

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan masyarakat atau humas menjadi aspek krusial dalam pemerintahan, karena humas berfungsi sebagai sumber yang membantu pencapaian program-program yang akan dijalankan. Citra positif pada pemerintahan dilihat dari seberapa besar pencapaian humas dalam mewujudkan tanggung jawab terkait penyampaian pesan, mempersuasi, mendidik, dan mengangkat kepentingan masyarakat, Susanti et al (dalam Ayuni et al, 2023).¹

Humas pemerintahan memiliki tugas untuk mempelajari terkait aspirasi publik, memberikan nasihat, saran, atau solusi kepada pemerintah dalam mempertimbangkan keputusan yang akan diambil. Dalam tugasnya, program humas dapat dilaksanakan melalui kehadiran di acara-acara yang berkaitan dengan kehumasan seperti melalui media atau berkumpul dengan publik baik secara internal maupun eksternal. Humas internal yaitu humas yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola hubungan dengan pimpinan atau pegawai. Sedangkan humas eksternal yaitu humas yang memiliki tanggung jawab untuk membangun hubungan baik dengan lembaga pemerintah, publik, atau media.

Agar setiap program kehumasan dapat tercapai dengan optimal, maka humas harus memiliki instrumen yang tepat untuk menjalankan programnya.

¹ Risa Dwi Ayuni, dkk. 2023. "Program Humas Terhadap Pembentukan Citra Pemerintahan Yang Baik Di Provinsi Kalimantan Selatan". *JURNAL MUTAKALLIMIN; Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.06, No.01, Hal. 76.

Menurut Soemirat & Ardianto (dalam Ayuni et al, 2023) alat humas yang sesuai dengan era teknologi informasi dan komunikasi saat ini yaitu Cyber PR, net PR, on the net, dan electronic PR.² Dalam hal ini, tidak hanya kepada publik, tetapi sangat penting bagi humas untuk membangun hubungan dan bekerja sama dengan media agar program-program kehumasan yang dijalankan dapat tersalurkan dengan cepat kepada publik. Karena seperti yang kita ketahui bahwa media memiliki jangkauan yang luas, tanpa terbatas oleh ruang dan waktu, sehingga penyebaran informasi kepada publik dapat tersalurkan lebih efektif dan efisien.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan adalah sebuah lembaga pemerintahan yang memiliki divisi humas didalamnya, dimana peran humas Diskominfo Kalimantan Selatan selalu memiliki tujuan untuk mengedepankan ekonomi berkelanjutan, terdepan, dan sebagai gerbang ibu kota negara, tujuan ini dilakukan guna membangun citra positif. Tentu saja diperlukan pelayanan yang maksimal dalam bidang informasi dan komunikasi dalam menjalankan tugas dan fungsi kehumasan, yaitu dengan memberikan informasi yang jujur dan tepat mengenai suatu permasalahan, kejadian, dan tindakan yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Kalimantan Selatan. Sadar akan pentingnya menjaga citra positif pemerintahan, maka humas Diskominfo Kalimantan Selatan memaksimalkan kinerjanya dengan cara membantu

² Risa Dwi Ayuni, dkk. 2023. "Program Humas Terhadap Pembentukan Citra Pemerintahan Yang Baik Di Provinsi Kalimantan Selatan". *JURNAL MUTAKALLIMIN; Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.06, No.01, Hal. 76.

menjalankan program-program pemerintahan untuk mencapai tujuan sesuai dengan yang telah ditargetkan.

Salah satu program yang dijalankan oleh humas Diskominfo Kalimantan Selatan yaitu Lapor Kassel. Lapor Kassel merupakan aplikasi yang disediakan oleh Diskominfo Kalimantan Selatan untuk mengetahui setiap aspirasi yang disampaikan oleh publik. Dengan mengetahui aspirasi publik, akan memudahkan humas Diskominfo Kalimantan Selatan untuk menindaklanjuti aspirasi-aspirasi tersebut. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa publik adalah aspek penting dalam pelaksanaan program kerja pemerintah.

Setelah adanya program Lapor Kassel ini, masyarakat dapat secara langsung melaporkan aspirasi atau permasalahannya, yang selanjutnya aplikasi ini akan terhubung dengan aplikasi pemerintah sebagai penerima informasi. Program Lapor Kassel membantu masyarakat untuk memiliki tempat yang lebih terorganisir dalam menyampaikan setiap aspirasi atau permasalahan yang terjadi, sehingga dapat segera ditangani oleh pemerintah terkait.

Selain pengaduan melalui aplikasi, Lapor Kassel ini juga dapat dikirim via SMS yaitu dengan cara: LAPOR <spasi> isi aduan, kemudian dapat dikirim ke nomor 1708. Layanan via SMS Lapor Kassel ini dibuat untuk memudahkan publik yang tidak dapat mengakses aplikasi Lapor Kassel, karena sifatnya yang berbasis internet. Hal ini memudahkan semua lapisan masyarakat untuk memanfaatkan program Lapor Kassel, yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi dan permasalahan kepada pemerintah.

Program humas Lapor Kasesel terhadap pembentukan citra positif di Diskominfo Provinsi Kalimantan selatan dijalankan agar publik percaya bahwa pemerintah bekerja untuk mereka dan aspirasi publik tidak hanya dipertimbangkan, namun juga segera ditindaklanjuti. Dalam hal ini, pemerintah harus mengambil pendekatan yang lebih responsif, karena pada dasarnya peran pemerintah adalah melayani kepentingan publik dan mendengarkan pendapat publik.

Manajemen humas merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan untuk menindaklanjuti program Lapor Kasesel ini, karena manajemen humas merupakan kegiatan yang meliputi proses penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian. Dilihat dari pengertiannya, manajemen humas merupakan kegiatan yang tepat untuk mencapai komunikasi dua arah, menciptakan hubungan baik, maupun komunikasi persuasif satu arah. Hal-hal itu memiliki tujuan untuk membentuk sikap saling mengerti, menghargai, mendukung, hingga membentuk citra positif.

Keberhasilan Diskominfo Kalimantan Selatan dalam menjalankan program Lapor Kasesel dapat dilihat dari diraihnya beberapa penghargaan seperti Top 10 Instansi Pemerintah Penyelenggara Pengaduan Pelayanan Publik sebagai Pengelola dengan Aspek Keberlanjutan Inisiatif Terbaik, Top 25 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018, dan Top 30 Instansi Pemerintah Penyelenggara Pengaduan Pelayanan Publik. Penghargaan-penghargaan ini menjadi bukti nyata terhadap komitmen humas Diskominfo Kalimantan Selatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang bertanggung jawab, transparan, dan

partisipatif. Sehingga melalui program Lapor Kalsel ini mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah melalui penerapan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang responsif dan terpadu.

Pencapaian tersebut tidak hanya menunjukkan keberhasilan program Lapor Kalsel secara teknis, tetapi juga efisiensi teknik manajemen humas dalam mengendalikan komunikasi publik, mendorong keterlibatan, dan membentuk citra positif dari publik terhadap Dinas Komunikasi dan Informasi Kalimantan Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana manajemen humas dalam program Lapor Kalsel terhadap pembentukan citra positif di Diskominfo Kalimantan Selatan?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu “Untuk mengetahui tentang manajemen humas dalam program Lapor Kalsel terhadap pembentukan citra positif di Diskominfo Kalimantan Selatan”.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dibidang manajemen humas terhadap pembentukan citra positif pada lembaga pemerintahan. Dimana penelitian ini mampu memberikan gambaran terkait strategi humas dalam mengelola komunikasi antara pemerintah dengan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kontribusi humas terhadap peningkatan kepercayaan publik pada lembaga pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Diskominfo Kalimantan Selatan dalam mengevaluasi dan meningkatkan program Lapor Kalsel, sehingga program humas yang dijalankan semakin efektif dalam membentuk citra positif dimata publik. Melalui penelitian ini juga, humas dapat memanfaatkannya sebagai acuan untuk mencari strategi komunikasi yang lebih baik untuk menanggapi aspirasi masyarakat. Dari sudut pandang publik, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kesadaran akan peran humas pemerintahan dalam membangun kepercayaan dan menyebarkan informasi, dengan tujuan meningkatkan dukungan publik terhadap citra positif pemerintah.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Conny R. Setiawan, paradigma konstruktivisme adalah paradigma yang meneliti berbagai realitas yang diciptakan oleh manusia, yang pada akhirnya memengaruhi keberadaan manusia dan memberikan makna pada interaksinya dengan orang lain dan lingkungan sekitarnya. Namun, penting untuk menyadari bahwa konstruktivisme tidak menciptakan realitas; sebaliknya, ia membangun pengetahuan tentangnya. Dengan kata lain, meskipun dunia masih nyata, orang-orang memberinya makna dengan menggunakan bahasa dan budaya yang mereka kenal.³ Oleh karena itu, paradigma konstruktivisme menjadi landasan filosofis yang kuat untuk memahami secara komprehensif terkait manajemen humas dalam program Laport Kalsel terhadap pembentukan citra positif di Diskominfo Kalimantan Selatan.

1.5.2 Metode Penelitian

Menurut Creswell (dalam Semiawan, 2010) kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami gejala utama. Peneliti mengajukan pertanyaan umum yang luas kepada partisipan penelitian untuk memahami gejala utama. Setelah itu, informasi partisipan dikumpulkan, biasanya dalam bentuk teks atau kata-kata. Setelah itu, data tekstual atau verbal

³ Conny R. Semiawan. 2010. "Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya". (Jakarta: Penerbitan PT Gramedia Widiasarana). Hal. 11.

dianalisis. Temuan dari analisis dapat disajikan sebagai gambar, deskripsi, atau sebagai tema. Makna yang paling mendalam dari data, kemudian diinterpretasikan dan menggunakan penelitian sebelumnya untuk mendukung kesimpulan mereka. Laporan tertulis digunakan untuk menyajikan temuan akhir penelitian kualitatif.⁴

Berdasarkan pengertian diatas, metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk mengkaji dan memahami secara mendalam gejala-gejala utama, khususnya peran manajemen humas dalam menciptakan citra positif melalui program Lapor Kalsel. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengkaji signifikansi pengalaman, perilaku, dan pendapat partisipan yang terlibat langsung dalam program manajemen, sejalan dengan pemahaman Creswell (dalam Semiawan, 2010:7).

Untuk mengetahui bagaimana proses manajemen humas dilakukan dan bagaimana persepsi publik yang baik tercipta, peneliti dalam penelitian ini mengajukan pertanyaan umum dan terbuka kepada para informan, yang terlibat langsung dalam pengelolaan program Lapor Kalsel. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data verbal, yang kemudian menjadi subjek analisis deskriptif dan tematik untuk mengidentifikasi tema, makna, dan hubungan di antara berbagai komponen dalam lingkungan Diskominfo Kalsel.

⁴ Conny R. Semiawan. 2010. "Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya". (Jakarta: Penerbitan PT Gramedia Widiasarana). Hal. 7.

Temuan dari analisis data ini tidak ditampilkan sebagai statistik, melainkan sebagai tema, narasi, atau deskripsi yang menjelaskan dinamika citra publik dan manajemen humas secara umum. Selain itu, pengamatan lapangan dan teori atau penelitian sebelumnya yang relevan digunakan untuk menafsirkan data. Isu studi ini, yang bersifat eksploratif dan berfokus pada signifikansi tindakan dan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kalimantan Selatan melalui program Lapor Kalsel, oleh karena itu metode penelitian kualitatif sangat sesuai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini.

1.5.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam manajemen dan pelaksanaan program humas Lapor Kalsel di Diskominfo Kalimantan Selatan. Subjek ini dipilih berdasarkan peran mereka yang memiliki kunci dalam proses penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian program Lapor Kalsel terhadap pembentukan citra positif lembaga. Dalam penelitian ini, terdapat dua subjek penelitian yang akan diwawancarai, yaitu Akhamd Noor Irfansyah dan Muhammad Ramadhan Akbari. Akhamd Noor Irfansyah selaku Admin Lapor Kalsel bertugas untuk mengelola setiap aduan yang masuk. Sedangkan Muhammad Ramadhan Akbari selaku Analis Pengelolaan Publik, yang melihat apakah laporan tersebut bersifat positif, negatif atau netral.

Sedangkan objek dalam penelitian ini yaitu program Lapor Kalsel, yang merupakan suatu program untuk pelayanan publik yang ingin memberikan aspirasi atau pengaduan kepada pemerintah. Objek penelitian ini menjadi penting karena program Lapor Kalsel merupakan salah satu alat komunikasi antara pemerintah dengan publik, sehingga keberhasilan program sangat berpengaruh bagi pembentukan citra positif Diskominfo Kalimantan Selatan.

Subjek dan objek yang dipilih dalam penelitian ini memiliki keterkaitan dengan manajemen humas, karena tujuan dan pokok bahasan studi ini menggambarkan proses strategi komunikasi, yang merupakan hal mendasar bagi seorang humas. Dalam konteks ini, manajemen humas dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk membangun hubungan positif antara perusahaan dan publiknya.

Subjek penelitian, Muhammad Ramadhan Akbari, selaku Analis Manajemen Publik dan Akhamd Noor Irfansyah selaku Admin Lapor Kalsel, memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan manajemen humas. Peran subjek dalam dalam penanganan pengaduan masyarakat dan pengkajian opini public, menunjukkan adanya aktivitas humas dalam bentuk pengelolaan informasi dan komunikasi dua arah. Selain berperan sebagai penghubung antara publik dan pemerintah, subjek juga secara aktif menghimpun dan mengevaluasi opini publik, yang selanjutnya mereka gunakan untuk menginformasikan rencana komunikasi ke depannya yang dapat meningkatkan citra lembaga.

Berfungsi sebagai media komunikasi publik, program Laporan Kalsel yang menjadi objek penelitian ini juga menjadi komponen penting dalam kegiatan humas. Program seperti ini merupakan saluran komunikasi dalam manajemen humas yang digunakan untuk menampung aspirasi, menyelesaikan permasalahan dan menunjukkan akuntabilitas serta respons lembaga terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui pengelolaan yang profesional, program Laporan Kalsel dapat meningkatkan kepercayaan publik dan meningkatkan citra positif terhadap Dinas Komunikasi dan Informasi Kalimantan Selatan sebagai lembaga yang terbuka dan peduli pada publiknya.

Komunikasi yang baik akan berdampak langsung pada persepsi publik terhadap perusahaan, maka objek maupun subjek sama-sama tercakup dalam strategi manajemen humas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana proses tersebut dijalankan secara metodis dan berhasil guna membentuk citra positif publik terhadap Dinas Komunikasi dan Informasi Kalimantan Selatan.

1.6 Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang dipakai yaitu dari data primer dan data sekunder. Menurut Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri (2019), data primer adalah informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya (subjek penelitian) melalui pengukuran.⁵ Sehingga dalam penelitian ini, data primer diperoleh berdasarkan hasil wawancara secara mendalam dengan pihak-pihak

⁵ Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan". (Ponorogo: Penerbitan CV. Nata Karya). Hal. 165.

yang terlibat secara langsung dalam manajemen dan pelaksanaan program humas Lapor Kasesel di Diskominfo Kalimantan Selatan. Data yang didapatkan mampu memberikan informasi secara nyata terkait efektivitas program dalam membentuk citra positif di Diskominfo Kalimantan Selatan. Selain itu, data primer juga dihasilkan melalui observasi lapangan untuk melihat secara langsung pelaksanaan program Lapor Kasesel.

Sedangkan Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri (2019) data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan dan didokumentasikan oleh pihak lain, sehingga peneliti dapat menduplikasi dan memanfaatkannya untuk penelitiannya.⁶ Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan dapat berupa laporan atau dokumen resmi Diskominfo, arsip media terkait publikasi program Lapor Kasesel, dan karya ilmiah tentang manajemen humas dan citra positif. Penggunaan data sekunder ini sebagai pembandingan temuan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya dalam bidang yang sama, sehingga mendapatkan pemahaman yang lebih luas terkait latar belakang dan konteks program yang sedang diteliti. Penggunaan data primer dan data sekunder ini sangat penting untuk diterapkan guna mendapatkan hasil penelitian yang komprehensif dan valid.

⁶ Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan". (Ponorogo: Penerbitan CV. Nata Karya). Hal. 165-166.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

1.7.1 Observasi

Matthews dan Ross (dalam Sidiq & Choiri, 2019) observasi adalah proses pengumpulan informasi dengan menggunakan indera manusia. Tindakan menyaksikan proses sosial di dunia nyata dan mendokumentasikan kejadiannya dikenal sebagai observasi dalam situasi alamiah tertentu.⁷ Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung terkait manajemen humas dalam program Lapor Kalsel di Diskominfo Kalimantan Selatan.

1.7.2 Wawancara

Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri (2019) menyatakan bahwa percakapan dengan tujuan tertentu disebut wawancara. Percakapan dilakukan oleh dua orang yaitu narasumber sebagai orang yang menjawab pertanyaan pewawancara, dan pewawancara yang mengajukan pertanyaan.⁸ Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam manajemen dan pelaksanaan program humas Lapor Kalsel di Diskominfo Kalimantan Selatan.

1.7.3 Dokumentasi

Menurut Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri (2019) salah satu metode pengumpulan data yang tidak secara khusus difokuskan pada subjek penelitian

⁷ Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan". (Ponorogo: Penerbitan CV. Nata Karya). Hal. 65.

⁸ Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan". (Ponorogo: Penerbitan CV. Nata Karya). Hal. 75.

adalah dokumentasi. Dokumen tersebut dapat berupa dokumen resmi seperti keputusan dan surat instruksi, sementara catatan tidak resmi seperti memorandum dan surat pribadi dapat menjadi bukti pendukung tentang suatu peristiwa.⁹

1.8 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (dalam Sidiq & Choiri, 2019) menyatakan bahwa kegiatan analisis data untuk memastikan bahwa data sudah siap dan jenuh, proses penelitian kualitatif.¹⁰ Teknik analisis data digunakan untuk mengidentifikasi suatu penelitian, seperti perlunya beberapa pertanyaan untuk diajukan dan jenis metodologi yang harus digunakan. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan guna menganalisis sebuah data, yaitu:

1.8.1 Reduksi Data

Berdasarkan pernyataan Miles dan Huberman (dalam Sidiq & Choiri, 2019) banyaknya data yang dikumpulkan di lapangan, maka data tersebut harus didokumentasikan dengan cermat dan menyeluruh. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, semakin banyak waktu yang dihabiskan peneliti di lapangan, maka data akan semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, diperlukan analisis data melalui reduksi data.¹¹

⁹ Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan". (Ponorogo: Penerbitan CV. Nata Karya). Hal. 75.

¹⁰ Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan". (Ponorogo: Penerbitan CV. Nata Karya). Hal. 77.

¹¹ Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan". (Ponorogo: Penerbitan CV. Nata Karya). Hal. 79.

1.8.2 Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sidiq dan Choiri, 2019) penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam beberapa bentuk, termasuk bagan, penjelasan singkat, dan korelasi antarkategori. Dengan melakukan penyajian data, akan membuatnya lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan masa mendatang berdasarkan pemahaman tersebut.¹²

1.8.3 Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sidiq & Choiri, 2019) penarikan kesimpulan merupakan langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Jika bukti kuat ditemukan untuk mendukung fase pengumpulan data berikutnya, kesimpulan awal akan dimodifikasi. Namun, jika suatu kesimpulan disajikan sejak awal dan didukung oleh data yang andal dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan informasi lebih lanjut, maka kesimpulan tersebut kredibel. Karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih dalam tahap pengembangan dan akan terus berkembang setelah penelitian dilakukan di lapangan, maka kesimpulan yang diambil bisa saja mampu menjawab rumusan masalah sejak awal.¹³

¹² Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan". (Ponorogo: Penerbitan CV. Nata Karya). Hal. 82.

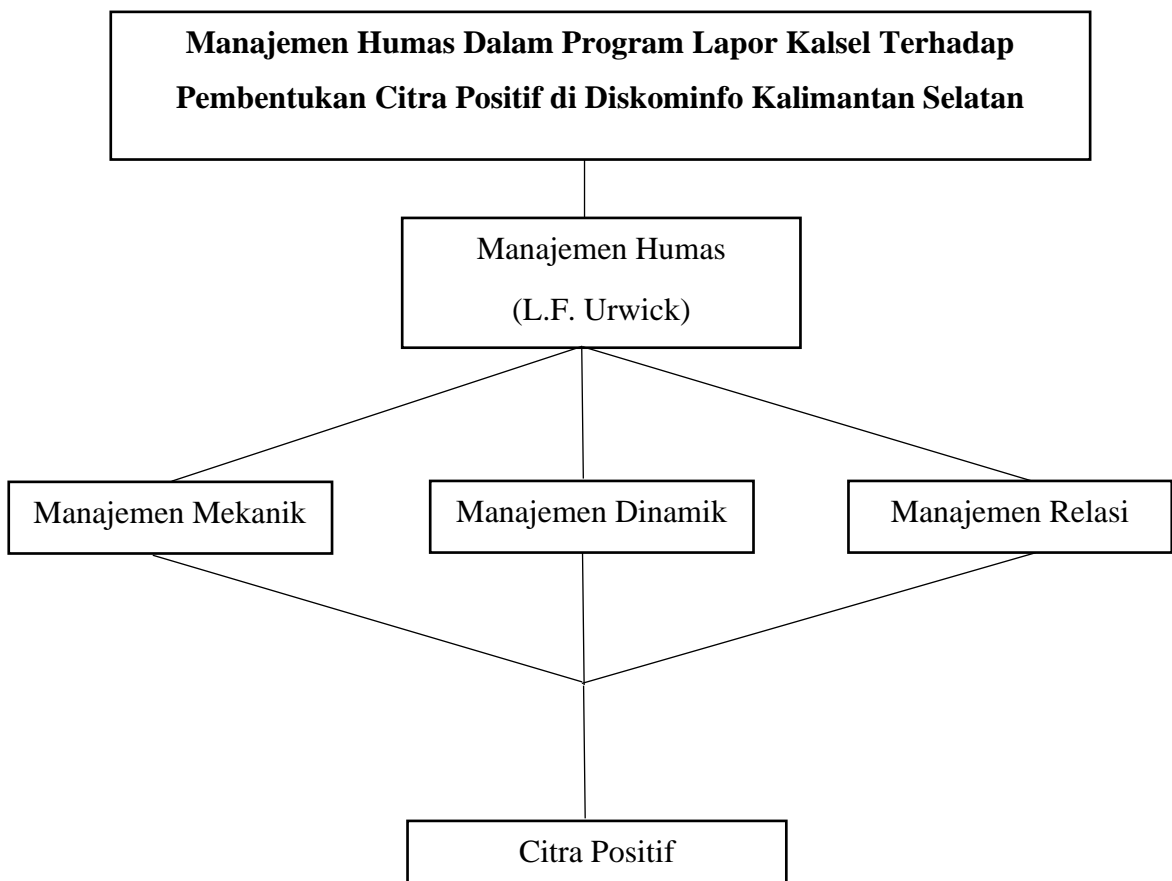
¹³ Umar Sidiq & Moh. Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan". (Ponorogo: Penerbitan CV. Nata Karya). Hal. 84.

1.9 Kerangka Konsep, Definisi Konsep, dan Definisi Operasional

1.9.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah dasar dari gagasan peneliti, yang dilandasi oleh konsep dan teori yang relevan guna memecahkan suatu persoalan penelitian.

Berikut adalah kerangka konsep yang disusun oleh peneliti:



Tabel 1. Kerangka Konsep

1.9.2 Definisi Konsep

No	Variabel	Definisi Konsep
1.	Manajemen Humas	Rosady Ruslan (2020) menyatakan bahwa manajemen humas merupakan suatu kegiatan yang prosesnya melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian kampanye komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Mulai dari diskusi kelompok kecil hingga konferensi pers global, pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multi-media, menyelenggarakan <i>open house</i> hingga kampanye politik, dan pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis. ¹⁴
2.	Manajemen Mekanik	Melakukan pengamatan, perencanaan, dan pengorganisasian untuk masa mendatang merupakan langkah yang dilakukan dalam fungsi manajemen mekanik. ¹⁵

¹⁴ Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 31.

¹⁵ Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 32.

3.	Manajemen Dinamik	Komando dan pengarahan, koordinasi, dan pengawasan merupakan unsur-unsur yang terdapat dalam manajemen dinamik. ¹⁶
4.	Manajemen Relasi	Manajemen relasi menjadi tugas utama bagi manajemen humas dalam perusahaan, dimana mereka harus melaksanakan tugas. Seperti berusaha mendengarkan aspirasi publik dan mampu mengidentifikasi apa saja yang diinginkan oleh publik yang menjadi target sasarannya, menyampaikan saran dan ide serta gagasan kreatif yang positif kepada pemimpin guna mendapatkan manfaat yang menguntungkan untuk perusahaan dan publik, dan mampu menciptakan iklim yang kondusif, harmonis, dan positif bagi semua kalangan mulai dari tingkat pemimpin hingga bawahannya ataupun sebaliknya guna membangun hubungan baik bagi kedua belah pihak dalam perusahaan. ¹⁷
5.	Citra	Menurut Rosady Ruslan (2020), Citra adalah persoalan abstrak yang tidak bisa diukur secara

¹⁶ Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 32.

¹⁷ Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 32.

		matematis, namun bentuknya dapat dirasakan berdasarkan penilaian positif atau negatif. Bagi humas, citra menjadi tujuan utama untuk mencapai prestasi dan reputasi yang baik dari publik. ¹⁸
--	--	---

Tabel 2. Definisi Konsep

1.9.3 Operasionalisasi Konsep

No	Kerangka Konsep	Definisi Konsep	Definisi Operasional
1.	Manajemen Humas	Menurut Rosady Ruslan (2020), Manajemen humas adalah suatu kegiatan yang prosesnya melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian kampanye komunikasi yang disponsori oleh	Menjadi dasar dalam mengukur sejauh mana manajemen humas diimplementasikan melalui tahapan-tahapan tersebut guna meningkatkan citra positif di Diskominfo Kalimantan Selatan melalui program Laporan Kalsel.

¹⁸ Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 75.

		<p>organisasi. Mulai dari diskusi kelompok kecil hingga konferensi pers global, pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multi-media, menyelenggarakan <i>open house</i> hingga kampanye politik, dan pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis.¹⁹</p>	
2.	Manajemen Mekanik	<p>Melakukan pengamatan, perencanaan, dan pengorganisasian untuk masa</p>	<p>Manajemen mekanik dioperasikan sebagai fungsi awal dalam manajemen humas, yang meliputi:</p>

¹⁹ Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 31.

		<p>mendatang merupakan langkah yang dilakukan dalam fungsi manajemen mekanik.²⁰</p>	<p>pengamatan yang dilaksanakan guna mengidentifikasi isu dan kebutuhan publik. Perencanaan yang mencakup penetapan tujuan dan sasaran program serta pembuatan strategi komunikasi. Pengorganisasian mencakup pengaturan struktur kerja dan pembagian tanggung jawab. Ketiga fungsi ini digunakan sebagai dasar untuk melihat seberapa baik manajemen humas berkontribusi pada terbentuknya citra positif di Diskominfo</p>
--	--	--	---

²⁰ Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 31

			Kalimantan Selatan melalui program Laporan Kalsel.
3.	Manajemen Dinamik	Komando dan pengarahan, koordinasi, dan pengawasan merupakan unsur-unsur yang terdapat dalam manajemen dinamik. ²¹	Manajemen dinamik dioperasionalkan sebagai fungsi manajemen humas yang meliputi Komando dan pengarahan, koordinasi, dan pengawasan. Komando dan pengarahan dilakukan untuk memastikan seluruh pelaksana program mengetahui tugas dan sasaran komunikasi yang harus dipenuhi. Koordinasi yaitu upaya menciptakan kerjasama antar bagian guna membantu

²¹ Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 32.

			<p>kelancaran pelaksanaan program. Pengawasan yaitu untuk menjamin agar program terlaksana secara efektif dan berjalan sesuai rencana. Aspek-aspek tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana manajemen humas mampu menggerakkan dan mengendalikan proses komunikasi publik dalam membentuk citra positif di Diskominfo Kalimantan selatan melalui program Laporan Kalsel.</p>
4.	Manajemen Relasi	Manajemen relasi menjadi tugas utama bagi manajemen humas dalam perusahaan,	Secara operasional, manajemen relasi merupakan fungsi manajemen humas yang bertujuan untuk

		<p>dimana mereka harus melaksanakan tugas. Seperti berusaha mendengarkan aspirasi publik dan mampu mengidentifikasi apa saja yang diinginkan oleh publik yang menjadi target sasarannya, menyampaikan saran dan ide serta gagasan kreatif yang positif kepada pemimpin guna mendapatkan manfaat yang menguntungkan untuk perusahaan dan publik, dan</p>	<p>membangun dan memelihara hubungan baik antara organisasi dan masyarakat dengan mendengarkan kebutuhan masyarakat, mengidentifikasi aspirasi, dan mengomunikasikan ide dan saran yang membangun kepada pimpinan. Selain itu, manajemen relasi juga mencakup kemampuan untuk membangun lingkungan kerja yang positif dan mencapai komunikasi dua arah yang efektif antara pimpinan, karyawan, dan masyarakat. Faktor-faktor ini digunakan untuk mengukur</p>
--	--	---	---

		<p>mampu menciptakan iklim yang kondusif, harmonis, dan positif bagi semua kalangan mulai dari tingkat pemimpin hingga bawahannya ataupun sebaliknya guna membangun hubungan baik bagi kedua belah pihak dalam perusahaan.²²</p>	<p>seberapa baik Diskominfo Kalimantan Selatan mampu membangun relasi yang membantu program Laporan Kalsel dalam menciptakan citra positif.</p>
5.	Citra	<p>Menurut Rosady Ruslan (2020), Citra merupakan hal yang abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis, namun</p>	<p>Citra dioperasikan sebagai cara publik memandang atau menilai suatu lembaga berdasarkan interaksi, informasi, dan pengalaman, khususnya</p>

²² Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 32.

		bentuknya dapat dirasakan berdasarkan penilaian positif atau negatif. Bagi humas, citra menjadi tujuan utama untuk mencapai prestasi dan reputasi yang baik dari publik. ²³	melalui program Laporan Kassel. Meskipun bersifat abstrak, citra di Diskominfo Kalimantan Selatan diukur melalui penilaian seperti kepuasan, kepercayaan, dan persepsi positif terhadap komunikasi dan layanannya.
--	--	--	--

²³ Rosady Ruslan. 2020. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi". (Jakarta: Penerbitan PT RajaGrafindo Persada). Hal. 75.