

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Signifikasi Penelitian**

Pembangunan di segala bidang sedang giat-giatnya dilaksanakan mulai dari perkotaan hingga ke tingkat pedesaan. Demi keberhasilan pembangunan tersebut maka peran serta masyarakat dalam menentukan arah pembangunan sangatlah penting agar tujuan dari pembangunan tersebut bisa mencapai sasaran, yaitu bidang-bidang pembangunan yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Untuk itu diperlukan komunikasi antara pemerintah sebagai pihak yang hendak membangun dengan masyarakat sebagai sasaran dari pembangunan tersebut, pembangunan yang dijalankan bisa betul-betul sesuai dengan apa yang diharapkan. Keberhasilan pembangunan tidak lepas dari adanya komunikasi yang baik. Komunikasi memiliki peran yang sangat penting.

Luasnya wilayah Republik Indonesia dengan tipografi yang berbeda di setiap wilayahnya. Budaya yang beragam menjadi satu masalah tersendiri dalam pembangunan dewasa ini, sebab kadangkala suatu program yang direncanakan tidak sesuai dengan kondisi masyarakat setempat. Di mana pemerintah daerah diberi kesempatan untuk mengelola dananya sendiri sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakatnya.

Sejak dibentuk sebagai Kota Bekasi pada tanggal 10 Maret 1997 hingga tahun 2014, telah terjadi peningkatan jumlah penduduk hampir dua kali lipat. Jumlah penduduk tahun 1997 sebanyak 1.471.477 jiwa dan tahun 2014 diperkirakan jumlah penduduk Kota Bekasi sebanyak 2.663.011 jiwa (Sumber: BPS Kota Bekasi). Berdasarkan komposisi penduduk berdasarkan struktur umur, penduduk kota Bekasi termasuk dalam kategori penduduk menengah. Jumlah terbanyak berada pada kelompok umur 25-29 tahun (287.757 jiwa), diikuti kelompok umur 30-34 tahun (262.425 jiwa) dan umur 20-24 tahun (260.065 jiwa) (Sumber:

BPS Kota Bekasi). Dalam proses pembangunan, masyarakat menginginkan suatu perubahan yang diharapkan bisa mengangkat harkat daerahnya, yaitu dengan berupaya turut berpartisipasi dalam pembangunan. Akan tetapi masyarakat membutuhkan media atau perantara untuk menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah daerah khususnya.

Penulis mengamati banyak masalah yang terjadi di Kota Bekasi. Sekolah negeri mewajibkan setiap siswanya membeli buku paket disertai ancaman. Totalnya ada sembilan buku yang ditawarkan kepala sekolah seharga Rp468 ribu. Banyak program sekolah yang dianggap sepihak dan memberatkan orang tua karena kerap kali surat edaran diberikan kepada orang tua murid setelah program sekolah tersebut berjalan. Sejumlah orang tua siswa lainnya juga mengeluhkan kebijakan sekolah terkait pungutan untuk penggunaan toilet sekolah. Setiap orang tua siswa mulai kelas I sampai kelas VI dipungut biaya sebesar Rp20 ribu untuk biaya toilet ( Sumber Tim Kementerian Sekretariat Negara). Pengaduan itu datang dari perwakilan wali murid SDN Jatirahayu V, Kecamatan Pondok Melati, Kota Bekasi, pada 9 September 2017.

Kota Bekasi belum mampu membawa warganya kepada standar kualitas hidup berdasarkan pada sembilan indikator kenyamanan sebuah kota. Sembilan indikator tersebut adalah tata ruang, lingkungan, transportasi, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, infrastruktur, ekonomi, keamanan dan kondisi sosial (Sumber Bernandus, Ketua Umum Ikatan Ahli Perencanaan Indonesia).

Bidang kesehatan merupakan hak dan investasi setiap warga negara atas kesehatannya termasuk masyarakat kurang mampu. Program upaya kesehatan masyarakat ini mempunyai maksud tujuan, antara lain: Meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu. Memberikan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. Menjamin pembiayaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu. Saat ini, kualitas kesehatan masyarakat

tergolong rendah, terutama kelas ekonomi menengah ke bawah yang cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka. Kesadaran masyarakat tentang pemeliharaan dan perlindungan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Wakil Wali Kota Bekasi H.Ahmad Syaikhu) .

Hingga menapak usia 18 tahun, Kota Bekasi masih terus mencari format citranya. Identitas kota yang terbangun di dalam benak masyarakat masih lebih banyak tertuju pada sisi buram, yakni lemahnya penataan kota. Namun, jika pembenahan konsisten dilakukan, citra negatif ini bisa hilang suatu saat nanti. Impresi bernada negatif terungkap dalam hasil jajak pendapat Kompas pada awal Maret dengan responden warga di kawasan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek). Hampir separuh responden di luar Kota Bekasi mengungkapkan kata "macet" sebagai kesan pertama mereka terhadap kota ini, Eko (29) warga DKI Jakarta.

Kesan positif tersebut juga diperlukan Kota Bekasi sebagai salah satu wilayah mitra Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Persoalan tata kota kian kompleks dengan kemunculan aneka properti. Di pusat Kota Bekasi tercatat paling tidak ada sembilan mal beroperasi, yakni di Bekasi Barat (Grand Mall Bekasi), Bekasi Timur (Bekasi Trade Center, Blue Plasa, Bekasi Junction), Bekasi Utara (Sumarecon Mall Bekasi), Bekasi Selatan (Mal Metropolitan, Mega Bekasi Hypermall, Bekasi Cyber Park, dan Grand Metropolitan). Bekasi itu semrawut, banyak mal di mana-mana, (Kasri, warga Kecamatan Bekasi Barat) yang juga mengeluh tentang menjamurnya pusat belanja. Permasalahan-permasalahan itu ikut mendorong daerah ini menjauh dari rencana tata ruang wilayahnya.

Dalam rencana tata ruang wilayah Kota Bekasi 2010-2030 dirumuskan penataan ruang yang bertujuan mewujudkan sebuah kota tempat hunian dan usaha kreatif yang nyaman dengan peningkatan kualitas hidup berkelanjutan. Tak heran jika kemudian sebagian besar responden menilai upaya Pemkot Bekasi belum optimal dalam mengatasi

berbagai persoalan yang muncul. Pemkot tampaknya kurang antisipatif dan disiplin dalam penataan kota. Pada masa mendatang, dua dari lima peserta jajak pendapat berharap bisa menemukan Kota Bekasi dengan tata kota yang lebih baik.

Berusaha untuk terus memperbaiki citra positif Kota Bekasi, pemerintah terus menjalankan programnya. Pemerintah Kota (Pemkot) Bekasi menyebutkan rasio antara jalan dengan luas wilayah diwilayahnya hampir menembus target. Saat ini ruas jalan di Kota Bekasi telah mencapai 10 persen. Sementara untuk wilayah perkotaan seperti Kota Bekasi, idealnya adalah 12 persen dari luas wilayah setempat sebesar 210,5kilometer. Kabid Bina Marga, Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air (DBMSDA) Kota Bekasi, Widayat Subroto mengatakan, saat ini luas jalan di Kota Bekasi baru mencapai 26.117,74 meter persegi. Rinciannya jalan lingkungan seluas 19.764,91 meter persegi, jalan lokal (2.794,2 meter persegi), jalan kolektor (1.966,2 meter persegi), dan jalan arteri (1.592,35 meter persegi). Setiap tahun pemerintah menambah luas jalan baru minimal tiga kilometer di titik-titik jalan yang memang butuh pelebaran jalan, kata Widayat Subroto kepada wartawan, Selasa (30/10/2018). Saat ini, pemerintah masih melanjutkan pembangunan jalan baru dengan alokasi dana Rp12,4 miliar di beberapa titik.

Warga miskin di Kota Bekasi setiap tahunnya mengalami penurunan signifikan. Pemkot Bekasi mengaku penurunan warga miskin ini karena pemerintah gencar melakukan pengentasan kemiskinan. Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bekasi mencatat jumlah warga miskin mencapai 136 ribu per akhir 2017 lalu dari jumlah penduduk 2,8 juta. Sedangkan, tahun 2018 lembaga ini belum melakukan rekapitulasi ulang terhadap perubahan data kemiskinan dan diproyeksikan bakal menurun drastis. Indikator penduduk miskin di wilayahnya memiliki pendapatan bulanan tak lebih dari Rp2,2 juta dalam sebulan," ujar Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bekasi, Annazri, Jumat (3/8/2018).

Humas Bekasi mempunyai sistem Patriot Operation Center (POC) untuk masyarakat Kota Bekasi. Melalui Patriot Operation Center (POC), masyarakat dapat tersambung dengan online Humas kota Bekasi. Dalam waktu 24 jam, masyarakat mendapatkan jawaban dengan cepat dan tepat. Hasil dari Patriot Operation Center (POC) membuat akses pelayanan semakin praktis, simpel, dan mudah diakses setiap waktu. Pelayanan juga diberikan dalam bentuk pengaduan masyarakat.

Humas bekerja sebagai penghubung antara pemerintah kota dan masyarakat. Humas dipercaya untuk menyampaikan aktivitas-aktivitas Pemerintah dalam rangka melayani masyarakat. Visi dan misi tersebut yaitu Maju berarti masyarakat merasa nyaman tinggalnya, mempunyai ekonomi yang baik di kota Bekasi serta insan masyarakat memiliki akhlak baik, rukun dan damai.

Humas mempunyai beberapa kinerja untuk meningkatkan citra, yaitu: Bekerja sama dengan berbagai publik terutama menjalin hubungan baik dengan media online dan cetak untuk mempermudah dan menunjang pemberitaan terkait program Pemerintah Kota Bekasi. Tugas Humas menginformasikan pekerjaan yang menyangkut kepentingan masyarakat kota Bekasi dikomunikasikan secara objektif, transparan, dan responsif melalui web resmi Humas [bekasikota.co.id](http://bekasikota.co.id). Humas menjalani program yang bernama Patriot Operation Center Kota Bekasi merupakan aplikasi berbasis website, berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan daerah serta pengaduan pelaksanaan program antara masyarakat umum dengan Pemerintah Kota Bekasi, misalkan permasalahan terkait ketenagakerjaan, masalah lingkungan hidup, masalah terkait pelayanan perusahaan daerah.

Keberadaan Humas berfungsi sebagai mediator yang menjembatani organisasi atau perusahaan dengan publiknya sehingga sebagai aktivitas senantiasa menciptakan, menjaga, dan meningkatkan citra atau image yang positif. Humas menyatakan memiliki arti dan fungsi. Pertama, memberi informasi kepada masyarakat secara persuasif.

Kedua, mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga dan kepentingan kedua belah pihak. Ketiga, sebagai usaha untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan antar lembaga dengan sikap, perbuatan masyarakat dan sebaliknya.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika.

Dalam kegiatannya, fungsi dan tugas humas yakni mengacu dan berupaya untuk membangun atau membina hubungan yang harmonis melalui sistem saluran komunikasi dua arah. Melancarkan publikasi antara organisasi dan publik atau sebaliknya antara publik dan organisasi agar tercapai opini publik yang positif sekaligus memperoleh citra, yang baik pula dari pihak publik sebagai khalayak sasarannya dan masyarakat luas lainnya .

Maka berdasarkan permasalahan Humas, maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut dan kemudian dibuat dalam satu bentuk karya ilmiah dengan judul Kinerja Humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Bekasi.

### **1.1 Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini penulis berfokus kepada kinerja yang dihasilkan oleh Humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Bekasi.

### **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Dari latar belakang permasalahan ini peneliti ingin menganalisa kinerja yang dihasilkan oleh Humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Bekasi. Hingga tercapai keberhasilan kerja pemerintah yang diinginkan masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Bekasi?

2. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan Humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Bekasi?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui kinerja Humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Bekasi.

2. Mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Bekasi.

### **1.4 Manfaat dari penelitian ini antara lain:**

Manfaat penelitian dapat dilihat secara teoritis dan praktis

#### **a) Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan disiplin ilmu komunikasi khususnya di bidang *public relations* atau humas dan sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah dengan menggunakan model manajemen kinerja Torrington and Hall bahwa dari kinerja dapat menunjang kegiatan dalam mencapai tujuan visi dan misi organisasi untuk meningkatkan citra.

#### **b) Manfaat Praktis**

Hasil dari dilakukannya penelitian ini dapat menjadi sebuah bahan masukan dan informasi bagi bidang kehumasan pemerintah yang terlibat, yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sarana pemikiran yang bermanfaat bagi Humas Kota Bekasi. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan referensi informasi yang berkaitan dengan kinerja Humas dalam meningkatkan citra serta sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi terdiri dari 5 bab yang masing-masing dari sub-sub dan bagian- bagian, sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab ini disampaikan tentang mekanisme penelitian yaitu menguraikan secara berurutan kegiatan penelitian dari latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini dijelaskan tentang Penelitian terdahulu yang menjadi dasar dalam gagasan topik tersebut oleh paparan penulis terdahulu, konsep-konsep penelitian, teori penelitian, dan kerangka befikir.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan metodologi yang dipakai dalam penelitian kuantitatif menggunakan metode pengumpulan data, penentuan *keyinforman* dan *informan*, teknik analisis data, teknik keabsahan data, waktu dan lokasi penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan deskripsi objek penelitian yang terdiri dari profil perusahaan, visi dan misi, unit analisis, serta hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini berisikan mengenai uraian pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**