

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Hubungan masyarakat atau disebut Humas berperan penting dalam membentuk citra suatu instansi pemerintahan di mata masyarakat. Humas terkait erat dengan proses komunikasi terdapat pesan yang harus dikondisikan demi terciptanya citra positif di mata masyarakat sehingga dalam proses komunikasi dengan masyarakat Humas bukan pihak reaktif yang hanya menunggu umpan balik (*feed back*), melainkan juga bersikap dan bertindak proaktif dalam memberikan informasi terlebih dahulu kepada publik organisasi atau pemerintahan, (Iriantara 2007:4).

Humas adalah bagian dari kegiatan manajemen yang dilakukan secara berkesinambungan oleh organisasi atau lembaga untuk memelihara citra serta membentuk opini yang positif dari masyarakat, agar organisasi atau lembaga memperoleh kepercayaan dan sokongan dari masyarakat, baik internal maupun eksternal.

Komarudin (2014:49) mengatakan bahwa Humas harus berperan nyata dalam era keterbukaan informasi publik. Era reformasi, demokratisasi, dan transparansi, membawa dampak yang cukup signifikan terhadap bidang tugas kehumasan. Secara umum, tugas Humas menyampaikan, mensosialisasikan setiap kebijakan instansi/ organisasi, langsung atau tidak langsung, kepada publik melalui berbagai media yang ada.

Suatu tindakan yang dilakukan oleh praktisi humas sebagai kegiatan relasi dengan publik menggunakan media massa sebagai langkah membangun hubungan baik dengan media massa yang nantinya berdampak pada pemberitaan informasi atau pesan dalam media massa itu sendiri guna membangun citra positif dari suatu organisasi yang dinaunginya

Dalam menciptakan citra positif humas Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karanganyar memiliki dua tugas yaitu kedalam dan keluar. Hubungan kedalam berupa koordinasi dengan badan pemerintah sedangkan keluar berhadapan dengan masyarakat. Humas pemerintah memberikan informasi tentang pendapat dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat.

Sedangkan menurut Dimock dan Koenig dalam Rosady Ruslan (2001:108) mengatakan bahwa tugas dan kewajiban Humas lembaga pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Berupaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat (*public service*), kebijaksanaan, serta tujuan yang akan dicapai oleh pihak pemerintah dalam melaksanakan program kerja.
2. Mampu menanamkan keyakinan dan kepercayaan, serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya untuk melaksanakan program diberbagai bidang, seperti sosial, ekonomi, hukum, politik serta stabilitas keamanan dan ketertiban nasional.

3. Keterbukaan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan serta pengabdian dari aparatur pemerintah bersangkutan perlu dijaga atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban secara konsisten serta profesional.

Humas pemerintahan memiliki peran penting dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapat akses informasi publik. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat apabila tidak akurat, cepat, dan mudah untuk diakses dapat menyebabkan kebijakan pemerintah dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang informatif.

Penyebaran informasi dan pembentukan citra positif di masyarakat membutuhkan sarana media. Media berperan sangat penting dalam penyebaran informasi serta membantu humas untuk mengontrol informasi yang keluar masuk.

Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karanganyar adalah institusi pemerintah yang sangat berpengaruh terhadap pemerintahan daerah Kabupaten Karanganyar. Mengutip pada [www.karanganyar.go.id](http://www.karanganyar.go.id) dalam sambutan Bupati Karanganyar pada Forum komunikasi kehumasan yang dibacakan oleh Bambang Prihantoro, S.Sos selaku kepala bagian Sekretaris Daerah Karanganyar menyampaikan bahwa Pemerintah Kabupaten Karanganyar merespon positif atas diselenggarakannya kegiatan ini karena mengandung makna yang cukup krusial kaitannya dengan pelaksanaan keterbukaan informasi publik sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang - undang Nomor 14

tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Undang - undang ini mengamanatkan kepada seluruh badan publik untuk melaksanakan diseminasi dan pelayanan informasi kepada masyarakat tanpa terkecuali sesuai dengan ketentuan perundangan yang telah di atur.

Dinas Perhubungan komunikasi dan Innformasi Kabupaten Karanganyar dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi kepada masyarakat menemui hambatan yang berupa hambatan psikologis yang merupakan unsur - unsur dari kegiatan psikis manusia, hambatan soisokultural melibatkan lingkungan sosial dan budaya seorang komunikan, dan hambatan interaksi verbal terdiri dari polarisasi, orientasi intensional, evaluasi statis, dan indiskriminasi. Kemudian untuk mengatasi hambatan tersebut Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karanganyar menggunakan strategi operasional melalui pelaksanaan prugram humas yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakat, melalui mekanisme sosial kultural dan nilai - nilai yang berlaku dimasyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat, strategi pendekatan persuasif dan edukatif, strategi pendekatan tanggungjawab sosial, dan strategi pendekatan kerjasama.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis menarik untuk melakukan penelitian yang fokus pada "**Hambatan Dan Strategi Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Dalam Berkomunikasi Dengan Masyarakat Melalui Media Website**".

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apa saja hambatan Dishubkominfo dalam berkomunikasi dengan masyarakat melalui media *website* ?
2. Bagaimana strategi Dishubkominfo dalam berkomunikasi dengan masyarakat melalui media *website* ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan hambatan dan strategi Humas Dishubkominfo dalam berkomunikasi dengan masyarakat melalui media *website*
2. Untuk menjelaskan Bagaimana strategi Dishubkominfo dalam berkomunikasi dengan masyarakat melalui media *website*

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis :

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran peran dan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karanganyar

2. Manfaat praktis :

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk memahami peran dan strategi komunikasi Dinas perhubungan komunikasi dan informasi Kabupaten Karanganyar untuk mempertahankan citra positif yang sudah ada