

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia sehari-hari. Tak dapat di pungkiri bahwa komunikasi sudah menjadi sebuah kebutuhan bagi orang. Komunikasi harus berperan aktif agar dapat terjalin suatu hubungan yang baik untuk lingkup internal maupun eksternal. Menurut Effendy (2007, hlm.9), dalam arti kata bahwa komunikasi itu minimal harus mengandung kesamaan makna antara dua pihak yang terbelat. Dikatakan minimal karena kegiatan komunikasi tidak hanya *informatif*, yakni agar orang lain mengerti dan tahu, tetapi juga *persuasif*, yaitu agar orang lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, dan lain – lain.

Sejalan dengan perkembangan dunia usaha mendorong hubungan di dalam maupun di luar lembaga atau instansi semakin kompleks. Karena hal ini mulai terjadi pada lembaga atau instansi Pemerintah dimana merupakan suatu lembaga atau instansi yang tidak memperoleh laba atau keuntungan dari publik atau masyarakat. Untuk menyikapi hal tersebut maka di perlukanlah divisi khusus yaitu Divisi Hubungan Masyarakat, dimana divisi ini menangani berbagai macam permasalahan yang berkaitan dengan masyarakat – masyarakat dan pribadi – pribadi di dalam lembaga atau instansi itu sendiri sehingga citra baik yang diusahakan akan tercapai sehingga meningkatkan kepercayaan, simpati, serta loyalitas dari masyarakat terhadap lembaga atau instansi tersebut.

Di dalam instansi pemerintah khususnya Pemerintahan Kota Tangerang Selatan, memanfaatkan humas sebagai alat komunikasi untuk menginformasikan suatu berita kepada media yang nantinya akan disampaikan kepada publik. Media dan humas merupakan rekan sebagai pelayan informasi bagi masyarakat yang saling berkaitan, dimana media membutuhkan informasi untuk dijadikan berita

dan humas memiliki informasi yang akan disampaikan kepada publik. Humas harus dapat menjalin hubungan baik tidak hanya dengan publiknya saja tetapi juga dengan media.

Salah satu tugas Humas di Pemerintahan yaitu memberikan pelayanan dan menyebarkan pesan atau informasi mengenai kebijakan yang dibuat serta program kerjasama secara nasional kepada masyarakat. Dalam penyebaran pesan atau informasi yang terkait pemberitaan di Walikota Tangerang Selatan ada pemberitaan yang boleh dipublikasikan ke media massa, dan ada yang tidak boleh dipublikasikan ke media massa. Yang tidak boleh antara lain terkait dengan pribadi (Informasi yang akan merusak nama pribadi), menghambat proses penyelidikan dan penyidikan suatu tindak pidana, mengungkapkan identitas informan, pelapor, saksi, dan atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana, merugikan pertahanan dan keamanan negara dan merugikan ketahanan ekonomi. Tetapi dalam pemberitaan media massa suka mencampur adukan masalah pribadi dengan pekerjaan seseorang, pemberitaan yang dimuat tidak akurat atau setengah – setengah tanpa adanya pengklafikasian dari orang tersebut dan sering terjadinya kesimpangsiuran berita dan terlalu memojokkan seseorang atau individu.

Kliping berita terdiri dari 16 berita, dalam proses kliping berita mengkategorikan berita positif dan berita negatif, dari 8 berita positif yang belum di respon ada 8 berita negatif karena terlambatnya di respon mengakibatkan berita negatifnya berkembang, adanya keluhan masyarakat dan hubungan dengan medianya kurang baik. Dalam pengarsipan dibuat *cover* untuk dibukukan. Kegiatan Kliping Berita disebut juga sebagai media *monitoring* adalah bentuk aktifitas evaluasi terhadap publisitas yang paling sering digunakan instansi. Ragam kerjanya mencakup seperti contoh, membuat kliping berita cetak atau mengumpulkan catatan rekaman dari media elektronik.

Penelitian penulis menelusuri disposisi kegiatan kliping berita yang dilakukan pegawai Humas dalam prosesnya mengkategorikan berita positif dan negatif. Dari adanya berita positif respon dari instansi setempat baik – baik saja, namun dari adanya berita negatifnya berkembang dan adanya keluhan masyarakat dan membuat hubungan dengan media massa menjadi kurang baik.

Dari adanya berita negatif Humas memberikan saran atau solusi terhadap instansi setempat untuk segera ditindaklanjuti agar beritanya tidak semakin berkembang.

Media *monitoring* pemberitaan menurut Wardhani (2009 : hlm. 140) adalah segala sesuatu yang muncul di media cetak ataupun elektronik dan Humas wajib untuk mengkaji ulang dan mengevaluasi pemberitaan tersebut. Pemberitaan merupakan suatu peristiwa atau kejadian didalam masyarakat, lalu kejadian atau peristiwa itu diulang dalam bentuk kata – kata yang disiarkan secara tertulis dalam media (surat kabar, majalah, radio dan televisi). *Monitoring* pemberitaan disini adalah bentuk aktivitas evaluasi terhadap publisitas yang paling sering digunakan suatu instansi. Ragam kerjanya mencakup sebagai contoh membuat klipng berita cetak atau mengumpulkan catatan rekaman dari media penyiaran elektronik.

Tujuan dari *Monitoring* Pemberitaan untuk membantu Humas (Divisi Publikasi dan Pemberitaan) Asisten Daerah (Asda) sebagai unsur pembantu Pimpinan Pemerintah Daerah adalah Walikota, yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah (Sekda). Sekretaris Daerah bertugas membantu Kepala Daerah dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah. Dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya, Sekretaris Daerah bertanggung jawab kepada Kepala Daerah untuk mendapat informasi dari seluruh media cetak sehingga dapat menjadi bahan analisis dan evaluasi pemberitaan di media dan Humas yang memberikan saran atau solusi yang membangun untuk kemajuan dari Tangerang Selatan terkait pemberitaan yang diberitakan.

Adanya pemberitaan tersebut bisa dikatakan bahwa Humas dalam memberikan penerangan terkait informasi kurang maksimal dan kurangnya pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Perlunya menjalin hubungan baik dengan wartawan memang penting dilakukan agar mempermudah dalam memberikan pelayanan dan menyebarkan pesan atau informasi mengenai kebijakan yang dibuat serta program kerjasama yang dilakukan instansi tersebut dapat diketahui masyarakat. Pemanfaatan media secara umum yaitu sebagai alat ukur, memberi penilaian dan kontrol sosial untuk mengetahui dampak dari program dan juga membantu Asisten Daerah (Asda) dalam mengambil keputusan untuk perbaikan satu atau beberapa program yang telah dilakukan instansi.

Fungsi dari *Monitoring* Pemberitaan adalah untuk mempublikasikan pembangunan yang sudah tercapai dan yang akan dilaksanakan serta menerima dan mengetahui tanggapan dari masyarakat. Kliping ini dibuat oleh Humas bagian Pemberitaan dan Publikasi, lalu di berikan kepada Walikota dan Wakil Walikota, Sekda, Asda 3, Kabag, Kasubag, Pemberitaan dan Publikasi dan ke Arsip 1.

Kegiatan kliping berita sebagai media *monitoring* dilakukan secara berkesinambungan atau dilakukan terus menerus oleh pihak Humas setiap harinya mulai dari mengumpulkan media cetak yang akan dijadikan bahan untuk kliping berita antara lain media cetak lokal seperti Tangsel Pos, Tangerang Ekspres, Radar Banten, Satelit News kemudian media cetak nasional seperti Kompas, Media Indonesia, Indopos. Setelah itu memilah berita berdasarkan kategorinya yaitu pemerintahan, infrastruktur, pendidikan, kesehatan, ekonomi, administrasi, kamtibmas, kriminal. Setelah itu diperbanyak melalui *fotocopy* dan di distribusikan untuk instansi.

Proses pembuatan kliping dengan melihat posisi berita yaitu apabila berita tersebut posisinya ada di halaman utama berarti bisa dikatakan acara atau program yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan semakin diperhatikan oleh masyarakat dan juga pembacanya. Kemudian melihat kolom durasi yaitu melihat berapa banyak muatan yang ditulis di media cetak, apabila besar maka juga akan berdampak semakin besar. Berdasarkan observasi penulis dengan melihat pembuatan proses kliping berita yang dibuat pegawai kantor humas, dari kolom yang memuat berita tersebut dengan jelas dan dapat menarik minat masyarakat untuk membeli koran tersebut, sehingga banyak masyarakat yang peduli terhadap pemberitaan di Kota Tangerang Selatan. Selanjutnya melihat analisa, yaitu kecenderungan opini publik.

Kegiatan media *monitoring* digunakan untuk memantau pemberitaan yang ada di luar instansinya sehingga instansi tersebut mengetahui perkembangan dari Pemerintah dan Satuan Kerja Perangkat yang tugasnya membantu Walikota dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Informasi di peroleh dari media lokal dan media nasional bekerjasama dengan Humas Kota Tangerang Selatan. Apabila diketahui dari

media ada berita negatif, maka diketahui pelayanan untuk masyarakatnya kurang berjalan dengan baik. Ini mejadi tolak ukur untuk menjadi landasan untuk mengambil keputusan selanjutnya agar kinerja dari Satuan Perangkat dapat berjalan dengan baik.

Dalam berkomunikasi seseorang pasti membutuhkan media sebagai penghantar agar pesan yang ingin disampaikan dapat diterima oleh khalayak yang dituju. Menurut Cangara (2011, hlm. 125) seseorang pasti membutuhkan media saat berkomunikasi. Karena media adalah alat atau sarana yang di gunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Jenis – jenis media tersebut dapat digolongkan atas empat macam, yakni media antarpribadi, media kelompok, media publik, dan media massa.

Keberadaan Humas di Instansi Pemerintah, mempunyai peranan strategis dan penting. Karena bagian humas itu sendiri menyadari bahwa citra positif dapat terbentuk secara optimal apabila bagian humas memiliki peran dan kinerja yang maksimal. Humas dalam aplikasinya merupakan sebuah fungsi manajemen menjadi bagian dari integral suatu instansi. Dalam prakteknya, bagian kehumasan memiliki fungsi untuk membangun dan meningkatkan citra positif instansi, mewujudkan kepercayaan publik, dan membina hubungan baik dengan publiknya.

Media sebagai fungsi kontrol sosial selain media memiliki kebebasan untuk mencari dan menyebarkan informasi, pers juga memikul tanggung jawab sebagai penjaga dengan melakukan pengawasan terkait pemberitaan, tetapi kebanyakan pelaksanaan kontrol sosial lebih diarahkan pada pemerintah dan aparatnya karena terkait dengan masalah pembangunan. Sebaliknya, pejabat atau instansi tertentu itu juga tertutup dari pers sehingga memancing *Pers* untuk menyoroti kebijakan instansi tersebut lebih dalam lagi. Hubungan kurangnya Kontrol Sosial seringkali menjadi penyebab tidak sesuainya pemberitaan seperti yang diinginkan oleh Humas dengan yang dibuat oleh wartawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu : “Bagaimana Pemanfaatan Media *Monitoring* Humas dan Protokol Pemkot Tangsel dalam Mengelola Pemberitaan Melalui Kliping?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Pemanfaatan Media *Monitoring* Humas dan Protokol Pemkot Tangsel dalam Mengelola Pemberitaan Melalui Kliping.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan saran dan mengembangkan Ilmu *Public Relations* untuk Pemanfaatan Media *Monitoring* dalam *Public Relations* sebagai media monitoring yang dibuat Humas kepada instansi setempat yaitu Asisten Daerah atau Asda. Kajian Teoritis yang peneliti gunakan adalah Humas, Tugas dan Fungsi Humas, *Media Relations*, Pemanfaatan, Media *Monitoring*, Pengelolaan, dan Kliping Berita.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memudahkan humas melakukan media *monitoring* dan evaluasi untuk Walikota Tangerang Selatan dan Asisten Daerah (Asda) dari Bagian Humas dan Protokol Kota Tangerang Selatan serta secara akademis penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca mahasiswa atau mahasiswi yang nantinya akan membuat skripsi.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini agar dapat dilihat secara terperinci, penulis membuat sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada bagian ini berisikan mengenai definisi konsep, teori – teori yang digunakan sebagai dasar pemikiran serta memberikan pengarahan dalam melakukan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, objek penelitian, teknik analisis data, teknik keabsahan data, fokus penelitian dan waktu serta tempat penelitian.

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penguraian gambaran secara umum seperti sejarah instansi, struktur organisasi lingkup sekretariat daerah, struktur organisasi Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian penulis berdasarkan hasil pengamatan saat meneliti tentang “Pemanfaatan Media Monitoring Humas dan Protokol Pemkot Tangsel Dalam Mengelola Pemberitaan Melalui Kliping” dihubungkan dengan teori konsep.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang berdasarkan pada analisis dan pembahasan yang telah dilakukan penulis selama melakukan penelitian. Penulis juga memberikan saran – saran terkait penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat untuk instansi yang penulis teliti.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat referensi buku yang digunakan penulis dalam proses pengumpulan data dan analisis selama penelitian.

RIWAYAT HIDUP**LAMPIRAN**