

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Humas Pemerintahan atau *Government 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 lembaga atau organisasi. Lembaga atau organisasi tersebut dapat berupa instansi. Keberadaan Pelayanan Umum ini diperlukan di semua lembaga atau organisasi.

Fungsi utama Peran Pelayanan Umum adalah menciptakan, kesan, dan pelayanan atau yang lebih dikenal dengan melayani masyarakat dalam mengurus data administrasi. 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 eksternal dan internal di kantor instansi kelurahan ini akan sangat menentukan bagaimana keberhasilan instansi dalam membina dan menjalankan hubungan 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 meningkatkan 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 dan diteruskan ke kelurahan. Kecamatan pada dasarnya merupakan suatu kesatuan wilayah pemerintahan yang terdiri dari Kelurahan atau Desa.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Dalam menjalankan tugasnya, Lurah dibantu oleh Sekretaris lurah. Sekretaris Lurah ini membawahi Seksi Pemerintahan, Seksi Ekonomi dan Pembangunan dan Seksi Kesejahteraan Sosial serta pelayanan umum yang memegang peran dan fungsi sebagai humas.

Di Kota Bandung sendiri, tempat peneliti berkuliah dan pra riset di kelurahan Sukabungah, terdapat beberapa Kelurahan di kecamatan

sukajadi. Salah-satunya Kelurahan Sukabungah Kecamatan Sukajadi Kota Bandung. Kelurahan Sukabungah ini memiliki struktur kerja yang sudah diatur sedemikian rupa dalam muatan Peraturan walikota Bandung No.18 Tahun 2016 Tentang Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Organisasi Di Lingkungan Kelurahan.

struktur organisasi Kelurahan Sukabungah ini, tidak terdapat adanya jabatan atau divisi humas tersebut, akan tetapi fungsi dari peran humas sebagai government public relations tetap dijalankan sebagaimana mestinya oleh Sebagian pelayanan umum, seksi pemerintahan dan Kepegawaian. Sehingga Seksi Pemerintahan Umum dan Kepegawaian ini memiliki rangkap peran sebagai suatu humas instansi. Hal tersebut dimuat dalam Peraturan Kota Bandung Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Organisasi Di Lingkungan Kelurahan, Bab IV Paragraf 2 Pasal 12, Poin 3b, yang berbunyi “Pelaksanaan pemberian pelayanan tata naskah dinas, hubungan masyarakat (humas) dan protokol, kearsipan, kepustakaan, surat-menyerat” menjadi salah-satu tugas dari Sekretaris lurah, Pelayanan Umum dan Kepegawaian.

Peneliti melakukan observasi dan pra riset pada bulan juni sampai dengan bulan juli, di mana ketika kegiatan pra riset berlangsung, peneliti meriset di sebuah divisi yang bernama Pelayanan Umum atau publik dan Kepegawaian dalam memberikan informasi dan administrasi terhadap masyarakat.

Pada divisi pelayanan umum tersebut, kegiatan di dalam dan di luar instansi berkaitan erat dengan humas. Sehingga feedback antara instansi dengan public tercipta setiapharinya. Selama observasi dan pra-research berlangsung, penulis menemukan masalah, yaitu terdapat sebagian masyarakat Kelurahan Sukabungah yang merasa tidak puas terhadap kinerja instansi, yang mana ketidakpuasan tersebut berpengaruh terhadap pembentukan citra instansi di mata masyarakat dan peran serta keberadaan pelayanan umum sebagai humas instansi dipertanyakan oleh masyarakat.

Pada umumnya ketidakpuasan tersebut berupa ketidakpuasan masyarakat dalam bidang pelayanan publik, seperti pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil seperti pembuatan KK baru. Seorang warga RT001/RW002 yang bernama Riski Setiawan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan umum di kelurahan sukabungah dalam pembuatan KK yang mengalami keterlambatan. Dan juga ketidakpuasan yang terkait pelayanan dengan kebijakan pemerintahan dan implementasi program kerja pelayanan umum. Dari ketidakpuasan tersebut, tentu menjadi tugas dan tanggungjawab bagi humas dan pelayanan Umum untuk dapat berperan secara maksimal dalam membangun, memelihara, meningkatkan dan memperbaiki citra instansi.

Dalam menyikapi hal tersebut, Kelurahan memiliki kesempatan dan wewenang penuh untuk meningkatkan peran humas dan kualitas

pelayanannya dalam melayani masyarakat. Dengan harapan humas akan memberi pemahaman kepada seluruh karyawan instansi (secara internal) mengenai langkah apa saja yang berpengaruh dalam pelayanan masyarakat yang baik, sehingga pelayanan bermutu. Upaya instansi dalam menjaga dan mempertahankan citra yang baik di dalam 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.

Terlebih lagi, di sisi lain selalu ada sebagian besar masyarakat yang mengeluhkan pelayanan dan kinerja instansi Kelurahan. Sehingga masyarakat tersebut kehilangan kepercayaan terhadap instansi. Hal ini tentu menjadi tanggungjawab dari peran humas Pelayanan umum yang dituntut harus bisa membuat citra instansi baik dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat Kelurahan Sukabungah, Kecamatan Sukajadi Kota Bandung.

Apabila peran-peran humas berhasil membangun citra positif instansi maka instansi akan memiliki kesulitan dalam merealisasikan berbagai program kerja pembangunan pemerintahan di berbagai bidang, 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 iklim organisasi yang kondusif pada instansi. Pelayanan Umum dan Kepegawaian pada hakikatnya dituntut untuk bisa memikul rata perannya sebagai humas atau government public relations, baik itu secara eksternal maupun internal.

Humas pemerintah memiliki ruang lingkup yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan masyarakat. Sehingga Pelayanan Umum dan Kepegawaian 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 instansi harus terbuka, jujur dan objektif dalam memberikan pelayanan masyarakat yang baik dan bermutu.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti memilih instansi Kelurahan Sukabungah, Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung yang berlokasi Jl. H yasin, sebagai objek penelitian. Penelitian tersebut sesuai dengan bidang ilmu yang peneliti peroleh dalam perkuliahan, tepatnya di bidang ilmu sosial dengan jurusan Ilmu Komunikasi, konsentrasi pelayanan atau humas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang bagaimana peran Pelayanan

Umum dan Kepegawaian sebagai humas di instansi Kelurahan sukabungah kecamatan sukajadi Kota bandung.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah “**Bagaimana Peran Pelayanan Umum dan Kepegawaian Sebagai Humas pada lingkup Eksternal dan Internal Di Instansi Kelurahan Sukabungah, Kecamatan Sukajadi Kota Bandung?**”.

## **1.3. Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana fungsi peran Pelayanan Umum dan Kepegawaian sebagai humas pada lingkup eksternal dalam meningkatkan citra instansi Kelurahan Sukabungah di mata publik?
2. Bagaimana fungsi peran Pelayanan Umum dan Kepegawaian sebagai humas pada lingkup internal dalam meningkatkan citra instansi Kelurahan Sukabungah di mata publik?
3. Faktor Penghambat/Hambatan pada lingkup eksternal dan internal dalam pelayanan umum di instansi kelurahan sukabungah?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka rumusan permasalahan yang menjadi tujuan penelitian skripsi ini:

1. Untuk mengetahui peran Pelayanan Umum dan Kepegawaian sebagai humas pada lingkup eksternal dalam meningkatkan citra instansi Kelurahan Sukabungah di mata publik.
2. Untuk mengetahui peran Pelayanan Umum dan Kepegawaian sebagai humas pada lingkup internal dalam meningkatkan citra instansi Kelurahan Sukabungah di mata publik.
3. Untuk mengetahui Hambatan divisi Peran Pelayanan Umum dan Kepegawaian sebagai humas Pada lingkup pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam meningkatkan citra Kelurahan Sukabungah 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.

##### **2. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna atau bermanfaat khususnya bagi pihak Pelayanan Umum dan Kepegawaian Kelurahan Sukabungah Kota Bandung sebagai masukan tentang bagaimana peran penting keberadaan humas.

## **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 Kelurahan Sukabungah, Kota Bandung- Jawa Barat, Jalan H yasin No.73 Sukabungah. Dengan pemilihan Divisi pada Pelayanan Umum dan Kepegawaian. Pemilihan divisi tersebut dilatarbelakangi oleh kesesuaian dengan tema dan judul skripsi yang dipilih, dan berharap dapat menemukan hal-hal yang bermakna dan baru.

Pengumpulan data dimulai dari tanggal 15 April 2022 sampai Agustus 2022 dari pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB dan melakukan wawancara mendalam hingga bulan Juni 2022.

### 2. Waktu

Penelitian ini dilakukan terhitung dengan kurun waktu yang dimulai dari bulan Mei 2022 sampai dengan Agustus 2022.

### WAKTU PENELITIAN

No.	Kegiatan	Tahun 2022			
		Mei	Jun	Jul	Agst
1	<b>Persiapan Penelitian</b>				
	Pengajuan Judul dan Penyusunan				

	Pengajuan Proposal Penelitian				
	Pengajuan Perijinan Penelitian				
<b>2</b>	<b>Seminar Penelitian</b>				
	Revisi Seminar Penelitian				
<b>3</b>	<b>Pelaksanaan Penelitian</b>				
	Pengumpulan Data				
	Analisis Data				
	Hasil Analisis Penelitian				
<b>4</b>	<b>Sidang Skripsi</b>				