

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Hubungan masyarakat (humas) atau *Public Relations (PR)* secara umum didefinisikan sebagai bagian, departemen atau bagian dari suatu lembaga atau organisasi yang tugasnya menjalin hubungan dan kerjasama yang baik dengan publik dan pihak-pihak yang terkait dan terikat dengan suatu lembaga atau organisasi. Lembaga atau organisasi tersebut dapat berupa instansi, perusahaan dan lain-lain. Keberadaan humas ini diperlukan di semua lembaga atau organisasi.

Fungsi utama humas adalah menciptakan identitas dan kesan, atau yang lebih dikenal dengan citra. Terlebih lagi jika lembaga tersebut merupakan suatu organisasi *non-profit* yang sifatnya non-komersial seperti lembaga pemerintahan, salah satunya yang berupa instansi. Peran humas secara internal dan eksternal di lembaga pemerintahan ini akan sangat menentukan bagaimana keberhasilan instansi/institusi dalam membina dan menjalankan perannya dengan baik secara eksternal maupun internal, khususnya dalam upaya memperoleh dukungan, kepercayaan, pengertian, partisipasi dan kerja sama, baik itu dengan masyarakat, parlemen, maupun birokrat di pemerintahan.

Untuk mencapai keberhasilan tersebut, humas harus memahami peran-perannya agar tujuan instansi dapat tercapai. Dengan memahami peran-perannya, humas dapat menelaah berbagai tindakan yang dapat dilakukan oleh instansi. Terlebih lagi, humas dapat membaca kemana arah komunikasi dan bagaimana pengaruhnya dalam membangun, memelihara, meningkatkan, dan memperbaiki citra suatu instansi.

Di antara banyak instansi pemerintahan terdapat instansi yang berupa Pemerintahan Kabupaten/Kota, yang mana Pemerintahan Kabupaten/Kota ini mempunyai hak dalam melimpahkan sebagian kewenangannya kepada Kecamatan. Kecamatan pada dasarnya merupakan unsur pelaksana kewilayahan pemerintahan yang terdiri dari Kelurahan atau Desa. Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif yang berada di bawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan berkedudukan sebagai unsur penunjang dari urusan pemerintahan yang dipimpin oleh Camat, yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui perangkat Sekretaris Daerah.

Dalam menjalankan tugasnya, Camat dibantu oleh Sekretaris Camat. Sekretaris Camat ini membawahi Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan, serta membawahi Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian lah yang memegang peran dan fungsi sebagai humas di semua instansi Kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Cianjur.

Di Kabupaten Cianjur sendiri, tempat peneliti lahir dan besar, terdapat beberapa Kecamatan. Salah-satunya Kecamatan yang bernama Kecamatan Bojongpicung. Kecamatan Bojongpicung ini memiliki struktur kerja yang sudah diatur sedemikian rupa dalam muatan Peraturan Bupati Cianjur No.81 Tahun 2016 Tentang Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Organisasi Di Lingkungan Kecamatan.

Dalam struktur organisasi Kecamatan Bojongpicung, tidak terdapat adanya jabatan atau divisi khusus humas, akan tetapi fungsi dan peran humas sebagai bagian dari *government public relations* tetap dijalankan sebagaimana mestinya oleh Subbagian Umum dan Kepegawaian. Sehingga Subbagian Umum dan Kepegawaian ini memiliki rangkap peran sebagai suatu Subbagian yang juga berperan sebagai humas instansi. Rangkap peran tersebut tentunya menjadi pertanyaan bagaimana

efektivitas peran Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai humas khususnya dalam meningkatkan citra instansi.

Rangkap peran tersebut dimuat dalam Peraturan Bupati Cianjur Nomor 81 Tahun 2016 Tentang Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Organisasi Di Lingkungan Kecamatan, Bab IV Paragraf 2 Pasal 12, Poin 3b, yang berbunyi “Pelaksanaan pemberian pelayanan tata naskah dinas, hubungan masyarakat (humas) dan protokol, kearsipan, kepastakaan, surat-menyurat” menjadi salah-satu tugas dari Subbagian Umum dan Kepegawaian”.

Peneliti melakukan *pra-research* pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2021 di instansi tersebut, yang bertepatan dengan pelaksanaan kegiatan magang akademik, di mana ketika kegiatan magang berlangsung, peneliti ditempatkan di sebuah divisi yang bernama Subbagian Umum dan Kepegawaian. Pada divisi tersebut, kegiatan di dalam dan di luar instansi berkaitan erat dengan peran humas. Selama observasi dan *pra-research* berlangsung, penulis menemukan masalah, terdapat masyarakat Kecamatan Bojongpicung yang merasa tidak puas terhadap kinerja instansi, yang mana ketidakpuasan tersebut berpengaruh terhadap pembentukan citra instansi di mata masyarakat, sehingga keefektifan rangkap peran humas serta keberadaan humas instansi dipertanyakan oleh masyarakat.

Pada umumnya dari ketidakpuasan tersebut, yang paling disorot oleh masyarakat selaku publiknya adalah mengenai ketidakpuasan masyarakat dalam bidang pelayanan umum atau pelayanan publik, seperti pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil seperti rekam atau cetak ulang Elektronik Kartu Tanda Penduduk (EKTP), cetak ulang Kartu Keluarga (KK), pembuatan Akta Kelahiran, pelayanan legalisasi surat-surat seperti surat ahli waris, surat dispensasi pernikahan, dan surat pindah-datang. Selain itu, ketidakpuasan lainnya yang terkait

dengan kebijakan pemerintahan dan implementasi program kerja pemerintahan. Dari ketidakpuasan tersebut, tentu menjadi tugas dan tanggungjawab bagi Subbagian Umum dan Kepegawaian selaku humas instansi untuk dapat berperan secara maksimal dalam membangun, memelihara, meningkatkan dan memperbaiki citra instansi.

Berdasarkan hasil kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 dalam bidang pelayanan publik yang berada di angka 82,15% dengan kategori mutu BAIK (77,61-88,30), Kecamatan Bojongpicung ini berada dalam tingkatan Kecamatan yang memiliki citra yang baik, sehingga perlu upaya yang lebih ekstra lagi untuk meningkatkan citra instansi agar memperoleh capaian mutu dengan nilai yang sangat baik. Guna menyikapi hal tersebut, Kecamatan Bojongpicung memiliki kesempatan dan wewenang penuh untuk meningkatkan peran humas dan kualitas pelayanannya dalam melayani publik-publiknya, baik itu publik internal maupun eksternal. Dengan harapan humas akan memberi pemahaman kepada seluruh pegawai instansi (secara internal) mengenai langkah apa saja yang berpengaruh dalam pelayanan masyarakat yang baik, sehingga pelayanan bermutu. Dan upaya instansi dalam menjaga dan mempertahankan citra yang baik di benak masyarakat juga dapat terlaksana dengan baik.

Keberadaan dan peran humas harus didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) dan kinerja yang profesional, tanggungjawab, memiliki etika yang baik dan berkompeten di bidangnya, serta mampu memahami dan merealisasikan tugas pokok dan fungsinya (tupoksi), di samping mampu menggunakan teknologi di era revolusi 4.0 serta memahami pedoman umum tata kelola kehumasan di lingkungan instansi pemerintah. Yang mana, tidak hanya fokus pada publik internalnya saja, akan tetapi juga dapat andil pada publik eksternalnya. Terlepas dari ketidakpuasan tersebut, hal

ini tentu menjadi tanggungjawab dari Subbagian Umum dan Kepegawaian selaku divisi yang berperan sebagai humas, yang dituntut harus bisa membuat dan meningkatkan citra instansi, serta membangkitkan atau menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada instansi Kecamatan Bojongpicung.

Apabila peran-peran humas yang direalisasikan tidak berhasil dalam upaya meningkatkan citra positif instansi maka instansi akan memiliki kesulitan dalam merealisasikan berbagai program kerja pembangunan pemerintahan lainnya di berbagai bidang, baik itu yang meliputi bidang sosial, bidang ekonomi, bidang hukum dan politik serta menjaga stabilitas ketertiban dan keamanan nasional. Oleh karena itu, eksistensi dari peran humas ini sangatlah penting mengingat humas adalah garda terdepan instansi. Selain peran eksternal humas, humas juga memiliki peran internal yang mana harus menciptakan *employee relation* dan *human relations* untuk membentuk iklim organisasi yang kondusif pada instansi.

Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai humas instansi pada hakikatnya dituntut untuk bisa memikul rata perannya sebagai bagian dari *government public relations*, baik itu secara internal maupun eksternal. Humas pemerintah atau *government public relations* memiliki ruang lingkup yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan masyarakat. Sehingga Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai humas instansi Kecamatan Bojongpicung tentunya harus bisa memberikan pemahaman, penerangan serta pendidikan kepada masyarakat mengenai langkah, kebijakan dan tindakan dari pemerintah yang harus direalisasikan. Serta harus memiliki prinsip bahwa humas pemerintah harus terbuka, jujur dan objektif dalam memberikan pelayanan masyarakat yang baik dan bermutu.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti memilih instansi Kecamatan Bojongpicung, Kabupaten Cianjur yang berlokasi Jl. Mochammad Ali No.100–

Bojongpicung, Cianjur sebagai tempat penelitian dengan objek penelitian Subbagian Umum dan Kepegawaian. Penelitian tersebut sesuai dengan bidang ilmu yang peneliti peroleh dalam perkuliahan, tepatnya di bidang ilmu sosial dengan jurusan Ilmu Komunikasi, konsentrasi *Public Relations (PR)* atau hubungan masyarakat (humas). Oleh karena itu, penulis sekaligus peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang bagaimana peran Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai humas dalam meningkatkan citra instansi Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah “Bagaimana Peran Subbagian Umum dan Kepegawaian Sebagai Humas Dalam Meningkatkan Citra Instansi Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur?”.

## **1.3. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana peran Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai humas pada lingkup internal dalam meningkatkan citra instansi Kecamatan Bojongpicung di mata publik?
2. Bagaimana peran Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai humas pada lingkup eksternal dalam meningkatkan citra instansi Kecamatan Bojongpicung di mata publik?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian skripsi ini:

1. Untuk mengetahui peran Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai humas pada lingkup internal dalam meningkatkan citra instansi Kecamatan Bojongpicung di mata publik.
2. Untuk mengetahui peran Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai humas pada lingkup eksternal dalam meningkatkan citra instansi Kecamatan Bojongpicung di mata publik.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu, pengetahuan dan wawasan serta menjadi sumber informasi mengenai Ilmu Komunikasi khususnya yang berhubungan dengan bidang *public relations* atau humas dalam hal optimalisasi peningkatan citra instansi.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna atau bermanfaat khususnya bagi Subbagian Umum dan Kepegawaian di instansi Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur, sebagai masukan tentang bagaimana peran penting keberadaan humas dalam meningkatkan citra instansi Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur pada masa yang akan datang, agar tidak hanya terfokus pada publik internal saja, akan tetapi juga terfokus pada publik eksternal.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui gambaran yang jelas tentang hal-hal yang diuraikan dalam penelitian ini, maka penulis membagi sistematika penulisan, di mana masing-masing dibagi ke dalam sub-sub dengan detail:

1. BAB 1 PENDAHULUAN: berisi tentang latar belakang, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, sistematika penulisan, lokasi dan waktu.
2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA: berisi teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi kajian/penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.
3. BAB III METODE PENELITIAN: berisi pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informasi kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.
4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: berisi objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.
5. BAB V PENUTUP: berisi simpulan dan rekomendasi yang berkaitan dengan analisa berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

## **1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### 1) Lokasi

Penelitian yang dilakukan berlokasi di instansi Kecamatan Bojongpicung, Kabupaten Cianjur - Jawa Barat, yang beralamat di Jalan Mohammad Ali No.100 Bojongpicung. Dengan pemilihan objek penelitian pada Subbagian Umum dan Kepegawaian. Pemilihan objek penelitian tersebut



dilatarbelakangi oleh kesesuaian dengan tema dan judul skripsi yang dipilih, dan berharap dapat menemukan hal-hal yang bermakna dan baru.

## 2) Waktu

Penelitian ini dilakukan terhitung dengan kurun waktu 3 bulan, yang dimulai dari bulan Oktober 2021 sampai dengan Desember 2021. Pengumpulan data dimulai dari tanggal 16 Oktober 2021 sampai 30 Desember 2021 dari pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB dan melakukan wawancara mendalam hingga bulan Desember 2021.

**Tabel 1. 1 Waktu Penelitian**

(Sumber: diolah oleh peneliti)

No	Kegiatan	Bulan			
		Okt	Nov	Des	Jan
<b>1</b>	<b>Persiapan Penelitian</b>				
	Pengajuan Judul dan Penyusunan				
	Pengajuan Proposal Penelitian				
	Pengajuan Perijinan Penelitian				
<b>2</b>	<b>Seminar Usulan Penelitian</b>				
	Revisi Seminar Usulan Penelitian				
<b>3</b>	<b>Pelaksanaan Penelitian</b>				
	Pengumpulan Data				
	Analisis Data				
	Hasil Analisis Penelitian				
<b>4</b>	<b>Sidang Skripsi</b>				