

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada saat ini kebutuhan akan akses informasi dan perkembangan teknologi membawa perubahan pada berbagai macam sistem yang berjalan, seperti sistem pembelajaran, bisnis, dan pemerintahan pada masa sekarang ini mengalami perkembangan dengan munculnya *e-learning*, *e-training*, *e-business*, *e-goverment* dan sebagainya.

Perkembangan arus komunikasi melalui teknologi informasi serba canggih, cepat dan akurat mempunyai pengaruh besar terhadap peran Humas di dalam suatu perusahaan, organisasi, lembaga yang maju dan canggih serta sikap untuk menghadapi berbagai tantangan atau kompetisi yang kian tajam pada era globalisasi. Isu yang ada adalah bagaimana informasi dapat diakses kapan saja dan dimana saja kita berada, dengan tujuan didapatkan suatu peningkatan kualitas dan efisiensi dalam penyebaran informasi.

Perkembangan media komunikasi dan informasi di abad XXI ini, sudah sedemikian pesatnya baik media cetak, elektronik, maupun media komunikasi lainnya. Sekarang ini boleh dikatakan tidak ada sebuah lembaga atau instansi yang mengucilkan diri dari media massa. Peran media massa dalam menginformasikan, membujuk, mempengaruhi, mendidik dan menghibur audiens atau khlayak yang tersebar di berbagai kawasan lebih

demikian nyata. Sekali informasi suatu produk dan lembaga diumumkan di media massa, seluruh pengakses media dapat terterpa oleh informasi tersebut.

Memasuki era informasi, peranan teknologi komunikasi perlu diadopsi oleh para insan Humas, baik sebagai pengguna maupun membuat *content* teknologi tersebut. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi kini telah mengubah pola komunikasi Humas, yang masih sebelumnya konvensional, kini berubah dengan pola yang lebih aktual. Pemerintah Kota Jogjakarta, dalam hal ini adalah Humas Pemerintah Kota Jogjakarta telah mengambil langkah konkret dengan mengadopsi *Mobile system* sebagai media komunikasi dan informasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi telah menuntut Humas dalam menjalankan peran dan fungsinya untuk memilih strategi yang lebih afektif dalam memberikan informasi kepada publik.

Seorang petugas Humas kini memerlukan cara dan media baru dalam mengkomunikasikan suatu informasi, tidak hanya Humas dalam lembaga bisnis saja, tetapi Humas dalam lembaga pemerintah juga membutuhkan media baru untuk memenuhi kebutuhan publiknya atas informasi yang aktual dan akurat dalam waktu yang relatif singkat. Teknologi internet yang berkembang sekarang ini, letak geografis dan waktu sudah tidak lagi menjadi penghalang untuk mendapatkan informasi. Akan tetapi saat ini baik perangkat maupun infrastrukturnya, teknologi internet masih dirasakan sebagai teknologi yang mahal. Selain itu teknologi komputer masih merupakan hal yang sulit untuk dipelajari bagi sebagian masyarakat Indonesia.

Ada satu fenomena menarik yang terjadi ketika teknologi telepon seluler memasuki Indonesia. Penggunaan teknologi telepon seluler berkembang sangat pesat, sebagai alat komunikasi, harga yang relatif terjangkau, bentuk yang kecil dan *handy*, serta penggunaannya pun mudah. Hal ini ditambah dengan diterapkannya teknologi SMS (*Source Message Service*) dan MMS (*Multy Message Service*) yang memungkinkan suatu interaksi yang dilakukan melalui pesawat seluler. Saat ini perangkat seluler merupakan suatu alternatif untuk melakukan akses informasi karena sifatnya sangat *mobile*.

Seiring adanya beberapa kenyataan tersebut, maka Pemerintah Kota Jogjakarta mengembangkan suatu aplikasi yang diberi nama “Mobile Jogja 2740” yaitu suatu *mobile system* yang memungkinkan penyediaan layanan akses informasi berbasis seluler. Aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk berbagai macam jenis layanan yang dapat diterapkan dalam banyak bidang, misalnya industri, akademik, bisnis, pemerintahan dan lain-lain. “Mobile Jogja 2740” memiliki berbagai jenis layanan dan informasi, antara lain layanan pemerintah, info pariwisata, info pendidikan dan beberapa layanan lain yang dapat dikembangkan sesuai kebutuhan tiap daerah.

“Mobile Jogja 2740” merupakan layanan terpadu dari Pemerintah Kota Jogjakarta bagi masyarakat khususnya pengguna telepon seluler yang memberikan informasi akurat dan aktual melalui *short Message Service* (SMS) dengan kode akses 2740 dari operator-operator seluler antara lain

Layanan berbasis SMS dengan nomor akses 2740 yang selama ini telah diterapkan berupa layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Jogjakarta berupa *Hotline service 2740* yang dikelola oleh UPIK (Unit Pengelola Informasi dan Keluhan) untuk mengakomodir aspirasi atau keluhan mengenai permasalahan yang terjadi di masyarakat kota Jogjakarta yang perlu mendapat perhatian Pemerintah Kota Jogjakarta. Oleh sebab itu, diluncurkan “Mobile Jogja 2740” salah satu tujuannya untuk meningkatkan layanan Pemerintah Kota Jogjakarta, khususnya pada sektor pariwisata. (Company Profile “Mobile Jogja 2740”)

Langkah yang ditempuh oleh Pemerintah Kota ini tidak lain juga merupakan upaya untuk mendukung pariwisata Jogjakarta yang berbudaya. Dalam layanan ini, masyarakat bisa mengetahui apa saja yang ada di Jogjakarta seperti, layanan kereta api, fasilitas hotel, mulai dari bagaimana perkembangannya, hingga ke berbagai potensi yang ada didalamnya. Dengan demikian, Kota Jogjakarta bisa lebih dikenal lagi sebagai kota wisata berbudaya. Masyarakat pengguna ponsel tinggal mengetik perintah JOG INFO kemudian dikirimkan ke nomor 2740. Dengan ini, pengguna akan segera mendapat balasan berupa *fitur* yang diinginkan.

Kegiatan hubungan antar lembaga dan komunitas lainnya merupakan publik yang terpenting dalam sebuah lembaga pemerintah. Banyak hal yang dapat diperoleh melalui “Mobile Jogja 2740” (berupa SMS) untuk menginformasikan berbagai informasi seputar kota Jogjakarta. Dengan menyajikan informasi tersebut secara *online*, para khalayak sasaran dan publik

pada umumnya dapat mengakses informasi sesuai dengan yang mereka butuhkan. Hubungan pemerintah dengan publiknya merupakan upaya untuk membentuk dan mengembangkan saling pengertian, pemahaman dan dukungan optimal serta kerjasama institusional pemerintah terhadap keberadaan publiknya, menjalin hubungan dengan publik sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Penggunaan teknologi baru dalam kegiatan Humas menimbulkan tantangan-tantangan baru karena “Mobile Jogja 2740” merupakan teknologi yang relatif masih baru. Melalui layanan “Mobile Jogja 2740” ini, maka Jogjakarta merupakan kota pertama di Indonesia yang menggunakan layanan berbasis seluler. Oleh sebab itu Humas harus mampu meyakinkan publik bahwa penggunaan teknologi baru dalam kegiatan Humas, dapat membantu dalam pencapaian tujuan Humas dalam meningkatkan pelayanan publik.

Sejak era teknologi, publik lebih menuntut adanya sistem pelayanan informasi yang serba cepat. Dengan penggunaan “Mobile Jogja 2740”, pemerintah dapat menyajikan berbagai informasi berkenaan dengan kebutuhan publik baik itu masyarakat Jogjakarta maupun masyarakat luar Jogjakarta (wisatawan).

Pelayanan komunikasi merupakan tugas utama Humas, yaitu dalam mengkomunikasikan informasi mengenai organisasi atau perusahaan dan segala kegiatannya kepada berbagai publik yang berkepentingan melalui media yang tepat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Aktifitas Humas Pemerintah Kota Jogjakarta dalam mensosialisasikan

program “Mobile Jogja 2740” itu sendiri, serta mengetahui faktor apa saja yang mendukung sekaligus menghambat aktifitas Humas Pemerintah Kota Jogjakarta dalam mensosialisasikan program “Mobile Jogja 2740” tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah; “Bagaimana Aktifitas Humas Pemerintah Kota Jogjakarta dalam mensosialisasikan program “Mobile Jogja 2740” ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan aktifitas yang digunakan Humas Pemerintah Kota Jogjakarta dalam mensosialisasikan program “Mobile Jogja 2740”.
2. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan aktifitas Humas Pemerintah Kota Jogjakarta dalam mensosialisasikan program “Mobile Jogja 2740”..

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

### **1. Akademis**

Bagi peneliti diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam menambah wawasan keilmuan khususnya dalam hal Komunikasi

## **2. Praktis**

Bagi tempat penelitian, diharapkan dapat memberikan manfaat dalam usaha peningkatan pelaksanaan fungsi-fungsi dan tugas Kehumasan khususnya dalam bidang aktifitas Humas

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Definisi Humas**

Humas menurut internasional Public Relations (IPRA), dalam bukunya Hmdan Adnan dan Hafied Canggara (1996:17) adalah suatu fungsi manajemen yang berlangsung terus menerus dan dirancang melalui organisasi-organisasi masyarakat, swasta, lembaga yang berusaha menjalin dan memelihara saling pengertian, simpati serta dukungan dari siapa saja yang ada kaitannya dengan dirinya melalui informasi, termasuk memperbaiki peraturan-peraturan dan pernyataan-pernyataan yang dirancang untuk mencapai kerjasama serta pemecahan masalah secara efektif untuk kepentingan bersama.

W. Emerson Reck, direktur pbluc relation pada Universitas Colgate dalam Oemi Abdurrahman dengan judul bukunya dasar-dasar Public Relations mendefinisikan Public Relations sebagai berikut : “Public Relations adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, penentuan pelayanan-pelayanan dan sikap yang sesuai dengan kepentingan orang-orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan *goodwill* (niat baik) dari mereka : kedua pelaksanaan

kebijaksanaan serta pelayanan adalah pengertian dan penghargaan sebaik-baiknya.

Menurut Frank Jefkins (1992:9), Public Relations atau Humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan ada saling pengertian.

Dengan deifinisi diatas dapat kita ketahui bahwa Humas dan sosialisasi tidak dapat terpisahkan mengingat adanya media yang dipakai adalah sama yaitu bahasa. Komunikasi sebagai alat yang digunakan turut mendukung adanya proses dari sosialisasi yang menghubungkan diantara keduanya.

Dalam menyusun aktifitas Humas terlebih dahulu menyusun apa yang menjadi tujuan dari program. Dimana dari masing-masing Humas yang ada di tiap Organisasi mempunyai tujuan yang berbeda-beda melihat dari misi yang mereka pegang dan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Cutlip, Center dalam Rachmadi (1992:111), aktifitas *Public Relations* terangkum dalam suatu proses sebagai berikut :

- a. Penemuan Fakta (*Fact Finding*)
- b. Perencanaan (*Planning*)
- c. Komunikasi (*Communication*)
- d. Evaluasi (*Evaluation*)

Dalam mendukung opini publik yang akan bermunculan pranktisi Humas secara *continue* menggunakan pengembangan keyakinan publik melalui saluran eksternal dan internal dengan menginformasikan kegiatan yang akan dilakukan pihak Pemerintah Kota, memperbaiki hubungan dengan pihak internal dan menjaga agar publik mendapat rencana program keselanjutan.

## **2. Konsep Humas Pemerintah**

### **a. Fungsi Humas Pemerintah**

Menurut Ruslan dalam bukunya "Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi" (1999:14), Fungsi pokok Humas Pemerintah Indonesia pada dasarnya, antara lain yaitu mengamankan kebijakan pemerintah, serta memberikan pelayanan, dan menyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan hingga program-program kerja nasional kepada masyarakat. Humas juga menjadi komunikator sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah, menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan. Humas pun berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Dua fungsi tugas pokok Humas lainnya adalah sebagai alat untuk mengerti dan memahami sikap publik serta mengetahui apa yang harus dan tidak boleh dilakukan oleh perusahaan untuk

mengubah sikap mereka. Jadi, Humas bertindak sebagai suatu program aksi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Rachmadi, 1995:15).

#### **b. Tugas Humas Pemerintahan**

Melalui unit atau program kerja Humas tersebut, lembaga pemerintahan dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan-tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban pemerintahannya.

Menurut John D. Millet dalam bukunya Ruslan (1999:297) bahwa Humas dalam dinas instansi/ lembaga pemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu :

Mengamati dan mempelajari hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat serta memberikan sumbang saran untuk menanggapi apa yang sebaiknya dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah sesuai yang dikehendaki oleh publiknya. Selain itu, kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antar hubungan publik dengan aparat pemerintahan dan memberikan penerangan, informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga /instansi pemerintahan yang bersangkutan juga merupakan salah satu tugas pokok Humas

Setiap Humas di instansi atau lembaga pemerintah mempunyai tugas hampir sama dengan tugas Humas pada umumnya, yakni :

Memberikan pelayanan berupa informasi kepada masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan apa dan bagaimana yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut. Humas dituntut mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya dalam pelaksanaan program pembangunan diberbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional. Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan perlu dipelajari atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajiban masing-masing (Ruslan, 1998:298).

#### c. Tujuan Humas Pemerintahan

Humas memiliki tujuan utama mengembangkan atau membangun hubungan baik, tidak hanya dengan pihak pers, tapi dengan berbagai pihak luar atau kalangan yang terkait (*external relations*)(Ruslan, 1999:39).

Hubungannya dengan fungsi manajemen adalah membentuk *goodwill*, toleransi (*tolerance*), saling kerjasama (*mutual symbiosis*) saling mempercayai (*mutual appreciations*) serta untuk memperoleh opini publik yang *favourable, good image* yang tepat berdasarkan hubungan yang harmonis baik hubungan ke dalam maupun ke luar. Sedangkan hubungan strategisnya adalah untuk mencegah timbulnya konflik serta meredakan atau menghilangkan konflik. (Ruslan, 1999:41)

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Adapun penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur penelitian masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak/sebagaimana adanya. Metode deskriptif bertugas untuk melakukan representasi obyektif mengenai gejala-gejala sebagai data atau fakta sebagaimana adanya. Data atau fakta itu sekarang (pada saat penelitian dilakukan). Representasi data itu harus diiringi dengan pengolahan, agar dapat diberikan penafsiran yang kuat dan obyektif. (Nawawi dan Murtini, 1996: 73-74)

Penelitian metode ini karena penelitian ini hanya menggambarkan situasi berdasarkan data, yang didapat bukan bentuk angka-angka/skala ratio sehingga bisa menyusun rumusan masalah.

### **2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Badan Informasi Daerah Pemerintah Kota Jogjakarta di Jalan Kenari No. 56 Timoho Jogjakarta. Sedangkan waktu penelitian dari Januari 2006 sampai dengan Maret 2007.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Pembahasan akan hal ini diawali dengan memberikan jenis-jenis data. Data dapat dibagi menjadi 2, yaitu: 1) Data Primer, adalah data yang

didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara/hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti dan 2) Data Sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain (Umar, 2004 : 24).

Selanjutnya untuk dapat mengumpulkan data, dilakukan dengan cara :

**a. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh 2 pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2005 : 135). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap nara sumber dengan menggunakan *interview guide* agar memperlancar proses wawancara. Narasumber utama dalam wawancara ini adalah Humas Pemerintah Kota Jogjakarta yaitu ibu Emiliana Yulianti dan Kepala Pengembangan Sistem Informasi yaitu Bapak Rudi Firdaus.

**b. Dokumentasi/Studi Pustaka**

Dokumentasi adalah setiap bahasa tertulis ataupun film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik (Moleong, 2005 : 216). Studi pustaka yaitu cara pengumpulan data yang diperoleh dari literatur, literatur, kamus, majalah, surat kabar dan

sumber lain yang memuat informasi mendukung dan relevan untuk digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan dokumen resmi berupa arsip-arsip dari Badan Informasi Daerah Kota Jogjakarta sebagai eks Kantor Humas dan Informasi Pemerintah Kota Jogjakarta.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Data yang telah diperoleh kemudian diolah dan dianalisis, dalam menganalisa data peneliti menggunakan metode non statistik, yaitu analisis deskriptif kualitatif, artinya dari data yang diperoleh dalam penelitian dilaporkan apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada yaitu aktifitas Humas Pemerintah Kota Jogjakarta dalam mensosialisasikan program “Mobile Jogja 2740”. Hal ini dilakukan dalam penelitian ini, tidak dimaksudkan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih.

Analisis data merupakan proses pencarian dan perencanaan secara sistematis semua data dan bahan yang telah terkumpul agar peneliti mengerti benar yang telah dikemukakannya dan dapat menyajikan kepada orang lain secara jelas (Masri Singarimbun, 1988:34).

Oleh karena penelitian yang dilakukan ini untuk mendapatkan suatu deskriptif, maka analisa dilakukan dengan jalan mengaitkan kategori dan data ke dalam kerangka yang telah ada. Alur analisis dilakukan dengan memfokuskan pada strategi Humas dalam pelayanan publik melalui “Mobile Jogja 2740”. Data yang diperoleh dalam keseluruhan proses akan

disajikan dalam bentuk uraian yang disusun secara sistematis agar dapat dengan mudah dipahami.

## **G. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini akan disajikan dalam empat bab. Pertama, yaitu Pendahuluan tentang latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, kerangka teori penelitian, metode penelitian, tempat serta waktu penelitian dan teknik pengumpulan data yang di dalamnya mencakup analisis data. Selanjutnya bab kedua yaitu gambaran umum perusahaan yang membahas tentang obyek penelitian dan program-program obyek penelitian atau dalam hal ini adalah Humas Pemerintah Kota Jogjakarta. Kemudian ketiga yaitu pembahasan, pada bab ini membahas tentang fakta-fakta yang telah dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Jogjakarta, faktor penghambat dan pendukung serta analisis data. Bab keempat yaitu kesimpulan dan saran, menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti