

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Humas adalah seni menciptakan pemahaman publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik pada individu/ organisasi Setiawan, (2019).

Selain itu Humas adalah seni dan ilmu sosial yang dapat digunakan untuk menganalisis tren, memprediksi konsekuensinya, menasihati pemimpin organisasi dan melaksanakan program terencana mengenai kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun untuk kepentingan umum atau publik Ruslan, (2005). Publik dan humas memiliki kaitan yang sangat erat. Keterkaitan ini dapat diamati melalui masyarakat yang menjadi sasaran utama humas. Selain itu, masyarakat turut berperan dalam kelancaran informasi yang disampaikan oleh humas. dan selanjutnya, Pada saat sekarang ini, masyarakat cenderung ingin mendapatkan informasi yang cepat tanpa harus bersusah-payah dalam mendapatkan informasi tersebut. Hal ini disebabkan keterbatasan waktu, kesibukan dan kemudahan akses informasi melalui internet. Dengan demikian, berdampak pada keingintahuan masyarakat akan berbagai informasi yang terkait dengan instansi.

Sejalan dengan keterbukaan informasi, perwujudan pemerintah yang baik dapat dilakukan dengan menyediakan saluran komunikasi yang lebih efektif agar dapat mendorong keterlibatan publik. oleh karena itu, setiap lembaga pemerintahan wajib menyediakan sistem komunikasi publik. Layanan informasi tersebut dituntut dengan dengan konsep yang cepat, mudah, dan murah.

Pelayanan informasi sendiri merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka.

Memberi pelayanan informasi atau kebutuhan informasi bagi aparatur pemerintahan sudah menjadi tanggung jawab yang harus dilakukan. Pelayanan yang diberikan haruslah sebaik mungkin sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara instansi dengan masyarakat itu sendiri sehingga dapat mencapai tujuan bersama.

Polresta Surakarta sebagai salah satu penyelenggara pemberi kebutuhan layanan informasi publik. Melalui humasnya, Polresta Surakarta juga melakukan peranannya sebagai fasilitator komunikasi.

Peran dari praktisi humas sangat dibutuhkan. Humas memiliki pengaruh besar pada instansi. Pengaruh ini dapat dilihat dari sejauh mana keberhasilan seorang praktisis humas dalam perannya sebagai komunikator yaitu mengenai tindakannya dalam menyebarkan informasi terkait dengan pelayanan apa saja yang ada di Polresta Surakarta.

Humas dalam perannya sebagai komunikator bertujuan untuk menjembatani organisasi atau instansi dengan publiknya. Oleh karena itu, humas senantiasa menciptakan, menjaga serta meningkatkan *image* yang positif. Semua ini dilakukan dengan maksud agar citra positif lembaga tetap terjaga dimata publik atau masyarakat.

Terjalannya komunikasi yang baik antara instansi dengan publiknya menjadikan seorang praktisi humas harus lebih paham dan mengerti tentang apa saja yang menjadi harapan atau keinginan dari masyarakat terkait kebutuhan informasi pelayanan publik yang ada di Polresta Surakarta.

Humas Polresta surakarta dalam menjalankan tugasnya harus mampu dan siap untuk menghadapi serta menjalankan segala kebutuhan dan permasalahan yang dikeluhkan atau menjadi pokok pembahasan masyarakat terkait kebijakan pelayanan di Polrsesta Surakarta.

Humas dalam kontribusinya mendukung fungsi pelayanan yang ada di Polresta Surakarta yaitu dengan cara memberikan informasi kebijakan pelayanan yang ada di Polresta Surakarta dan juga kegiatan yang dilakukan oleh anggota kepolisian. melalui informasi yang telah

diberikan humas, masyarakat dapat lebih mengerti dan terarah dalam bagaimana mereka harus menjalankan serta menyikapi kebutuhan layanan yang mereka inginkan.

Baik buruknya Kinerja pelayanan yang dilakukan juga dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terkait kualitas kreadibilitas disuatu lembaga tertentu. pelayanan yang baik dalam instansi harus memperhatikan berbagai syarat sesuai syarat standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No 63 Tahun 2004. Adapun syarat-syarat tersebut sebagai berikut : (1) Prosedur Pelayanan., (2)Waktu Penyelesaian., (3)Biaya Pelayanan., (4) Produk pelayanan., (5) Sarana dan Prasarana., (6) Kompetisi Petugas Pemberi Pelayanan.

Adanya standar pelayanan yang diberlakukan serta penerapan peran humas yang baik, dilakukan untuk melihat bagaimana kontribusi peran humas dalam mendukung fungsi pelayanan di Polresta Surakarta apakah sudah baik atau belum.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka topik penelitian ini adalah ***“Kontribusi Humas Dalam Fungsi Pelayanan di Polresta Surakarta”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari gambaran diatas maka dapat ditemukan permasalahan yang timbul berkenaan dengan hal tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana peran humas di Polresta Surakarta?
2. Bagaimana standar pelayanan yang ada di Polresta Surakarta?
3. Bagaimana kontribusi peran humas dalam mendukung Fungsi pelayanan di Polresta Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk melihat peran Humas di Polresta Surakarta.
2. Untuk melihat bagaimana standar pelayanan yang ada di Polresta Surakarta.

3. Untuk menjelaskan kontribusi peran humas dalam mendukung fungsi pelayanan di Polresta Surakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada dua (2) faktor yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat secara Teoritis :

1. Untuk menambah pengetahuan serta pemahaman terhadap bagaimana kontribusi peran seorang humas dalam mendukung fungsi pelayanan yang ada di instansi tersebut.
2. Sebagai dasar acuan untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang lebih lanjut dengan tema yang sejenis

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

Yang diharapkan dari penelitian ini yakni dapat dijadikan sebagai masukan humas Polresta Surakarta dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.