

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Dalam setiap penyusunan penelitian tidaklah terlepas dari penelitian terdahulu yang sudah dilakukan dan diujikan. Karenanya penting bagi penulis untuk melihat penelitian terdahulu sebagai pedoman atau acuan dalam menulis penelitian ini. Adapun hasil kajian penelitian terdahulu sebagai berikut:

- A. Danisa Maharani Saleh (2018) dalam skripsinya yang berjudul Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian kota Yogyakarta sebagai berikut : (1) Peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat. Yaitu penyampaian informasi kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta., (2) Peran humas sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dilakukan dengan kerjasama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan rekan media wartawan., (3) Peran humas sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi yaitu humas menjalankan kegiatan melakukan proses penemuan fakta (*fact finding*) dan proses pengomunukasian (*communicating*) untuk dijadikan bahan pertimbangan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta., (4) Peran mumas sebagai pembangun dan pencipta citra positif yaitu dengan memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi

dan Persandian Kota Yogyakarta dan hambatan-hambatan dari pelaksanaan peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

- B. Dita Rahmawati Iriyanti (2014) dalam sekripsinya yang berjudul Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Humas PDAM Tirtamarta Yogyakarta meliputi: (1) Peran humas sebagai komunikator kepada masyarakat yaitu menyampaikan segala pengaduan atau keluhan pelanggan, dan melakukan sosialisasi kemasyarakat., (2) peran humas dalam membina *relationship* (hubungan) yaitu melaksanakan beberapa program pengembangan pelayanan yang berusaha untuk meyakinkan kepada pelanggan bahwa PDAM akan mengembangkan pelayanan kearah yang lebih baik., (3)peran humas menunjang kegiatan manajemen perusahaan yaitu segala aktivitas yang ada humas memiliki fungsi manajemen yang melekat pula dalam fungsi organisasi POAC (Planning, organizing, actuating, contolling) karena didalamnya memiliki tugas-tugas rutin dihumas. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Ditinjau dari teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, waancara dan dokumentasi. Penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta.
- C. Suci Adhiani, (2017), dalam sekripsinya yang berjudul Peran Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan Yang Prima Dan Islami Di Pekan Baru. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu (1) peran Humas Ibnu Sina Pekanbaru dalam mewujudkan visi misi Rumah Sakit Ibnu Sina yaitu menjadikan Rumah Sakit yang prima dan islami, dilakukan

dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang mencerminkan rumah sakit yang prima dan islami serta untuk mempertahankan citra Rumah Sakit Ibnu Sina itu sendiri., (2) berperan sebagai teknisi yang dimana sebagai pusat informasi yang akan mengatur, membuat menuangkan ide-ide kreatif serta memberikan pengawasan terkait dengan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru, baik secara internal maupun eksternal untuk mewujudkan upaya Rumah Sakit Sina Pekanbaru mempertahankan citra Rumah sakit yang prima dan islami. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode Kualitatif dengan pendekatan teori sistem. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah mewujudkan visi misi rumah sakit Ibnu Sina yaitu menjadikan rumah sakit yang prima dan islami.

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kontribusi peran humas Polresta surakarta. Dimana dalam penelitian ini penulis tidak hanya menganalisis tentang bagaimana peran humasnya saja melainkan penulis juga menganalisis bagaimana kontribusi peran humas dalam mendukung fungsi pelayanan yang ada di Polresta Surakarta, dengan melihat pada standar pelayanannya, yaitu dengan memperhatikan standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) no 63 tahun 2004, diantaranya: 1). Prosedur Pelayanan. 2). Waktu Penyelesaian. 3). Biaya Pelayanan. 4). Produk Pelayanan. 5). Sarana dan Prasarana. 6). Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

2.2 Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa inggris *communication*, berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatus* yang berarti “berbagi” atau “menjadi milik bersama”. Oleh karena itu dengan adanya makna tersebut

antara komunikan dan komunikator suatu komunikasi dapat berlangsung dan saling memahami.

Menurut Trenholm dan Jensen dalam Fajar (2009) Komunikasi adalah proses di mana sumber mengirimkan pesan ke penerima melalui berbagai saluran. Suatu proses yang mengirimkan pesan kepada penerima pesan melalui berbagai media yang dilakukan oleh komunikator adalah tindakan komunikasi. Dalam definisi komunikasi yang dikemukakan oleh Trenholm dan Jensen dijelaskan bahwa komunikator mengirimkan pesan kepada komunikan melalui media sebagai bentuk komunikasi.

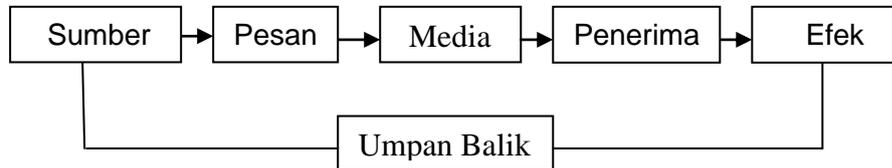
Adapun menurut Effendy (2002) Komunikasi adalah proses penyampaian pesan berupa simbol yang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa gagasan, informasi, keyakinan, harapan, himbauan, dan sebagai pedoman yang dilakukan oleh satu orang kepada orang lain, baik secara langsung tatap muka. atau secara tidak langsung melalui media. Dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku. Selain itu, menurut Weaver dalam Fajar (2009) Komunikasi adalah keseluruhan prosedur melalui pemikiran seseorang yang dapat mempengaruhi pemikiran orang lain. Dari dua definisi komunikasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu tindakan yang dapat mempengaruhi seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung, yakni melalui media.

Berdasarkan definisi-definisi komunikasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu tindakan yang melibatkan antara sumber dan penerima dalam memberikan serta menerima informasi dapat melalui media atau langsung guna mempengaruhi persepsi seseorang.

2.3 Proses Komunikasi

Proses komunikasi yaitu bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk dapat menciptakan komunikasi yang lebih efektif.

Adapun unsur dari proses komunikasi adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Unsur-unsur komunikasi (Cangara, 2013: 34)

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya suatu proses komunikasi komunikasi didukung oleh beberapa element atau unsur yakni:

A. Sumber

Sumber ialah pihak yang menyampaikan atau mengirim pesan kepada penerima. Sumber sering disebut dengan komunikator.

B. Pesan

Pesan ialah pernyataan yang disampaikan pengirim kepada penerima pernyataan bisa dalam bentuk verbal maupun non-verbal yang bisa dimengerti penerima.

C. Media

Media ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.

D. Penerima

Penerima ialah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber kepada penerima.

E. Pengaruh atau Efek

Pengaruh atau efek ialah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

F. Umpan Balik

Umpan balik ialah tanggapan yang diberikan oleh penerima pesan sebagai akibat penerima pesan dari sumber. Sebenarnya ada juga yang beranggapan umpan balik sebenarnya efek atau pengaruh.

2.4 Humas

Humas atau (PR) merupakan ujung tombak dalam suatu organisasi karena humas merupakan sumber informasi yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi. Ruslan, (2005).

Selanjutnya, menurut Ruslan (2005) juga menjelaskan bahwa PR 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 umum. Definisi humas menurut Ruslan menitik beratkan pada bagaimana humas dalam menjalankan aktivitasnya sebagai penghubung antara rakyat dan pemerintahan.

Selanjutnya menurut *International Public Relations Association* (IPRA), humas ialah fungsi manajemen dari ciri yang terencana yang berkelanjutan melalui organisasi dan swasta atau publik untuk memperoleh pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang terkait atau mungkin ada hubungannya dengan penelitian opini publik diantara mereka.

Sedangkan menurut Cutlip, Center and Broom, (2009) menyatakan bahwa PR adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur seseorang atau organisasi untuk kepentingan publik. Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa humas adalah fungsi manajemen yang mencakup program-program yang terencana untuk mendapatkan dorongan partisipasi dari masyarakat guna mencapai tujuan organisasi dan publiknya.

2.5 Peran Humas

Dalam sebuah instansi atau organisasi penting kiranya ada seorang humas. Kehadiran humas menjadi salah satu elemen atau faktor yang dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi atau instansi secara positif. Humas juga mencakup semua hal atau bentuk komunikasi yang

terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan didalamnya.

Dozier & Broom, (1995) dalam buku Ruslan (2002: 10), menjelaskan bahwa peran humas adalah sebagai berikut :

- a) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), artinya seorang PR yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.
- b) Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*) artinya peranan praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.
- c) Fasilitator Proses Pemecah Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*) yaitu PR dalam pemecahan masalah persoalan PR ini merupakan bagian dari tim manajemen.
- d) Teknisi Komunikasi (*communication Technician*) artinya menjadikan PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *communication in organization*.

Adapun peran humas menurut Ruslan (2012: 26), sebagai berikut:

- a) *Communicator*, artinya humas bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik (*two way reciprocal communication*) dengan publik *internal* dan *eksternal*.
- b) *relationship*, artinya humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik.
- c) *Back up managenent*, artinya humas memiliki peran sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi

sehingga humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan.

- d) *Good image maker*, artinya humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi dimata publik.

Dalam dua peran humas tersebut penulis lebih cenderung pada peran humas menurut Ruslan, karena pembahasan yang akan penulis teliti lebih memuat pada ke empat peran humas yang ditulis oleh Ruslan, yang mana masing-masing pembahasan tersebut telah sesuai dengan data dan isi yang diharapkan penulis.

Humas dalam perannya didalam organisasi dapat mempengaruhi kesuksesan serta keberlangsungan suatu instansi atau organisasi tersebut. Humas memiliki empat peranan yaitu (1) humas mewakili organisasi dengan publik internal maupun publik eksternal., (2) humas sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan publik., (3) humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi., (4) humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif instansi atau organisasi. Terbentuknya citra yang baik dan positif menjadi tujuan dari pelaksanaan humas.

2.6 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata "melayani" yang artinya membantu menyediakan semua yang dibutuhkan oleh orang lain untuk tindakan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sinambela, (2010). Selain itu menurut Roth (1926) layanan didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk umum, baik secara umum (seperti museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan

saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada orang lain melalui aktifitas oranglain itulah yang dapat dikatakan atau disebut sebagai pelayanan publik.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun non komersial, dimana pada orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dalam kegiatannya berlandaskan untuk mencari keuntungan, lain halnya pada kegiatan yang bersifat non komersial, kegiatan tersebut lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Dengan demikian pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

2.7 Standar Pelayanan Publik

Proses melayani dan dilayani sudah merupakan bagian yang hampir selalu terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Setiap penyelenggara pelayanan publik haruslah memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan fungsi dan tugasnya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi sang penerima pelayanan dalam hal proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan adanya standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Selanjutnya masyarakat ikut menjadi perhatian dalam proses penyusunan standar pelayanan dimana untuk mendapatkan saran, masukan dan membangun kepedulian dan komitmen. Dalam menjalankan layanan sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah, adanya standar pelayanan dimaksudkan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dengan hasil akhir dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Selain itu dengan adanya standar pelayanan yang diberlakukan dapat menjadi tolak ukur organisasi dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan. apakah sesuai atau masih perlunya perbaikan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomer 63 tahun 2004, sebagai berikut:

a) Prosedur Pelayanan

Adanya prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi serta penerima pelayanan termasuk dalam hal pengaduan.

b) Waktu Penyelesaian

Adanya kepastian waktu yang ditetapkan dalam proses pelayanan, sejak permohonan diajukan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rincian penggunaan ditetapkan secara jelas dalam proses pelayanan.

d) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Saranan dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

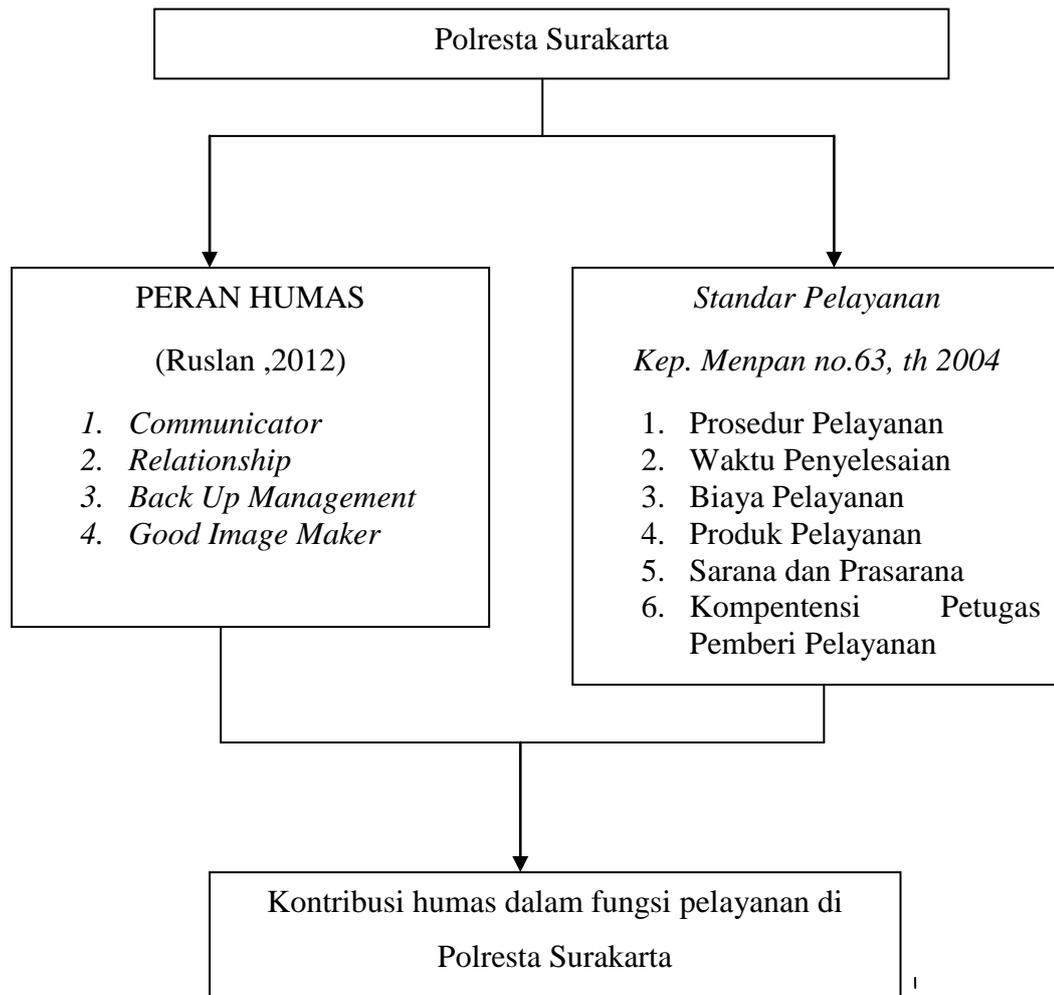
Harapan dari adanya standar pelayanan diatas agar pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan sebaik mungkin, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti, dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*.

2.8 Kerangka Berfikir

Hubungan Masyarakat atau HUMAS memiliki arti penting yakni untuk memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga atau instansi. Tanpa adanya keberadaan humas didalam sebuah instansi atau perusahaan dalam upaya membina hubungan yang harmonis antara instansi dengan publiknya akan lebih sulit dibina. Peran lain dari seorang humas yakni menjembatani atau membangun hubungan komunikasi antara organisasi atau instansi dengan masyarakat atau publiknya. Humas sebagai penghubung dan menciptakan citra yang baik instansi atau organisasi dimata masyarakat atau publik. Kebutuhan untuk meningkatkan hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya menuntut humas dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Masih adanya permasalahan yang ada di lapangan atau kurangnya informasi yang kurang terarah masih menjadi perhatian khalayak. Peran humas sebagai corong organisasi perlu diuji kembali sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*communicator*), pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak *internal* dan eksternal (*relationship*), pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (*back up management*), pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (*good image maker*). Apabila keempat hal tersebut telah diterapkan, maka humas Polresta Surakarta telah melaksanakan peran humas. Selanjutnya dalam memberikan pelayanan humas kepada masyarakat, humas harus dapat memberikan layanan publik yang prima yang mana merupakan manifestasi kewajiban aparaturnya pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kemudian dari analisis peran dan standar pelayanan yang ada dapat ditarik kesimpulan untuk melihat bagaimana kontribusi humas Polresta Surakarta dalam mendukung fungsi pelayanan.

Salah satu pedoman pelayanan adalah dengan memperhatikan standar pelayanan berdasarkan Keputusan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) MENPAN Nomer 63 tahun 2004. Oleh Karena itu, alur kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:



Bagan 1 Alur kerangka pikir