Kota Surakarta dapat dilihat bahwa para anggota DPRD melakukan sidak ke berbagai tempat untuk memantau perkembangan pembangunan yang sedang dilaksanakan di Kota Surakarta. Oleh karena itu, pemanfaatan Instagram oleh humas DPRD Kota Surakarta diharapkan dapat menjalin hubungan atau kedekatan dengan khalayak agar membangun kepercayaan dan citra yang positif.

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini ingin menjelaskan citra DPRD Kota Surakarta yang dibentuk melalui karakteristik opini publik dalam peran Humas sebagai *communicator*. Hal ini disebabkan karena pemanfaatan media *online* oleh Humas DPRD Kota Surakarta bertujuan untuk memberikan pengertian kepada khalayak bahwa DPRD Kota Surakarta melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan untuk membentuk kepercayaan masyarakat kepada DPRD Kota Surakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana citra DPRD Kota Surakarta yang dibentuk melalui karakteristik opini publik dalam peran Humas sebagai *communicator* di media *online Instagram* pada kasus Inspeksi Mendadak (Sidak)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan citra DPRD Kota Surakarta yang dibentuk melalui karakteristik opini publik dalam peran Humas sebagai *communicator* dimedia *online Instagram* pada kasus Inspeksi Mendadak (Sidak).

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan pada perkembangan Ilmu Komunikasi khususnya bidang *Public Relations* terutama yang berkaitan citra yang dibentuk melalui karakteristik opini publik dan peran Humas sebagai *communicator*.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan Humas DPRD Kota Surakarta agar dapat memaksimalkan peran Humas dalam membentuk karakteristik opini publik untuk meningkatkan citra positif.