

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan masyarakat atau humas merupakan fungsi manajemen yang bersifat strategis dan memegang peranan penting didalam setiap institusi atau organisasi pemerintah maupun swasta. Fungsi ini secara khusus bertugas untuk membangun, memelihara, serta mengelola dengan baik komunikasi dua arah yang efektif antara organisasi dengan beragam pemangku kepentingan atau publiknya yang mencakup masyarakat umum, mitra bisnis, media, hingga pemerintah daerah lainnya. Oleh karena itu, penciptaan citra positif yang kokoh serta kepercayaan publik tidak hanya bersifat sementara, melainkan berkelanjutan dan tahan lama dalam menghadapi berbagai opini masyarakat. Hubungan masyarakat adalah praktik mengelola komunikasi antara suatu organisasi dan publiknya untuk membangun, mengelola, dan mempertahankan citra positifnya (Seitel, 2017). Pentingnya humas terletak pada perannya sebagai jembatan informasi strategis yang menghubungkan institusi dengan berbagai pemangku kepentingan sehingga dapat terciptanya pemahaman bersama yang mendalam dan berkelanjutan. Dengan demikian, humas tidak hanya menjadi alat pendukung operasional, melainkan pilar utama dalam memperkuat institusi di tengah dinamika lingkungan sosial yang kompleks.

Menurut Ruslan (2010), keberhasilan humas sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam mengelola informasi secara transparan dan membangun citra positif institusi di mata publik. Humas sebagai fungsi strategis dalam sebuah institusi harus mampu menjalankan perannya secara efektif dan profesional agar dapat membentuk serta mempertahankan citra positif yang berkelanjutan. Melalui pendekatan komunikasi terintegrasi, humas tidak hanya bertanggung jawab atas penyampaian informasi yang akurat dan transparan kepada publik, tetapi juga dalam mengelola narasi serta membangun hubungan simbiosis dengan pemangku kepentingan. Keberhasilan humas tercermin dari kemampuannya mengantisipasi isu-isu potensial, memanfaatkan media digital dan konvensional secara optimal, serta mengukur dampak melalui metrik seperti sentimen publik dan indeks reputasi. Dengan demikian, peran humas yang adaptif dan berbasis data akan berkontribusi signifikan terhadap penguatan legitimasi institusi,

meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung pencapaian tujuan organisasional secara keseluruhan.

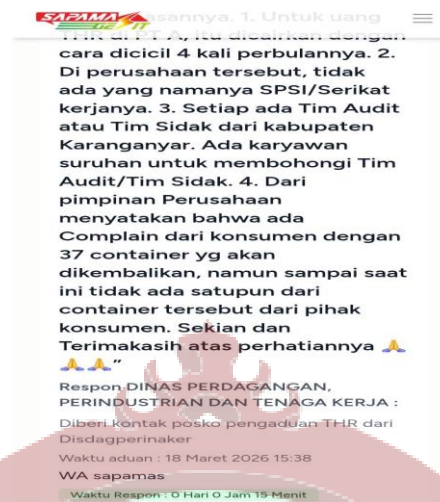
Citra institusi menggambarkan bagaimana keberhasilan institusi dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat, yang tercermin dari persepsi publik terhadap kinerja dan responsivitasnya. Citra positif tidak hanya meningkatkan dukungan masyarakat, tetapi juga memperlancar implementasi program pemerintahan (Wulandari, 2024). Sebaliknya, citra negatif dapat menghambat pencapaian target pembangunan, seperti yang sering terjadi pada instansi pemerintah daerah ketika aduan masyarakat tidak ditangani dengan cepat. Oleh karena itu, citra menjadi aset strategis yang harus dijaga melalui strategi humas yang berkelanjutan. Citra institusi pada dasarnya menggambarkan persepsi kolektif masyarakat terhadap identitas, nilai, dan kinerja suatu organisasi, yang secara esensial mencerminkan keberhasilan institusi dalam membangun hubungan harmonis dan saling menguntungkan dengan berbagai pemangku kepentingan. Melalui strategi komunikasi yang berkelanjutan, institusi mampu membentuk narasi positif yang tidak hanya didasarkan pada pencapaian faktual, tetapi juga pada transparansi, responsivitas, dan keterlibatan aktif dalam isu sosial. Keberhasilan institusi dalam membangun citra sangat bergantung pada kemampuannya merespons aspirasi masyarakat secara terbuka dan proaktif (Effendy, 2003). Keberhasilan ini terukur dari indikator seperti tingkat kepercayaan publik, loyalitas stakeholder, serta ketahanan terhadap krisis reputasi, yang semuanya bergantung pada kemampuan institusi untuk mendengarkan aspirasi masyarakat dan meresponsnya secara proaktif. Dengan demikian, citra institusi yang kuat menjadi aset strategis yang memperkuat legitimasi sosial, mendukung pertumbuhan berkelanjutan, serta meningkatkan daya saing di tengah dinamika lingkungan eksternal yang kompleks.

Hubungan masyarakat sebagai jembatan komunikasi antara Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar dengan masyarakat memerlukan inovasi digital untuk meningkatkan peran dalam penanganan aduan salah satunya menggunakan Website Sapamas. Website tersebut tidak hanya memfasilitasi pelaporan aduan secara daring dengan antarmuka, tetapi juga mempercepat proses verifikasi, tindak lanjut, dan transparansi bagi pelapor, sehingga mengurangi waktu penanganan dari hari menjadi jam dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini didasari pada pengamatan bahwa Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menangani pengaduan secara cepat dan relatif efektif. Dengan demikian, penanganan *Website* Sapamas pada OPD Disdagperinaker sebagai alat humas digital terbukti bagus dalam mengoptimalkan responsivitas layanan publik, yang menjadi dasar analisis lebih lanjut mengenai dampaknya terhadap efisiensi administrasi aduan.

Melalui *Platform* ini, humas OPD Disdagperinaker bertindak sebagai penghubung dengan memproses keluhan terkait perdagangan, industri, dan ketenagakerjaan secara *online*, termasuk verifikasi, *follow-up*, dan *feedback* publik. Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Tenaga Kerja (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar memainkan peran strategis dalam pembentukan citra institusi positif melalui penanganan aduan masyarakat secara efektif via *Website* Sapamas. *Platform* digital ini memungkinkan humas OPD Disdagperinaker untuk menerima, memverifikasi, dan merespons keluhan terkait perdagangan, industri, serta ketenagakerjaan dengan cepat dan transparan, sehingga memperkuat persepsi publik terhadap responsivitas dan akuntabilitas pemerintahan daerah. Dengan memanfaatkan fitur pelacakan aduan secara langsung, humas tidak hanya menyelesaikan isu-isu secara proaktif, tetapi juga mempublikasikan laporan pencapaian resolusi aduan, yang pada akhirnya membangun kepercayaan *Stakeholder*, meningkatkan legitimasi institusi, serta menciptakan narasi positif tentang komitmen OPD Disdagperinaker dalam melayani masyarakat.

Website Sapamas, pada OPD Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar terlihat sebagai instansi yang aktif dengan memberikan respons cepat terhadap aduan masyarakat, yang mana hal ini jelas memerlukan strategi yang baik. Hal ini tidak hanya menunjukkan komitmen mereka dalam meningkatkan pelayanan publik, tapi juga jelas memerlukan strategi komunikasi yang matang dan terstruktur. Seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar I. 1 Sistem Informasi Aduan Masyarakat

Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan melalui *Website* Sapamas relatif responsif, meskipun masih terdapat ruang untuk optimalisasi lebih lanjut. Hal ini didasarkan pada integrasi Sapamas sebagai *platform* digital yang responsif, yang memfasilitasi pelaporan aduan masyarakat secara *real-time* terkait isu perdagangan, industri, dan ketenagakerjaan, sebagaimana tercermin dari peningkatan tingkat responsivitas dan transparansi layanan publik di tingkat kabupaten.

Meskipun *Website* Sapamas Disdagperinaker Kabupaten Karanganyar telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam penanganan aduan secara daring, namun masih diperlukan peningkatan akses bagi masyarakat agar partisipasi *platform* semakin optimal. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan sosialisasi yang optimal agar masyarakat menyadari adanya situs *Website* Sapamas. Instansi dinas yang bertanggung jawab memerlukan pendekatan strategis yang tepat untuk memastikan pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan *Website* tersebut, sehingga tercipta transparansi informasi antara pemerintah dan masyarakat.

Penanganan *Website* Sapamas, pada OPD Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar terlihat sebagai instansi yang aktif dengan memberikan respons cepat terhadap aduan masyarakat, yang mana hal ini jelas memerlukan strategi yang baik. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh humas Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan

Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar dalam menangani *Website* Sapamas bagi masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui *Website* Sapamas Karanganyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan strategi komunikasi Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui *Website* Sapamas Karanganyar

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Perdagangan, Perindustrian, dan Ketenagakerjaan (Disdagperinaker) Kabupaten Karanganyar terkait dengan penerapan strategi komunikasi dalam menangani aduan pada *Website* Sapamas Karanganyar.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah referensi dalam penerapan strategi komunikasi Humas. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam menganalisis tema yang sejenis.