

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Lahirnya perkembangan ilmu yang semakin pesat saat ini tentunya sangat berpengaruh terhadap berbagai sektor termasuk sektor pemerintah maupun swasta, yang mana mereka bersaing untuk selalu meningkatkan kemampuan kerja di lingkungan kerja yang mereka hadapi. Gerak dinamika sebuah organisasi maupun sebuah perusahaan pasti tidak terlepas dari hubungannya dengan kegiatan organisasi atau perusahaan lain dan lingkungannya, sehingga tersedianya informasi menjadi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi maupun suatu instansi.

Di dalam sebuah perusahaan atau organisasi maupun instansi pemerintah pastinya mempunyai banyak divisi diantaranya yaitu Divisi humas yang berfungsi untuk mengembangkan perusahaan atau instansi sehingga perusahaan maupun instansi tersebut dapat diketahui oleh masyarakat. Dalam hal ini Humas sangat berperan penting dalam setiap kinerja pemerintah, mulai dari pemberi informasi, menjalin hubungan baik dengan para staf, maupun menjalin hubungan yang baik dengan pihak media lainnya.

Sistem pemerintahan yang demokratis, dan konsep partisipasi masyarakat merupakan salah satu hal penting karena berkaitan langsung dengan hakikat demokrasi sebagai sistem pemerintahan yang berfokus pada rakyat sebagai pemegang kedaulatan¹. Segala bentuk partisipasi publik/masyarakat sangat berkaitan dengan bagaimana publik itu sendiri mendapatkan informasi mengenai kegiatan maupun kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah itu sendiri, dan sebaliknya dimana pemerintah dapat menyampaikan informasi yang efektif kepada publik.

¹ Ahmad Husain Mappaseling, dkk. Jurnal Komunikasi. 2015. *Analisis Integratif Operasional Penyebaran Informasi pada Bagian Humas dan Infikom Sekretariat Daerah Kabupaten Bone*. Vol 4. No 2. <https://journal.unhas.ac.id>.

Humas merupakan fungsi manajemen yang sangat dibutuhkan oleh lembaga sebagai mediator antara lembaga dengan publiknya dalam hal komunikasi, diseminasi informasi, kerja sama, dan opini publik, sehingga ada saling pengertian.

Komunikasi menjadi peran untuk bisa menyebarluaskan informasi dalam sistem pemerintahan yang tentunya memiliki nilai yang sangat penting. Pentingnya layanan informasi tersebut maka dibutuhkannya suatu lembaga yang mempunyai peran dan fungsi untuk melakukan komunikasi baik kedalam maupun keluar. Lembaga organisasi tersebut adalah Humas (Hubungan Masyarakat).

Rosady Ruslan, fungsi pokok humas pemerintah pada dasarnya sebagai berikut; mengamankan kebijakan dan program kerja pemerintah, memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijakan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan, baik secara nasional maupun daerah kepada masyarakat, menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah, berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.²

Humas menurut Broom, dkk adalah fungsi manajemen yang mengidentifikasi, membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai publik yang menjadi penentu kesuksesan dan kegagalannya.³ Tugas dan fungsi divisi humas dalam sebuah instansi memiliki peran yang sangat penting yaitu Humas sebagai citra dari perusahaan atau instansi itu sendiri, dan Humas selalu berusaha untuk tetap menciptaka citra yang baik bagi instansi atau organisasi itu sendiri agar Humas dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

² Ibid. <https://journal.unhas.ac.id>.

³ Londa, J.W. 2014. *Peran Petugas Humas Sebagai Komunikator Pembangunan*. Journal “Acta Diurna” Volume III No. 2. <https://www.neliti.com/id>

Sebuah Instansi khususnya instansi pemerintah, Humas harus memiliki peran serta strategi untuk membangun citra yang baik didepan publik. Selain itu Humas juga dipandang sebagai komunikasi yang baik sehingga Humas dapat menjadi jembatan untuk menghubungkan pemangku kepentingan instansi yang satu dengan instansi yang lain, hal ini juga dilakukan agar Humas dapat memperoleh citra yang baik dari instansi-instansi tersebut. Pranata Humas merupakan elemen masyarakat yang bertugas untuk memberikan layanan informasi dan juga memiliki tugas untuk menyebarluaskan informasi kepada publik serta memerangi munculnya informasi hoaks. Ini akan menjadi salah satu peran yang cukup penting apalagi saat ini seluruh negara yang ada didunia termasuk Indonesia tengah menghadapi situ pandemi covid-19.

Dalam ruang kehumasan pada situasi pandemi seperti saat ini dapat dikatakan sebagai krisis yang hampir seluruh perusahaan maupun instansi pemerintah mengalaminya, dan kinerja humas harus tetap mengelolanya dengan baik terlebih dalam hal menyebarluaskan informasi agar reputasi, citra suatu instansi tetap terlihat baik didepan publik. Maka dari itu Humas harus memiliki strategi yang tepat untuk menyebarluaskan informasi kepada publik di tengah pandemi covid-19 seperti ini. Karena saat ini juga humas merupakan salah satu profesi yang mempunyai tantangan berat dimasa pandemi covid-19. Protokol kesehatan pandemi covid-19 membuat keterbatasan untuk melakukan komunikasi tatap muka karena menjaga jarak dan kontak fisik. Sementara kinerja Humas tidak mungkin untuk berhenti, malah dituntut untuk lebih produktif dan kreatif lagi.

Hubungan masyarakat (kehumasan) atau Public Relations senantiasa berkembang secara dinamis sesuai dengan apa yang dialami oleh masyarakat, baik kecil maupun besar menjadi perhatian kalangan kehumasan. Sehingga peran humas semakin kontekstual dan profesional. Pada situasi Krisis saat ini Humas juga mempunyai peran yang cukup penting untuk menciptakan informasi yang positif bagi masyarakat, sehingga meskipun di tengah pandemi seperti saat ini masyarakat tetap memperoleh dan mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Peran utama humas salah satunya adalah menjaga dan meningkatkan citra atau yang sering disebut *image maker*. Peran dan fungsi lainnya adalah dalam melakukan kegiatan komunikasi dua arah yakni menjembatani komunikasi dari pihak manajemen dan eksternal publik begitu juga sebaliknya. Termasuk bila perusahaan atau manajemen mengalami masalah atau krisis, mengingat fungsinya sebagai *back-up management*. Dimasa pandemi covid-19 peran dan fungsi humas sangat diperlukan hal ini bertujuan agar khalayak tetap mengetahui dan merasakan pentingnya suatu informasi. Humas harus tetap memelihara komunikasi yang baik antar perusahaan dan publiknya serta dapat melayani kepentingan publik dengan baik. selain itu humas juga harus menunjukkan perilaku dan moralitas perusahaan dengan baik.

Peran dan fungsi humas tersebut dapat terwujud melalui beberapa strategi yang harus dilakukan oleh humas. Strategi-strategi tersebut dapat dilakukan menyesuaikan permasalahan atau kebutuhan perusahaan. Salah satu strategi yang harus dilakukan humas adalah menjalin komunikasi yang baik dengan para stakeholder dan terus meng-*update* informasi penting di masa pandemi seperti saat ini.

Strategi Humas menurut Cuplin dalam Mukarom dan Laksana, strategi perencanaan bidang humas meliputi kegiatan, membuat keputusan mengenai sasaran dan tujuan program, melakukan identifikasi khalayak penentu, menetapkan kebijakan atau aturan untuk menentukan strategi yang akan dipilih, dan memutuskan strategi yang akan digunakan.

Sedangkan menurut Adnan dan Nova dalam Trisnawati dan Syarah adalah kegiatan yang dipilih untuk mencapai tujuan dalam suatu rencana humas dengan berbagai cara seperti publikasi, event, news (media massa), corporate indetity yang terkait dengan citra perusahaan.⁴

⁴ Maya May Syarah, Elena Reza Prastika. Jurnal Public Relaction. Strategi Humas dalam Menyampaikan Informasi Terkait Eksistensi Taman Mini Indonesia Indah (TMMII) di Masa Pandemi Covid-19. Volume 1. Nomor 2. <https://jurnal.bsi.ac.id>

Strategi yang dilakukan Humas sangat penting sehingga menjadi harapan sebagai pemberi informasi yang baik, benar dan kredibel. Dengan begitu Humas dapat menjadi informan penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Dengan begitu peran humas harus tetap terjaga melalui kegiatan memberi informasi-informasi sehingga dapat terwujudnya saling pengertian yang baik kepada masyarakat. Sehingga masyarakat luas dapat mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan oleh sebuah organisasi, perusahaan atau instansi sehingga yang menjadi salah satu peran dan strategi yang harus dilakukan oleh Humas adalah publikasi. Dalam hal ini meskipun dalam kondisi Pandemi seperti ini masyarakat tetap mempunyai hak untuk memperoleh informasi seperti informasi pembangunan daerah maupun informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu Humas mempunyai peranan dalam menyebarkan informasi kepada publik ditengah pandemi covid-19, sehingga masyarakat boleh mengetahui informasi yang berkaitan dengan kegiatan maupun kinerja pemerintah daerah itu sendiri.

Dari uraian diatas peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang“
Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada dalam Penyebarluasan Informasi Kepada Publik di Tengah Pandemi Covid-19 “

B. RUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan uraian dari latar belakang masalah yang dijelaskan, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana “Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada dalam Penyebarluasan Informasi Kepada Publik di Tengan Pandemi Covid-19”.

C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menguraikan rumusan masalah penelitian “Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada dalam Penyebarluasan Informasi Kepada Publik di Tengan Pandemi Covid-19”

D. MANFAAT PENELITIAN

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan yang dibutuhkan mengenai Strategi humas sekretariat daerah

kabupaten Ngada dalam penyebarluasan informasi kepada publik. Selain itu terdapat manfaat antara lain:

1. Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian ilmu komunikasi tentang “Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada dalam Penyebarluasan Informasi Kepada Publik di Tengan Pandemi Covid-19”
- b. Menjadi salah satu bahan acuan untuk penelitian di bidang ilmu komunikasi
- c. Sebagai bahan informasi yang diharapkan akan bermanfaat untuk penelitian lanjutan bagi peneliti atau pihak lain.

2. Praktis

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Dapat menambah wawasan bagi peneliti untuk bisa mengkaitkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan.
 - 2) Selain itu dapat menambah wawasan serta pengalaman bagi mahasiswa saat menghadapi dunia kerja nanti.
 - 3) Menambah wawasan pengetahuan dari ilmu yang tidak didapatkan saat perkuliahan.
- b. Bagi Universitas Mercu Buana Yogyakarta
 - 1) Dapat menjadi salah satu evaluasi dari pencapaian materi yang telah dipelajari mahasiswa
 - 2) Dapat menjalin hubungan kerja sama dengan Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada
 - 3) Memperoleh informasi dari Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada mengenai lapangan pekerjaan dan informasi lainnya.

E. KERANGKA TEORI

Untuk Menjelaskan masalah yang diangkat oleh Penulis maka penulis membagi beberapa konsep sebagai berikut:

Gambar Kerangka Konsep



F. METODE PENELITIAN

1. Paradigma Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan paradigma interpretatif yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, dinamis, penuh makna dan hubungan gejala interaktif.

Paradigma interpretatif menurut Sarantakos, merupakan paradigma yang berupaya memahami perilaku manusia. Paradigma ini memberikan penekanan kepada peranan bahasa, interpretasi, dan pemahaman. Ciri dari paradigma interpretatif adalah:

- 1) Realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang subyektif, diciptakan, ditafsirkan.
- 2) Hakikat manusia adalah pencipta dunianya, memberikan makna pada dunia, tidak terikat pada hukum eksternal, dan menciptakan sistem makna.

3) Tujuan penelitian pada paradigma ini bermaksud untuk menafsirkan dunia, memahami kehidupan sosial, menekankan makna dan pemahaman.⁵

Pendekatan ini dibangun untuk mencari penjelasan mengenai suatu peristiwa sosial atau budaya yang didasarkan pada perspektif pengalaman orang atau organisasi yang diteliti. Oleh karena itu secara umum pendekatan interpretatif merupakan sebuah sistem sosial yang memaknai perilaku secara detail dengan langsung melakukan observasinya.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu bagaian yang paling penting dalam proses penelitian. Selain itu metode penelitian ini dibangun untuk mencari tahu kebenaran mengenai sesuatu yang akan diteliti. Metodologi juga dapat didefinisikan sebagai salah satu petunjuk bagi peneliti untuk memperoleh suatu data yang akan diteliti sehingga peneliti dapat mengetahui kebenaran yang terjadi pada suatu peristiwa.

Penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi kepada para staf Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada untuk mengetahui Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada dalam Penyebaran Informasi Kepada Publik di Tengah Pandemi Covid-19. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini sendiri yaitu bermaksud untuk dapat memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, sudut pandang maupun tindakan yang dilakukan.

Pada peneltian ini, semakin mendalam, teliti, dan ter gali suatu data yang didapatkan, maka bisa diartikan pula bahwa semakin baik kualitas penelitian tersebut. maka dari segi besarnya responden atau objek penelitian, metode penelitian kualitatif memiliki objek yang lebih sedikit dibandingkan dengan

⁵ Asfi Manzilati. Metode Peneltian Kualitatif (Paradigma, Metode dan Aplikasi). Penerbit Universitas Brawijaya Press. Jakarta 2017. Hal 4. <https://books.google.com>. Diakses, 14 Mei 2021. Pukul 11:26.

penelitian kuantitatif, sebab lebih mengedepankan kedalaman data, bukan kuantitas data.⁶

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan metode deskriptif yang mana adalah suatu metode dalam meneliti suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau sesuatu pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.⁷ Sehingga data yang diperoleh cukup obyektif untuk dapat dijadikan sebagai dasar dalam penelitian kualitatif karena merupakan hasil dari sebuah pemikiran dan pengalaman dari para narasumber.

3. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini merupakan staf Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada yang mana merupakan sumber yang berkompeten untuk dapat memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

G. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan.⁸

Dalam penelitian peneliti mendapatkan data secara langsung dari narasumber dengan menggunakan metode observasi dan wawancara mendalam.

a. Observasi

Observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.⁹ Dalam hal ini fokus penelitian yang diteliti adalah Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten

⁶ Anwar Hidayat. *Penjelasan Lengkap Tentang Penelitian Kualitatif*. <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html> (diakses pada 14 Mei 2021 pukul 11:45)

⁷ Idtesis.com. *Pengertian dan Jenias Metode Deskriptif*. <https://idtesis.com> (diakses pada 14 Mei 2021, pukul 12:11)

⁸ M Khafi. 2015. *Metode Penelitian*. Hal 37. <https://etheses.uin-malang.ac.id> (diakses 14 Mei 2021, Pukul 12:50)

⁹ Ibid. Hal 37

Ngada dalam Penyebaran Informasi Kepada Publik di Tengah Pandemi Covid-19. Untuk observasi yang dilakukan yaitu peneliti turun langsung kelapangan dan melakukan pengamatan secara langsung bagai kinerja ataupun kegiatan yang dilakukan oleh para staf Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data, yang mana dalam melaksanaannya harus dilakukan secara langsung atau berhadapan dengan subyek penelitian.

Menurut Sugiono, wawancara baik terstruktur maupun tidak terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan baik yang sudah menyiapkan pertanyaan secara tersusun sesuai dengan masalah maupun pertanyaan yang diajukan sesuai aturan dengan alur pembicaraan.¹⁰

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data melalui wawancara diantaranya:

- 1) Melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini yaitu pegawai atau beberapa staf Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ngada. Narasumber dalam wawancara yang dilakukan adalah Bapak Martinus P. Langa dengan jabatannya sebagai Kepala Bagian Administrasi Kemasyarakatan, Bapak Hubertus F. Mawo selaku Kasubag Dokumentasi, Pengumpulan Informasi dan Pemberitaan, dan Ibu Martiniana Kae sebagai Kasubag Keprotokolan. Mengenai pertanyaan yang diajukan sesuai dengan data dan dokumen yang diperoleh selama observasi berlangsung. Selain dari itu wawancara yang dilakukan menggunakan pertanyaan yang disusun oleh peneliti.
- 2) Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan menggunakan alat perekam dan buku catatan. Alat perekam digunakan setelah peneliti saat melakukan wawancara dan sebelumnya peneliti meminta izin terlebih dahulu kepada

¹⁰ Ibid. Hal 37 dan 38

informan. Sementara untuk buku catatan digunakan untuk mencatat jawaban yang diperoleh selama kegiatan wawancara berlangsung.

- 3) Setelah data diperoleh kemudian peneliti menganalisisnya sesuai dengan teknis analisis data dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun data sekunder dari penelitian bersumber dokumen-dokumen berupa catatan, rekaman gambar atau foto-foto dan hasil observasi yang berhubungan dengan fokus penelitian ini.¹¹

Penelitian ini peneliti menggunakan data sekunder yang diambil dari hasil pelaksanaan penelitian berupa foto-foto selama kegiatan penelitian berlangsung.

H. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami.

Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Komponen dalam analisis data tersebut adalah:¹²

1. Pengumpulan data

Data yang terkumpul berupa hasil observasi dan wawancara mendalam dengan narasumber yang dicatat lalu diwujudkan menjadi sebuah transkrip wawancara agar data yang terkumpul tetap valid dan tidak ada yang terbuang.

¹¹Nia Munarika. 2018. *Metode Penelitian* <http://repo.i.ain-tulungagung.ac.id> (Diakses 14 Mei 2021, Pukul 13:11)

¹² U Rizkiyah. 2012. *Metode Penelitian*. <http://eprints.walisongo.ac.id>. (Diakses 14 Mei 2021. Pukul 13.11)

2. Reduksi data

Oleh karena dalam penelitian peneliti memperoleh data yang cukup banyak, sehingga data-data yang diperoleh harus dicatat secara teliti dan terperinci oleh peneliti. Dalam hal ini reduksi data artinya penulis merangkum, mencatat hal-hal penting, dan memfokuskan hal-hal yang penting untuk menjadi tema serta polanya.

3. Penyajian data

Setelah data tersebut direduksi oleh peneliti, maka selanjutnya peneliti mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Maka dari itu dengan menggunakan teks yang bersifat naratif sebagai penyajian data merupakan cara yang sesuai dalam penelitian ini.

4. Penarikan Kesimpulan

Teknik analisis data yang terakhir adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan bisa saja berubah bila ditemukan bukti-bukti lain yang kuat yang mendukung pada tahap awal, maka peneliti dapat menyimpulkan secara keseluruhan kesimpulan yang kredibel.