

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Informasi publik merupakan hak bagi setiap warga negara yang telah dijamin Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Maka dari itu, lembaga pemerintah sebagai pelayanan masyarakat wajib memberikan informasi publik, sebagai bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh negara sebagai bentuk pelayanan.

Humas merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu lembaga atau perusahaan. Pada era keterbukaan informasi seperti zaman ini, yang dimana masyarakat semakin kritis dengan adanya berita yang muncul, maka peran humas sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang akurat dan sesuai fakta yang terjadi pada instansi, maupun lembaga (Anggoro, 2005).

Seiring dengan zaman yang semakin berkembang, banyak lembaga dan instansi yang memperhatikan pentingnya humas bagi lembaganya. Peran humas yang cukup besar dalam suatu lembaga atau perusahaan semakin terlihat seiring dengan keterbukaan informasi publik yang diberikan. Keberadaan humas pada lembaga atau instansi pemerintah menjadi keharusan yang fungsional dan operasional dalam menyebarkan informasi. Humas juga berperan untuk mempublikasikan tentang kegiatan atau aktivitas instansi yang bersangkutan yang ditujukan untuk hubungan masyarakat ke dalam maupun ke masyarakat luar pada umumnya (Ruslan, 2016).

Humas pemerintah kini wajib menyelenggarakan aktivitasnya secara transparan sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan kepercayaan publik dan mencapai *good governance*. Masyarakat sendiri berhak untuk mengetahui informasi dari pelaku kebijakan, sedangkan humas dibentuk untuk mempublikasikan kebijakan-kebijakan dan memberikan informasi secara konsisten tentang kebijakan, program, serta hasil kerja yang sudah dilakukan.

Keterbukaan informasi publik menjadi sarana untuk mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya

dengan segala sesuatu yang merujuk pada kepentingan publik seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

Keakuratan sebuah informasi sebelum disebarluaskan akan sejalan dengan komitmen pemerintah, yaitu keterbukaan informasi sebagai perwujudan pemerintah yang baik dengan menyediakan komunikator yang baik pula. Dengan demikian, maka sistem pelayanan pemerintah akan terus meningkat dalam melayani publik. Apalagi perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) yang semakin maju, memicu munculnya media komunikasi baru yang dapat memudahkan

Orang-orang di seluruh penjuru dunia untuk mengakses informasi dengan cepat tanpa harus bertatap muka dan tidak ada batasan jarak, waktu, dan ruang. Maka dari itu banyak lembaga atau instansi memanfaatkannya untuk melakukan komunikasi dengan publik.

Baik buruknya instansi atau lembaga juga bisa dipengaruhi oleh peran humas dalam membentuk strategi komunikasi yang mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan informasi publik, PTA (PTA) Yogyakarta sudah berjalan dengan baik sesuai dengan maklumat pelayanan informasi publik serta tupoksinya. Berdasarkan data yang penulis peroleh, bahwa PTA Yogyakarta berhasil meraih prestasi penghargaan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) sejak 2019 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) sejak tahun 2021. Predikat ini merupakan bentuk apresiasi terhadap instansi pemerintah dan unit kerja yang telah berusaha mewujudkan birokrasi yang bersih serta meningkatkan layanan kepada masyarakat.

Hasil survei yang didapat oleh PTA Yogyakarta juga menambah keakuratan bahwa PTA Yogyakarta memiliki kualitas yang unggul. Menurut situs resmi PTA Yogyakarta, hasil Survey Kepuasan Masyarakat (pada Stakeholders) PTA Yogyakarta. Pada tahun 2021 PTA Yogyakarta mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 96,85 dengan kategori sangat baik. Pada tahun 2022 PTA Yogyakarta mendapatkan IKM 97,07 dengan kategori sangat baik, dan pada tahun 2023 PTA Yogyakarta mendapatkan IKM 91.63 dengan kategori yang sama yaitu

sangat baik. Walaupun mengalami naik turun, akan tetapi tetap mempertahankan pada kategori sangat (Yogyakarta, 2023).

Humas sebagai jembatan masyarakat harus memberikan pelayanan serta informasi kepada publik secara logis, akurat, dan mudah dipahami oleh publik. Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada Surat At Taubah yang berbunyi:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya:

”Dan katakanlah “Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

Berdasarkan temuan penulis, kurangnya SDM humas di PTA Yogyakarta tidak membuat sistem pelayanan menjadi buruk, hal ini dilihat dengan prestasi yang telah didapat oleh PTA Yogyakarta, yaitu penghargaan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) di tahun 2021. Maka dari hal tersebut, terbatasnya SDM humas tidak menyurutkan semangat untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, akan tetapi humas menjadi keteteran dalam melaksanakan jobdesknya, karena tugasnya yang begitu banyak namun jumlah SDM humas sangat kurang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Strategi Komunikasi Humas PTA Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan informasi publik untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas dalam memberikan pelayanan informasi publik.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang timbul adalah kurangnya SDM humas tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan informasi publik.

C. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana strategi komunikasi Humas PTA Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah jawaban dari rumusan masalah supaya suatu penelitian lebih terarah. Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Menganalisis strategi komunikasi dan implementasi humas untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada publik.

E. Manfaat Penelitian**1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi yang lebih mengenai strategi komunikasi humas yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian yang sejenis di bidang komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk Humas PTA Yogyakarta agar menjadi lebih baik untuk menjalankan strategi komunikasi humas dalam memberikan pelayanan informasi publik.