

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Dunia humas mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam membentuk citra sebuah instansi atau perusahaan. Bukan hanya bergantung pada seberapa baik program yang dirancang oleh instansi terkait namun juga seberapa efektif program yang dirancang bagian humas dalam memberitakan setiap perkembangan yang dicapai. Maka dari itu, komunikasi yang baik diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal.

Komunikasi sangat penting dalam hidup manusia. Dalam perjalanan kehidupan manusia, komunikasi ibarat pernapasan, kita tidak dapat hidup lama tanpa bernapas dan kita tidak dapat hidup dalam waktu lama tanpa berkomunikasi, begitu juga humas di dalam perusahaan. Humas merupakan cermin bagi organisasi atau perusahaan yang memiliki fungsi untuk menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen dalam organisasi dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Humas memiliki peran sebagai jembatan penghubung antara perusahaan dengan masyarakat dan antara perusahaan dengan media. Humas juga berperan dalam mengumpulkan dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan kebijakan, aktivitas dan capaian yang diraih oleh perusahaan hingga tanggapan perusahaan atas opini yang berkembang di masyarakat.

Peran humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Dalam riset tentang kegiatan humas, ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam

kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat event spesial, dan melakukan kontak telepon dengan media. Sedangkan peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Manajer humas melaksanakan tiga peran. Pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang berada pada batas antara organisasi dengan lingkungannya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore, 2010:43).

Peran humas sangat penting dan strategis untuk sebuah institusi besar, baik swasta maupun pemerintahan. Baik buruk citra pemerintahan berada di tangan mereka. Humas yang baik harus selalu mengikuti perintah atasan, tetapi harus berani berbicara yang sebenarnya kepada publik, terutama ketika saat terjadi krisis. Peranan humas pemerintah adalah untuk memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan instansi serta mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk membentuk citra positif pemerintah daerah tersebut di mata publik. Teknik yang digunakan oleh humas pemerintah, yaitu penyampaian informasi dan komunikasi. Tujuan penting yang perlu diketahui dalam penelitian ini ialah terciptanya citra

atau kesan positif dari masyarakat terhadap kinerja yang ditorehkan oleh seorang humas dalam lingkungan pemerintahan. Citra memiliki pengertian bagaimana pihak lain memandang perusahaan, seseorang, komite ataupun suatu aktivitas (Ardianto, 2011:62).

Fungsi paling dasar humas dalam pemerintahan adalah membantu mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore, 2010:45). Berarti humas pemerintah bertugas menjalankan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat. Selanjutnya memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari publik.

Demikian juga halnya dengan Pemerintah Kota Medan, yang saat ini menjadi salah satu daerah yang menjadi sorotan nasional. Pemerintah Kota Medan (Pemko Medan) disebut sebagai kota terkotor oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) untuk kategori Kota Metropolitan dalam penilaian Adipura 2018. Selain kota Medan, Bandar Lampung dan Manado juga mendapat penilaian kota terkotor untuk kategori kota besar dari KLHK. Di tahun ini, terdapat 369 kabupaten/kota yang dinilai KLHK dan dewan pertimbangan Adipura. KLHK mengatakan penilain mencakup antara lain penilaian fisik dan tempat pemrosesan akhir (TPA). Penilaian penting ada pada pengelolaan tempat

pemrosesan akhir (TPA) yang masih menjalankan sistem *open dumping* atau pembuangan terbuka.

Padahal Undang-undang nomor 18 tahun 2008 tentang pengelolaan sampah mengamanatkan bahwa tempat pemrosesan akhir (TPA) menggunakan sistem *sanitary landfill* atau sekurang- kurangnya menggunakan sistem *controlled landfill*. Penilaian selanjutnya yaitu kepatuhan penyelesaian dokumen Kebijakan dan Strategi Daerah Pengelolaan Sampah rumah tangga dan sampah sejenis sampah rumah tangga. Kota Medan mendapat nilai rendah karena masih menggunakan sistem *open dumping* dan membuang sampah terbuka serta ada yang belum membuat kebijakan dan strategi nasional tentang pengelolaan sampah rumah tangga. Kemudian, faktor nilai buruk lainnya adalah komitmen yang kurang, anggaran kurang, serta partisipasi publik yang kurang. Dengan adanya fakta ini jelas mempengaruhi citra pemko Medan di mata publik.

Walikota Medan memberikan tanggapan terkait masalah tersebut. Setelah mendengar kabar tersebut, Walikota langsung menugaskan Kepala Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan untuk mengklarifikasi langsung ke KLHK. Hasil klarifikasi yang didapat, Kota Medan bukanlah kota terkotor dalam Adipura 2018. Kota Medan termasuk salah satu kota metropolitan yang penilainya rendah dari aspek tempat pembuangan sampah (TPA). Adapun salah satu indeks penilai yang dilakukan KLHK berdasarkan bobot yang ditentukan, salah satunya yang paling utama adalah pengelolaan TPA. Dalam penilaian TPA, Kota Medan mendapat penilaian rendah karena masih menggunakan *open dumping* bukan *sanitary landfill*. Oleh sebab itu, muncul penilaian bobot terendah,

dikarenakan pengelolaan TPA belum dapat dilakukan dengan baik ([www.kompas.com](http://www.kompas.com), diakses tgl 13 Juli, 08.00 WIB).

Tidak hanya masalah pengelolaan sampah, wali kota Medan beberapa kali pernah terjerat kasus korupsi, sebut saja, Wali Kota Medan 2000-2008 H. Abdillah dan Wali Kota Medan 2010-2015 Rahudman Harahap. Abdillah resmi ditahan pihak komisi pemberantasan korupsi (KPK) di Jakarta, (2/1/2008). Tersangka terbukti melakukan dua tindakan melanggar hukum sekaligus. Yakni, korupsi pengadaan mobil pemadam kebakaran sebesar Rp 3,69 miliar dan penyalahgunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBN) Tahun 2002-2006 sebesar Rp 26,69 miliar. ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) diakses tgl 22/08/2019 pukul 22:36). Setelah Abdillah ditangkap KPK, Wali Kota Medan selanjutnya yang terjerat korupsi adalah Rahudman Harahap. Pada 7 Februari 2017, Mahkamah Agung (MA) memutuskan Rahudman Harahap terbukti korupsi kasus alih fungsi lahan PT Kereta Api Indonesia (KAI) dan dijatuhi hukuman 10 tahun penjara yang merugikan negara 185 miliar. ([www.detik.com](http://www.detik.com) diakses tgl 22/09/2019 pukul 22:58).

Dikarenakan masalah-masalah diatas, Humas Pemko Medan harus melakukan sesuatu dan memperbaiki citra Kota Medan dengan cara menginformasikan atau mengkomunikasikan program dan kebijakan baru kepada publik. Tugas humas pemerintah adalah melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, meningkatkan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah dan membangun citra

positif. Strategi humas pemerintah adalah pembentuk citra dan reputasi positif pemerintah, pengelola informasi pemerintahan pembangunan, penyedia informasi pemerintah dan penyelenggara pertemuan antar instansi.

Setiap organisasi pemerintah diharapkan senantiasa melaksanakan hubungan kerjasama yang baik untuk menjaga eksistensinya. Tuntutan ideal ini untuk mewujudkan tercapainya tujuan setiap organisasi pemerintah, salah satu bidang yang berpartisipasi dalam upaya mewujudkan keinginan tersebut tidak terlepas dari peranan humas. Humas merupakan unsur terpenting dalam organisasi pemerintah atau perusahaan, karena maju atau mundurnya pemerintahan tidak dapat dipungkiri juga karena peran humas sendiri. Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan yang berkaitan dengan citra positif dimata publiknya, humas dituntut untuk mampu menguasai segala situasi yang mungkin akan dihadapi oleh organisasi pemerintah atau perusahaan tempat ia bernaung. Baik situasi yang baik ataupun buruk sekalipun. Humas selalu berusaha menjaga keharmonisan hubungan dengan baik internal maupun eksternal. Berdasarkan uraian di atas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul “PERAN HUMAS DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF PADA PEMERINTAH KOTA MEDAN”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran humas dalam membentuk citra positif pada pemerintah Kota Medan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas dalam membentuk citra positif pada pemerintah kota medan

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat teoritis

Sebagai bahan untuk mengembangkan kemampuan menulis karya ilmiah, terutama dalam menganalisa permasalahan yang terjadi di masyarakat yang saling berkaitan.

#### b. Manfaat praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi humas pemko medan untuk membentuk citra positif.

#### c. Manfaat akademis

Bagi program studi ilmu komunikasi FISIP Universitas Dharmawangsa, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya ragam penelitian mahasiswa dan sebagai sumbangan pemikiran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.