



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teoritis

1. Teori Sistem

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling berhubungan dan membutuhkan satu dengan lainnya, hal tersebut lah yang mendasari esensi dari teori sistem. Karena, pada dasarnya, teori sistem memfokuskan perhatian untuk memahami bagaimana kualitas fungsi yang dijalankan setiap sistem dalam suatu relasi dinamis dengan sistem-sistem lainnya (Kriyantono 2014: 77).

Dengan kata lain, teori sistem mengatakan bahwa hal yang penting dari teori ini adalah hubungan sosialnya. Hubungan sosial yang baik merupakan hasil (output) dari suatu interaksi sosial yang dalam hal ini adalah interaksi antara organisasi dengan publiknya. Menurut Kriyantono (2014: 77) mengatakan bahwa apabila sistem ini diterapkan, maka prinsip pokok yang berlaku yaitu organisasi merupakan salah satu bagian (subsistem) dari suatu sistem sosial yang lebih kompleks, karenanya saling berhubungan, saling tergantung, dan saling memengaruhi satu sama lainnya.

Oleh karena itu, menjalin hubungan dalam organisasi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dan harus diterapkan. Sebagai suatu sistem, organisasi juga harus memiliki karakteristik yang dimiliki setiap sistem sosial menurut Kriyantono (2014: 79), yaitu keseluruhan dan saling bergantung (*whoeleness and interdependece*), hierarki (*hierarchy*), peraturan sendiri dan kontrol (*self-regulation and control*), pertukaran dengan lingkungan (*interchange with the environment*),

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



keseimbangan (*balance*), perubahan dan kemampuan adaptasi (*change and adaptability*), dan sama tujuan (*equifinality*).

Menurut Heath (dalam Kriyantono, 2014: 78) mengatakan bahwa teori sistem berguna untuk memahami proses public relations. Praktisi *Public Relations* dapat menjadikan teori ini sebagai dasar menjalin hubungan dengan publiknya sebagaimana yang telah dikatakan oleh *Grunig & Hunt* (dalam Kriyantono, 2014) bahwa definisi *Public Relations* sebagai “*management of communication between an organization and its public*” tersebut didasarkan pada pendekatan teori sistem atas *public relations*.

Teori ini juga menganggap bahwa aktivitas organisasi mengakibatkan konsekuensi (dampak) bagi publiknya. Dengan kata lain, *Public Relations* memiliki peran yang sangat krusial dalam menjalankan hubungan dengan publiknya dan hasil yang akan didapat di publiknya seperti citra dan reputasi organisasi itu sendiri.

Teori sistem menurut Abidin (2016), mengatakan bahwa. “satu-satunya cara yang bermakna untuk mempelajari suatu organisasi adalah bagaimana kita mempelajari organisasi sebagai suatu sistem”

Ia mengemukakan bahwa bagian penting dari suatu organisasi sebagai sistem adalah individu dan kepribadian setiap orang dalam organisasi; struktur formal; pola interaksi yang informal ; pola status dan peranana yang menimbulkan suatu pengharapan; lingkungan fisik pekerjaan. Abidin juga membuat kajian mengenai teori sistem ini berdasarkan D.W Scott (dari Mukarom & Laksana) yang dimana beliau mengajarkan untuk mempelajari suatu organisasi kita harus bisa mempelajari organisasi sebagai suatu sistem yang berlaku pada organisasi tersebut. Menurut Scott bagian osistem organisasi menurut Scott ada empat bagian yaitu; nonsumativitas, unsur-unsur struktur, keterbukaan, dan hierarki.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pertama terdapat nonsumativitas diartikan bahwa suatu sistem tidak sekedar jumlah dan bagianya, diartikan bahwa sistem bukan dihitung dari banyaknya bagian dari pemerintahan atau organisasi melainkan bagaimana mereka menyusun suatu sistem yang sudah tertulis dalam undang-undang daerah mereka, kedua adalah adanya unsur-unsur struktur, fungsi, dan evolusi merujuk pada antar komponen suatu sistem diartikan bahwa hubungan antara suatu sistem sangat berhubungan dengan beberapa organisasi dalam pemerintahan, sistem yang dibuatpun dibuat supaya berhubungan satu dengan yang lainnya maka banyak dari pemerintahan yang membuat suatu perundang-undangan yang sifatnya sama atau sistemnya sama satu dengan yang lain serta fungsi dan kegunaan dari sistem tersebut sama dengan yang pertama dibuat oleh pemerintahan, dan sebuah sistem pemerintahan pastinya akan mengalami evolusi seperti penambahan atau penghapusan suatu sistem dari undang-undang pemerintahan kota tersebut.

Yang ketiga adalah keterbukaan organisasi dimana sistem sosial yang diaman batas keterbukaannya dapat ditembus untuk memungkinkan organisasi berinteraksi dengan masyarakat, sehingga memperoleh energi dan juga informasi, sesuai dengan penelitian ini mengenai tata kelola lembaga publik bahwa bagian ini adalah bagaimana pemerintah atau organisasi harus bersifat terbuka kepada masyarakatnya, bahkan pemerintah terutama humas bisa mendengarkan keluhan mereka yang sedang mereka alami, dan bagian organisasi dapat memperbicangkan bagaimana solusi terbaik untuk masalah tersebut.

Terakhir adalah hierarki merupakan suatu sistem yang mungkin merupakan suatu suprasistem bagi sistem lain didalamnya dan subsistem bagi suatu sistem yang lebih besar, diartikan hirarki adalah alat yang paling mudah untuk memahami masalah yang kompleks dimana masalah tersebut diuraikan ke dalam elemen-elemen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang bersangkutan, menyusun elemen-elemen tersebut secara hirarkis dan akhirnya melakukan penilaian atas elemen-elemen tersebut sekaligus menentukan keputusan mana yang akan diambil.

Maksud dari hirarki membuat suatu permasalahan yang berasal dari masyarakat pemerintah akan menguraikan permasalahan tersebut dan mengambil keputusan untuk menjawab permasalahan tersebut serta sistem yang dibentuk masuk dalam elemen atau bagian yang menjawab permasalahan tersebut.

Teori sistem juga memiliki fungsi *boundary spanning* merupakan fungsi yang membantu berjalanya suatu sistem, Dalam sebuah organisasi *boundary spanning* merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan informasi tentang organisasi kepada publik. Muhammad (2005:128) menjelaskan bahwa *boundary spanning* adalah “tingkatan dimana para anggota tim melakukan komunikasi dengan pihak luar tim”. Pada sebuah organisasi, “pihak luar tim” berarti publik di luar struktur organisasi. Kegiatan ini dilakukan agar tidak terjadi salah paham antara organisasi dengan publik mengenai isu-isu yang tengah beredar mengenai organisasi.

Tujuan fungsi *boundary spanning* adalah membangun sistem komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik. Hal ini akan membuat publik tidak merasa dikucilkan dan meminimalisir tindakan-tindakan publik yang akan merugikan organisasi. Komunikasi dua arah akan mempermudah organisasi dalam membuat suatu keputusan agar dapat mewedahi keinginan dan kebutuhan publiknya.

Dapat dikatakan *boundary spanning* juga sangat bermanfaat di ranah kegiatan pemerintahan, terutama pada humas pemerintahan Kota Pekalongan yang dimana mereka menyambung komunikasi mereka secara publik atau luas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Komunikasi yang dimaksud adalah bagaimana menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai peraturan baru yang akan dilaksanakan oleh pemerintahan.

Boundary spanning juga dilibatkan sebagai salah satu interaksi pemerintah (organisasi) dengan publiknya, menurut Kriyantono (2014 : 77) bahwa komunikasi yang harus dilakukan haruslah secara luas atau tidak bergantung dengan interaksi internal dan proses tetapi melainkan harus melakukan interaksi dengan kelompok lainnya

Teori sistem juga memiliki beberapa bentuk seperti teori sistem sosial dari Katz dan Khan (1961) menurut mereka struktur sosial berbeda dengan struktur mekanis dan struktur biologis, jika suatu sistem sosial berhenti maka tidak mempunyai struktur terpisah dari kegiatannya. Teori ini menyadari bagaimana suatu keadaan yang terorganisasikan perlu mengenal berbagai hambatan untuk mengurangi komunikasi secara acak ke saluran-saluran yang sesuai untuk pencapaian tujuan organisasi.

2. Fungsi Public Relation

Reck dalam Kusandang (2004) yaitu *public relations* adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pelayanan, dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan jasa baik dari mereka, sedangkan pelaksanaan kebijaksanaan, pelayanan dan sikap itu adalah untuk menjamin adanya pengertian dan penghargaan yang sebaik-baiknya.

Selain itu juga dikemukakan definisi lain dari Cultip dan Center dalam Kusandang (2004) yaitu *public relations* adalah suatu kegiatan komunikasi dan penafsiran, serta komunikasi-komunikasi dan gagasan- gagasan dari suatu lembaga kepada publiknya, pengkomunikasian informasi, gagasan-gagasan, serta pendapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dari publiknya itu kepada lembaga tadi, dalam usaha yang jujur untuk menumbuhkan kepentingan bersama sehingga dapat tercipta suatu persesuaian yang harmonis dari lembaga itu dengan masyarakatnya.

Dari kedua definisi di atas, jika ditelaah maka terdapat kesamaan, semua bertujuan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, jasa baik, kepercayaan dan penghargaan kepada dan dari publik. usaha *public relations* bertujuan untuk terwujudnya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya, selain itu juga untuk memperoleh opini publik yang menyenangkan, positif dan menguntungkan bagi kelangsungan hidup organisasi tersebut.

Peran *public relations* dalam pemerintahan juga menjadi salah satu fungsi manajemen yang membangun dalam mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan masyarakat yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan dalam organisasi pemerintahan tersebut, peran profesi *public relations* semakin bias tanpa adanya spesialisasi profesi sehingga diharapkan seorang praktisi humas memahami peranya dengan baik, bukan hanya pelengkap kerja dan pekerjaan rangkap seorang sekretaris direksi. Konsep peranan petugas humas yang dikembangkan oleh Broom (1989), yang dikembangkan oleh Broom dan juga Smith mengatakan bahwa peran humas atau *public relations* merupakan salah satu kunci penting untuk pemahaman fungsi humas dan komunikasi organisasi.

Fungsi *public relations* sendiri terdapat dua jenis yaitu fungsi konstruktif dan fungsi korektif yang membedakan kedua fungsi ini adalah fungsi konstruktif merupakan fungsi yang diamanan peran humas dalam hal ini mempersiapkan mental dari publik atau masyarakat untuk menerima suatu kebijakan pemerintah untuk mengetahui kepentingan publik, mengevaluasi perilaku publik ataupun organisasi, menyiapkan prakondisi untuk mencapai saling pengertian, percaya dan salaing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



membantu terhadap tujuan tata kelola lembaga publik atau organisasi pemerintahan yang dia wakikan.

Sedangkan fungsi korektif merupakan fungsi yang memposisikan public relations sebagai problem solver, apabila pemerintahan mengalami suatu permasalahan atau sedang kritis dengan publiknya atau masyarakat, public relation harus berperan dalam mengatasi permasalahan tersebut, fungsi public relations juga untuk membantu masyarakat yang kompleks dan pluralistic untuk menentukan keputusan dan menjalankan fungsi secara lebih efektif dengan memberikan kontribusi-kontribusi dan pemahaman bersama diantara kelompok ataupun sebuah institusi.

Public relations juga berfungsi untuk meyelaraskan kebijakan publik dan privat, melayani berbagai macam institusi di dalam masyarakat, seperti institusi bisnis, serikat perdagangan, agen pemerintahan, asosiasi sukarela, yayasan, rumah sakit, sekolah, perguruan tinggi, dan institusi tersebut harus mengembangkan hubungan yang lebih efektif dengan banyak audiens atau publik yang berbeda-beda seperti karyawan, anggota dari kelompok-kelompok tertentu, konsumen, komunitas lokal suatu daerah, shareholder, dan institusi lain dengan masyarakat yang lebih luas. Manajemen dari sebuah institusi harus memahami secara mendalam sikap dan nilai yang dianut publik mereka dalam rangka meraih tujuan institusionalnya, tujuannya sendiri adalah mereka dibentuk oleh lingkungan eksternal. Praktisi public relations bertindak sebagai konselor bagi manajemen dan mediator, membantu menerjemahkan tujuan privat kedalam bahasa kebijakan dan tindakan yang masuk akal yang bisa dipahami oleh masyarakat.

Public relation sebagai alat penggerak manajemen moderen, *public relations*, secara struktural merupakan bagian integral dari kelembagaan atau organisasi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



diartikan sebagai *public relations* bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan atau organisasi tersebut. Fungsi ini sangat sejalan dengan dengan konsep humas yang berkembang kini adalah konsep yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah, diambil dari Howard Child, fungsi dasar *public relations* bukan untuk menampilkan pandangan organisasi atau seni sikap publik, meinkan untuk melakukan rekonsiliasi atau penyesuaian terhadap kepentingan masyarakat setiap aspek pribadi organisasi ataupun perilaku perusahaan yang mempunyai signifikan sosial, jadi *public relations* berfungsi untuk membantu organisasi melakukan penyesuaian terhadap lingkungannya tempat organisasi tersebut beroperasi.

Secara operasional fungsi public relations menyelenggarakan komunikasi dua arah, yang secara lebih terperinci yang dijelaskan oleh Bachtiar Aly (1999), antara lain sebagai berikut, pertama adalah memberikan penerangan yang berkaitan dengan kepentingan lembaga pemerintahan dan kepentingan khlayak atau masyarakat dengan cara-cara yang sesuai dengan zamanya, kedua *public relation* harus dapat mengukur dan juga menafsirkan sikap, pendapat, dan perilaku masyarakat terhadap lembaga pemerintahan sehingga tercapainya misi pesan yang dikehendaki.

Ketiga bagaimana *public relations* dapat merumuskan kegiatan-kegiatan yang bertujuan meningkatkan pengertian masyarakat terhadap aktivitas-aktivitas lembaga pemerintahan untuk memperoleh dukungan dari masyarakat, keempat bagaimana mereka *public relations* dapat melaksanakan dan mengembangkan setiap program yang berhubungan dengan usaha untuk menciptakan saling pengertian antara pemerintahan dan masyarakat sehingga terjalin kerjasama yang diharapkan.

Terakhir kelima melakukan evaluasi internal sejauh mana terjalnya kerjasama yang harmonis dan sampai dimana telah terciptanya persepsi positif masyarakat dan citra lembaga pemerintah yang didambakan, fungsi utama dari *public*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



relations adalah menumbuhkan suatu hubungan yang baik antara lembaga atau sebuah instansi dan publiknya, internal ataupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian menumbuhkan motivasi dan partisipasi dalam upaya menumbuhkan upaya dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat atau opini publik yang menguntungkan, menurut Edwin Emery (1988) menyatakan bahwa fungsi humas sebagai.

“to establish mutually benefit throught acceptable communication relationship with its various publics”

Diartikan secara umum bahwa sasaran kegiatan *public relation* dalam pemerintahan adalah menciptakan opini publik yang menguntungkan lembaga pemerintahan yang bersangkutan untuk mencapai tujuan atau sasaran tersebut, perlunya upaya hubungan yang harmonis antara *public relations* dalam lingkungannya.

Rachmadi (1994) mengatakan bahwa fungsi pokok *public relations* adalah mengatur jalanya lalu lintas, sirkulasi informasi antara internal dan eksternal, dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada masyarakat, mengenai kebijakan-kebijakan, proram, serta tindakan-tindakan dari lembaga pemerintahan agar dipahami sehingga memperoleh dukungan yang berasal dari masyarakat. Ruslan (1999) mengatakan bahwa tugas pokok dari *public relations* adalah sebagai komunikator untuk membantu mencapai tujuan dan sasaran bagi pemerintahan atau lembaga yang bersangkutan dan menciptakansuatu citra atau opini masyarakat yang menguntungkan.

Secara keseluruhan *public relations* memiliki peran ganda, yang dimaksud peran ganda adalah bagaimana mereka bisa menyampaikan suatu informasi kepada masyarakat atau pesan kepada masyarakat sebagai suatu sasaran khalayak,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI IKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI IKKG.



sedangkan dalam komunikasi dalam wajib menyerap reaksi,inspirasi,atau sebuah opini masyarakat gunanya untuk diserasikan demi kepentingan instansi ataupun tujuan bersama. Dengan demikian fungsi pokok *public relations* pemerintahan Indonesia pada dasarnya adalah sebagai berikut.

Terdapat empat faktor dari fungsi *public relations*. Pertama adalah mengamankan kebijakan, kedua adalah bagaimana memberikan pelayanan dan menyebarkan pesan informasi mengenai kebijakan hingga program-program kerja nasional kepada masyarakat, ketiga menjadikan *public relations* sebagai komunikator dan sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintahan pada satu pihak, dan dapat menampung aspirasi masyarakat serta memperlihatkan keinginankeinginan masyarakat pada publik lainnya. Terakhir yang keempat merupakan *public relations* harus mampu menciptakan iklim yang kondusif dan pembangunan nasional, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang .

Peran taktis dan strategis *public relations* pemerintahan menurut Ruslan adalah menyangkut hal berikut yang pertama merupakan tugas secara taktis dalam jangka pendek, *public relations* berupaya memberikan pesan dan informasi kepada masyarakatnya umum dan khalayak tertentu sebagai target sarannya. Kemampuan untuk melakukan komunikasi timbal balik, memotivasi, dan mempengaruhi opini masyarakat dengan usaha untuk menyamakan persepsi dengan jujur dan sasaran instansi atau suatu lembaga yang mereka wakili.

Yang kedua merupakan tugas strategi atau jangka panjang, *public relation* disini berperan secara aktif dalam proses pengambilan keputusan memberikan sumbang saran, gagasan dan bahkan ide cemerlang serta kreatif dalam menyukseskan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



program kerja lembaga intansi atau pemerintahan dan sampai hingga pelaksanaan pembangunan nasional, dan menciptakan citra atau opini masyarakat yang positif.

Melalui *public relations* pemerintah dapat menjelaskan indakan dan kebijakan yang diberikan kepada masyarakat dalam melaksanakan sebuah tugas, selain itu public relations berkewajiban dalam menetapkan program-program pemerintahan dalam suatu sistem politik yang ada sekarang agar sistem politik itu semakin bai salah satu contohnya adalah bagaiman menghadapi otonomi daerah yang dititik beratkan pada sebuah daerah kota dan kabupaten, serta mampu berperan dalam menyosialisasikan pelaksanaan otonomi daerah.

3. Humas Pemerintahan

Dilembaga pemerintahan, humas pemerintahan berperan sebagai penyampaian informasi tentang kebijakan-kebijakan penguasa kepada rakyatnya, menurut Siramesh (2004) menyatakan bahwa dalam sistem ini pers sangat dikontrol oleh pemerintahan sehingga pers berfungsi menyampaikan sebuah informasi yang datangny dari pemerintahan itu sendiri untuk rakyat dan tidak sebaliknya, saat ini istilah *Public Relation* suntuq humas sudah banyak dikenal oleh masyarakat luas.

Pada tahun 1972 humas atau public relation sudah mulai dikenal oleh masyarakat maka pada tahun 1987 maka berdirilah PERHUMAS atau persatuan humas dan juga munculnya APPRI asosiasi perusahaan *Public Relations* Indonesia diakarenakan kemajuan per-ekonomian pada zaman Soeharto, dan juga didukung pembangunan pada zaman itu yang sangat luar biasa. Humas pemerintahan tidak hanya digunakan sebagai penghubung kepentingan perusahaan dan *stakeholder*, ada beberapa faktor salah satu penunjang perkembangan humas pemerintahan yang ada di Indonesia menurut Vercic, Gruning, dan Gruning menyebutkan bahwa perkembangan humas dipengaruhi beberapa faktor pendorong yang dimana



mendorong perkembangan humas di pemerintahan, seperti adanya dorongan dari demokratis kehidupan politik, industrialisasi, perkembangan teknologi komunikasi, privatisasi dan liberasi perekonomian, dan penerapan *good governance* atau tata kelola lembaga publik.

Sistem politik menjadi salah satu tolak ukur pendorong humas adalah demokrasi, menurut Sriramesh bahwa dalam pasar bebas dengan kompetisi yang sifatnya terbuka, strategi dari humas sendiri sangat diperlukan untuk memenangkan sebuah pertandingan. Humas juga berperan sebagai bagian yang dapat membangun sebuah citra lembaga bisnis, citra corporate, citra produk, dan citra suatu pemerintahan atau lembaga. Pada zaman *cyber* ini, humas lebih mudah dan praktis komunikasi dan riset dapat dilakukan melalui internet, privatisasi dan juga liberalisasi perekonomian menjadikan sebuah peluang bisnis lebih terbuka dan kompetitif.

Kedudukan dan peran humas dalam pemerintahan terdapat beberapa aspek yang mengatakan bahwa sistem humas dalam sistem pemerintahan terdapat adanya *environment, boundary, input dan output, throughput dan feedback* menurut Grunig dan Hunt (1984) bahwa pemerintahan atau organisasi merupakan suatu sistem yang memiliki batas-batas wilayah yang jelas, hidup pada lingkungan tertentu saja. Pemerintahan dengan sistem yang tertutup diartikan bahwa mereka tidak berinteraksi sama sekali dengan publiknya atau masyarakat sekitar mereka, ketika sebuah sistem tidak bisa memenuhi kebutuhan dan serta menyerap keluarannya sendiri dengan kata lain ia (pemerintahan atau lembaga) memerlukan atau bergantung pada sistem lain atau lingkungannya untuk bisa bertahan hidup dan sistem tersebut secara otomatis telah berubah menjadi sistem yang terbuka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Humas merupakan fungsi yang diperlukan oleh sebuah organisasi atau pemerintahan yang menganut sistem terbuka untuk mengelola hubungan yang baik atau interaksi dengan publik serta komunikasi yang baik dengan organisasi atau pemerintahan yang lain dan pihak – pihak luar, lanjutan menurut Grunig dan Hunt menyebut humas dengan istilah *boundary spanner* karena posisinya yang mengantarai atau berada diperbatasan manajemen pusat dengan bagian-bagian lain yang ada di dalam organisasi serta antara organisasi dan lingkungannya. Dengan demikian kehadiran humas pemerintahan menjadi salah satu yang diperlukan dalam pemerintahan karena fungsi dan peranya menjadi salah satu penghubung baik itu masyarakat ataupun organisasi pemerintahan yang ada di luar sana.

Selain itu humas mempunyai paradig penting yaitu paradig asimetris dan juga paradig simetris, menurut Grunig (1984 diambil dari buku Mukarom & Laksana) mengatakan bahwa,

“ symmetrical worldview and asymmetrical worldview in order to survive in the environment well and be able to establish a positive relationship with the environment, an organization or government needs a symmetrical paradigm. On the contrary, the organization or government will not be able to last long in its environment if it has a set of asymmetric paradigms ”

Yang diartikan bahwa sebuah organisasi atau pemerinahan yang mempunyai humas yang memiliki sebuah paradigma simetris dan juga asimetris, kedua paradigma ini memiliki kelebihan masing-masing, yang pertama ada paradigma asimetris terdapat tujuh karakteristik adalah sebagai berikut : *internal orientation, closed system, efficiency, elitism, conservation, tradition*, dan yang terakhir adalah *central authority*. *Internal orientation* adalah para anggota organisasi dalam konteks ini adalah para pejabat ataupun para pegawai pemerintahan hanya bisa melihat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kepada dirinya sendiri tetapi mereka tidak sanggup untuk melihat ataupun membayangkan cara orang lain memandang pemerintahan tersebut.

Closed system merupakan sebuah informasi yang khusus bergerak keluar dari organisasi atau pemerintahan, tetapi tidak informasi yang masuk kedalam organisasi atau pemerintahan diartikan bahwa masyarakat mendapatkan sebuah informasi yang berasal dari pemerintahan informasi yang keluar seperti kewenangan pemerintah ataupun informasi seperti acaa yang diadakan oleh pemerintahan kepada masyarakat, namun pemerintahan tidak menerima informasi yang berasal dari luar pemerintahan seperti masukan dari publik atau masyarakatnya. *Efficiency* adalah segalanya bagi pemerintahan, diartikan sebagai bagaimana mereka menggunakan waktu mereka dengan sangat efisien untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Conservatism pemerintahan yang lebih mempertahankan posisinya sekarang ini atau mereka tidak ingin berubah-ubah, diakrenakan adanya dorongan *tradition* merupakan tradisi yang turun-menurun dalam sebuah pemerintahan merupakan pakem yang tidak bisa diubah-ubah lagi walaupun tradisi tersebut sudah tidak zaman dengan zaman yang sekarang. Terakhir merupakan *central authority* yang diartikan sebagai kekuasaan yang ada dalam pemerintahan atau organisasi, harus terkonsentrasi pada segelintir orang yang ada di pucuk pimpinan perusahaan.

Pada paradigma simetris terdapat delapan paradigma yang hampir mirip dengan paradigma asimetris, namun paradigma ini perlu hubungan dengan publiknya sebagai target sasaran untuk menyebarkan informasi keluar maupun menerima masukan dari publiknya, terdapat delapan paradigma yaitu: *interpendence, moving equilibrium, equity, autononmy, innovation, decentralization of management, responsibility, confliet resolution.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pertama *interdependence* merupakan sebuah pemerintahan menyadari bahwa mereka tidak bisa mengisolasi pemerintahan dari lingkungan sekitar sehingga mereka menciptakan hubungan antara humas pemerintahan dan juga publik atau masyarakatnya, kedua yaitu *moving equilibrium* diartikan sebagai pemerintahan sebagai sistem bisa berupaya untuk mencapai kondisi ekulibrium yaitu kondisi yang stabil tetapi ia harus menyadari bahwa kondisi stabil tersebut tidak akan selamanya bertatahan.

Ketika merupakan *equity* yaitu pemerintahan yang beroperasi atas dasar persamaan hak manusia, maksudnya mereka sangat mengerti dan juga mentolerisasi hak manusia seperti hukum dan juga keadilan yang ada di pemerintahan tersebut, keempat merupakan *autonomy* yaitu pemerintahan memberikan otonomi yang cukup luas kepada karyawannya terutama humas yang harus memberikan otonomi yang cukup luas bagi karyawan humas untuk membuat hubungan dengan publik.

Kelima *innovation* merupakan pemerintahan yang bersikap fleksibel kepada masyarakatnya atau publiknya dan mereka juga luwes dalam menghadapi gagasan baru dan tidak terpaku pada konsevatisme atau tradisi yang tertinggal zaman, keenam merupakan *decentralization of management* diartikan sebagai pendelegasian kewenangan yang memadai para manajer berperan lebih dalam sebagai koordinator daripada diktator.

Ketujuh merupakan *responsibility* pemerintahan dan para anggotanya harus lebih menyadari bahwa kehadiran mereka dalam satu lingkungan memiliki dampak bagi sistem lain yang ada di lingkungannya tersebut, terakhir point kedelapan adalah *conflict resolution* pemerintahan yang selalu bersikap terbuka terhadap adanya suatu konflik yang terjadi baik dari publiknya atau dalam pemerintahannya untuk mencari jalan keluar dan solusi dari permasalahan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Secara fungsional humas pemerintahan tidak harus ada sebagai *state of being* atau bagian tersendiri dengan konsekuensi memiliki fasilitas ruang pimpinan dan ruang karyawan tersendiri. Adapun cara yang secara struktural humas pemerintahan telah terlembagakan dalam bagian tersendiri. Menurut Djanaid (2000), mengklarifikasikan humas pemerintahan menjadi dua kategori yaitu sebagai *state of being* dan juga *method of communication*.

Pertama sebagai *state of being*, humas pemerintahan telah terlembagakan kedalam bagian dalam struktur organisasi diartikan sebagai humas sudah memiliki kedudukan dalam organisasi dalam suatu pemerintahan dan juga fungsi, tugas, dan perannya sudah tercatat dalam struktur lembaga pemerintahan. Kedua yaitu *method of communication* humas dipahami sebagai aktivitas berhubungan dengan publik melalui pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh siapa saja yang berada dalam pemerintahan tersebut.

Humas juga mempunyai dua faktor yang memengaruhi keberadaannya dalam sebuah pemerintahan, yang pertama adalah besarkecilnya organisasi atau pemerintahannya mencangkup kemampuan sumber daya yang dimiliki pemerintahan atau organisasi tersebut, kedua adalah kemampuan kepemimpinan yang di pimpin oleh kepala bidah humas disuatu pemerintahan.

Peran dan kedudukan humas pemerintahan menurut Cutlip, Center, dan juga Broom (1985) menggambarkan kedudukan humas pemerintahan adalah sejajar dengan fungsi, tugas, dan peran mereka seperti organisasi lainya yang ada di pemerintahan. Menurut Grunig dan juga Hunt yang merujuk karya Broom dan Dozier mengidentifikasi bahwa peran humas pemerintahan sebagai teknisi dan peran manajer.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Menurut Dozier terdapat tiga jenis manajer dalam humas pemerintahan, yang pertama adalah *expert preciber* yaitu merupakan ahli dan penasihat bagi manajemen humas pemerintahan, kedua *communication facilitator* merupakan fasilitator komunikasi antara pemerintahan lain ataupun publiknya, terakhir ketiga *problem sloving process* fasilitator anggota humas yang dibentuk dalam tim yang dilibatkan untuk menyelesaikan suatu masalah.

Selanjutnya Dozier juga mengutarakan dua peran humas pemerintahan yang menengah dalam suatu pemerintahan yang pertama ada *media relation role*, kedua adalah *communication and liaison role*. Pertama *media relation role* merupakan humas pemerintahan yang memastikan selalu media yang dipakai oleh humas dalam menyebarkan informasi serta menginformasikan pada organisasi apa saja yang dibutuhkan dan dikhawatirkan oleh media.

Communication and liaison role merupakan bentuk kedua dari humas pemerintahan yang bertindak sebagai perwalian dari suatu pemerintahan pada acara-acara tertentu dan secara positif humas pemerintahan menciptakan kesempatan pada manajemen untuk berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat.

4. Tata Kelola Lembaga Publik

United National Development Program menurut (Suprayitno 2004) mendefinisikan *governance* sebagai “penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan- urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, mematuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.



Ada tiga pilar utama yang mendukung kemampuan suatu bangsa dalam melaksanakan tata kelola lembaga publik ,yaitu Negara/pemerintah (*the state*), masyarakat adab, masyarakat madani, masyarakat sipil (*civil society*), dan pasar atau dunia usaha.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab baru tercapai bila dalam penerapan otoritas politik, ekonomi dan administrasi ketiga unsur tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang setara dan sinerjik. Interaksi dan kemitraan seperti itu biasanya baru dapat berkembang subur bila ada kepercayaan (*trust*), transparansi, partisipasi, serta tata aturan yang jelas dan pasti, Tata kelola lembaga publik yang sehat juga akan berkembang sehat dibawah kepemimpinan yang berwibawa dan memiliki visi yang jelas.

Tata kelola lembaga publik juga tidak tidak lepas dari dasar pelayanan prima, definisi layanan prima menurut Mukarom & Laksana mengatakan pelayanan prima dalam tata kelola lembaga publik suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintahan termasuk humas dalam tata kelola lembaga publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang kepegawaian no 33 tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil atau PNS selaku apatur pemerintahan memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, selaku pelayanan PNS harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik atau masyarakatnya dan melayani masyarakat tanpa pandang bulu. Jadi PNS, harus berkewajiban memberikan pelayanan atau melyani bukan dilayani.

Pelayanan publik atau tata kelola lembaga publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerinahan pusat dalam rangka memenuhi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (keputusan MENPAN no.81/1993). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan bentuk pelayanan prima.

Tujuan pelayanan prima dalam tata kelola lembaga publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik atau masyarakat didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan publik adalah suatu pemeberdayaan. Jika pelayanan pada sektor bisnis berorientasi suatu profit, pelayanan prim dalam tata kelola lembaga publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan dalam tata kelola lembaga publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima dalam tata kelola lembaga publik bertujuan untuk memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan masyarakat atau membebani masyarakat, sehingga pemerinahan terutama humas dalam membangun sebuah kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan. Sebuah kepercayaan merupakan modal bagi kerja sama dan partisipasi masyaakay dalam program pembangunan.

Memberikan suatu pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dalam meningkatkan tata kelola lembaga publik, pemerintahan harus memenuhi dan memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka seperti berikut, pertama memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik, kedua membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan.

Pelayanan prima dalam tata kelola lembaga publik akan memberikan manfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pelanggan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Sebagai penyedia pelayanan pemerintahan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya, berikut merupakan manfaat pelayanan prima dalam tata kelola lembaga publik, pertama adalah meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah terutama humas kepada masyarakat, kedua acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan, dan ketiga merupakan acuan untuk pelayan, pelanggan, atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan 5W+1H (*why, when, with, whom, where, dan how*) pelayanan harus dilakukan.

Pentingnya pelayanan prima dalam pelayanan tata kelola lembaga publik terdapat dua elemen yang saling berkaitan dalam membangun pelayanan prima dalam pelayanan tata kelola lembaga publik dan perlu diperhatikan bagi tenaga pelayanan. Konsep ini dapat diterapkan dalam setiap organisasi, instansi, dan yang paling terpenting adalah pemerintahan. Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu daerah tercermin dari standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah bagi masyarakatnya.

Oleh sebab itu banyak daerah yang ada di Indonesia yang termasuk golongan terpencil dan juga miskin pada umumnya mempunyai kualitas pelayanan yang diberikan kurang dari standar minimal, dan pada daerah yang berkembang dan juga maju pelayanan yang diberikan diatas rata-rata minimal yang ditetapkan.

Vincent Gespersz, menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam tata kelola publik oleh humas terdapat tujuh peningkatan yaitu, pertama adalah ketepatan waktu dalam pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, kedua merupakan akurasi dan ketepatan pelayanan, ketiga kesopanan dan keramahan pelayan publik, keempat merupakan tanggung jawab dalam keluhan masyarakat, kelima sedikit banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



keenam dan ketujuh merupakan peningkatan kualitas dalam lokasi dan juga fasilitas yang disediakan oleh pelayanan publik agar masyarakat lebih nyaman untuk menunggu giliran.

Pelayanan dalam pelayanan publik pemerintahan demikian pula hal untuk organisasi non-komersil dan instansi pemerintahan, dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, diharapkan akan timbulnya suatu loyalitas atau kepatuhan dari mereka sehingga organisasi atau instansi yang bersangkutan mampu menarik manfaat untuk menyelesaikan misi.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu ini, peneliti mengambil beberapa referensi yang peneliti gunakan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, dan dari beberapa skripsi yang peneliti jadikan referensi terdapat beberapa skripsi yang menarik perhatian peneliti salah satunya adalah skripsi yang berjudul “Strategi Media Relation Humas pemerintahan Kabupaten Gerobogan dalam Melaksanakan Publisitas” karya Ridho Aditrianto. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, metode wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang analisis yang digunakan oleh peneliti menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Dari penelitian tersebut ditarik kesimpulan bahwa Strategi media relations humas pemerintah Kabupaten Grobogan dalam melaksanakan publisitas tercakup dalam tiga peran. Ketiga peran tersebut adalah peran sebagai humas, sebagai media relations, dan sebagai publikasi informasi atau publisitas. Peran humas Kabupaten Grobogan sebagai agen publisitas telah dilaksanakan dengan langkah pengumpulan data-data kegiatan-kegiatan pemerintah serta keberhasilan pembangunan yang telah dilaksanakan. Sebagai publisitas, maka humas melaksanakan tugas untuk memberikan image positif kepada pemerintah serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mengurangi image negative masyarakat terhadap pemerintah. Upaya untuk melakukan media relations dalam melaksanakan publisitas maka humas Kabupaten Grobogan memandang sangat penting untuk memiliki hubungan yang sangat baik dengan media-media massa di wilayah Kabupaten Grobogan.

Penelitian terdahulu kedua berjudul “Peran Humas Pemerintahan Sebagai Fasilitator Komunikasi pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan” karya Belinda Devi Larasati & Siswanto Firda Zulifa Abraham. Dari jurnal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Biro Humas dan PPID provinsi Kalimantan Selatan sebagai Fasilitator Komunikasi. Dan dari hasil temuan setelah dilakukannya penelitian ini ketidakterediaan informasi dan dokumentasi yang memadai untuk diakses oleh masyarakat menjadi kelemahan biro humas. Hal tersebut terkait dengan ketersediaan website PPID atau aplikasi PPID dari Biro humas, penggunaan media online seperti *website, facebook, twitter* dan aplikasi android juga tidak dipergunakan dengan baik terutama terkait dengan keterbukaan informasi masyarakat dan kemudian tidak maksimalnya koordinasi dan konsolidasi pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi disebabkan oleh tidak adanya kesinambungan yang nyata dari kegiatan yang dilakukan oleh biro humas maka dari itu interaktivitas pelayanan informasi biro Humas menjadi hal yang sangat penting yang perlu di perhatikan, mengingat humas merupakan perantara komunikasi pemerintah kepada publiknya.

Penelitian terdahulu ketiga berjudul “Peranan Humas Pemerintahan Kabupaten Subang Melalui Konfrensi Pers dalam Menyampaikan Informasi Publik”, karya Mayang Riyantie. Dalam penelitian ini peneliti ingin memahami peranan humas Pemerintah Kabupaten Subang melalui Konferensi pers dalam menyampaikan informasi korupsi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



studi deskriptif mengenai peranan humas pemerintah kabupaten subang melalui konferensi pers dalam menyampaikan informasi korupsi Bupati Subang Periode 2004-2014 di kabupaten subang untuk meningkatkan Citra Instansinya. Dan hasil dari penelitian ini bahwa peranan yang dilakukan oleh humas Pemkab Subang dalam menyampaikan informasi korupsi melalui konferensi pers telah sesuai dengan fungsi humas yang salah satunya sebagai sumber informasi. Perbedaan dari penulis yang ingin teliti yaitu penelitian ini menekankan kepada information care dalam pembentukannya.

Penelitian terdahulu keempat berjudul “Strategi Komunikasi Dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang”, karya dari Sisilia Herlina. Penelitian ini peneliti terdahulu menulis bahwa Strategi komunikasi *Public Relations* di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang dalam membentuk citra pemerintahan, adalah dengan melaksanakan dua komunikasi yaitu komunikasi internal dan komunikasi external. Dalam komunikasi internal dilakukan dengan cara menggerakkan seluruh pegawai dan karyawan agar memberikan *service* atau pelayanan yang baik pada masyarakat dan untuk bekerja lebih produktif dan efisien, Sedangkan komunikasi eksternal dilakukan dengan cara membuat presrilis oleh para karyawan dan mahasiswa magang dari kampus brawijaya, yang dibuat sesuai dengan kebutuhan wartawan dan berusaha untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin tanpa membeda-bedakan status ekonomi dan sosial masyarakat yang dilayani sesuai Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan
1	Richo Aditrianto (Strategi <i>Media Relation</i> Humas pemerintahan Kabupaten Gerobogan dalam Melaksanakan Publisitas)	Kualitatif	Ditarik kesimpulan bahwa startegi <i>media relation</i> humas pemerintahan kabupaten Grobogan, bahwa mencangup tiga peran	Penelitian ini lebih mengarah kepada bagaimana peran humas dalam menaikan tata kelola lembaga publik Kota Pekalongan di mata publik
2	Belinda Devi Larasati & Siswanto Firda Zulifa Abraham (Peran Humas Pemerintahan Sebagai Fasilitator Komunikasi pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan)	Kualitatif	Ketidak tersediaan informasi dan dokumentasi dari pihak Humas yang tidak mendukung dan menjadi salah satu kelemahan	Tentang informasi dan juga dokumnetasi humas pemerintahan kota Pekalongan
3	Mayang Riyantie (Peranan Humas Pemerintahan Kabupaten Subang	Kualitatif	Bagaimana humas pemerintahan menyampaikan informasi publik	Bagaiamana humas pemerintahan Kota Pekalongan dapat melaksanakan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





<p>Melalui Konfrensi Pers dalam Menyampaikan Informasi Publik)</p>		<p>mengenai korupsi Bupati Subang periode 2004-2014 dengan menggunakan konfrensi pers</p>	<p>informasi publik dengan baik</p>
<p>4. Sistia Herlina (Strategi Komunikasi Dalam Membentuk Pemerintahan di Kota Malang)</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Pembentukan citra kota Malang dengan menggunakan dua komunikasi internal dan external.</p>	<p>Bagaimana humas pemerintahan Kota Pekalongan dapat membuat press realese untuk masyarakat mengenai informasi publik</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Kerangka Pemikiran

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

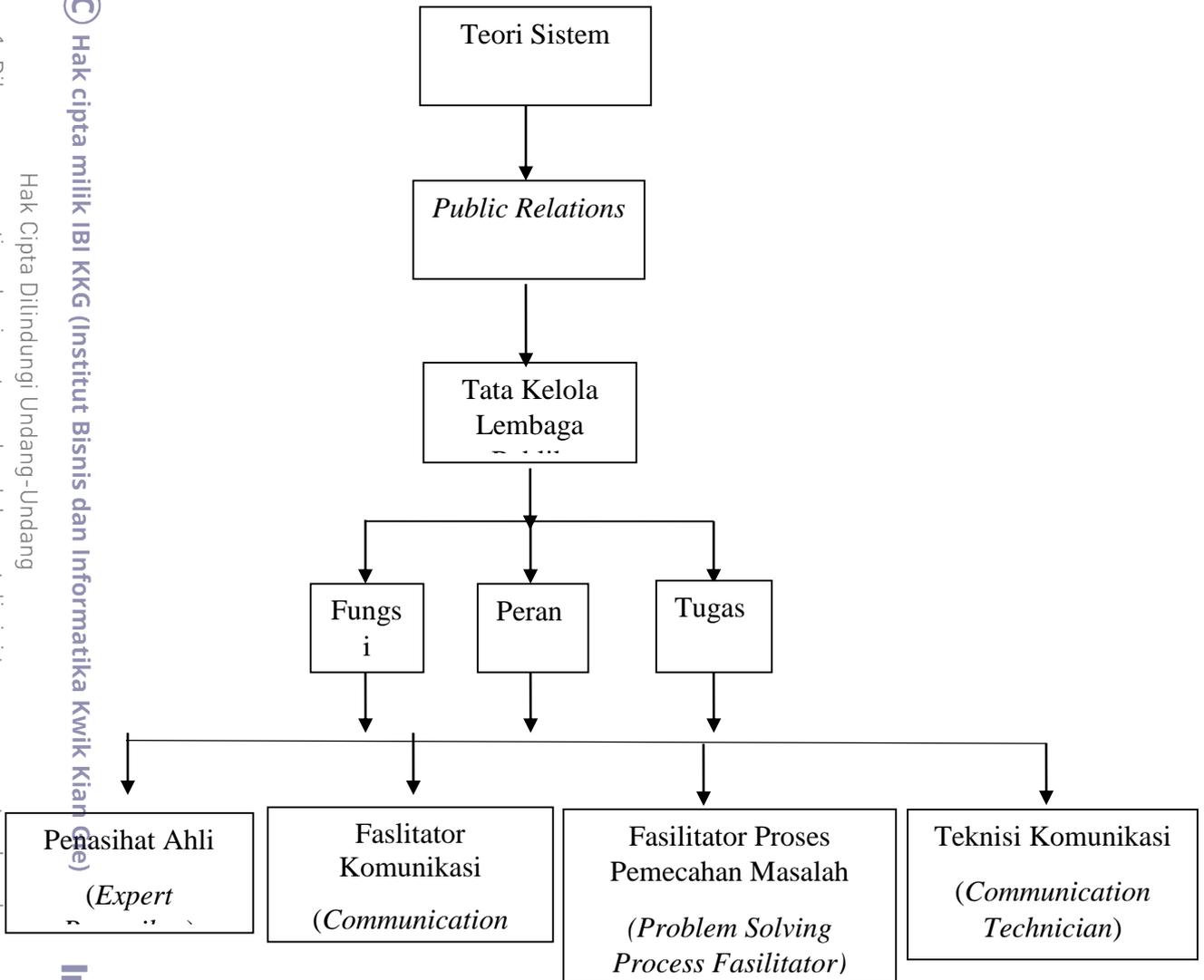
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Dari teori tersebut kita bisa melihat jika teori sistem sangat berpengaruh pada *Public Relations* dikarenakan teori ini juga mempelajari mengenai sebuah organisasi dan juga teori ini mempunyai fungsi *boundary spanning* yang berpengaruh dalam sebuah keorganisasian atau pemerintahan. Teori sistem dan juga *boundary spanning* ini adalah sistem teori yang dimana pemerintahan ini memiliki sistem secara terbuka



atau transparan, diartikan terbuka adalah bagaimana suatu informasi yang berasal dari pelayan publik dari Humas pemerintahan dapat diakses oleh masyarakat. Juga masyarakat juga bisa mengeritik pemerintahan secara langsung maupun menggunakan media yang digunakan oleh pemerintahan sendiri, dengan adanya situs laporan mereka bisa memberikan *feedback* yang baik atas saran dari masyarakat bagi pemerintahan ditambah dengan mereka makin percaya mengenai sistem yang berlaku di pemerintahan kota Pekalongan.

Pada dasarnya Humas juga merupakan salah satu bagian dari *public relations* tetapi perbedaan yang antara Humas dan juga *public relation* terletak pada hubungannya yaitu, Humas lebih berhubungan langsung dengan masyarakat dan juga pemerintahan diluar dari pemerintahan tersebut, sedangkan *public relations* lebih terhubung kepada stakeholder baik itu eksternal atau internal.

Pada penelitian ini peneliti lebih difokuskan kepada aktivitas Humas dan juga DIKOMINFO dalam mengimplementasikan sebuah informasi yang bersal dari pusat pemerintahan kepada masyarakat dikarenakan adanya tata kelola lembaga publik dimana pemerintahan ingin mewujudkan tata kelola lembaga publik yang baik, karena kepentingan pemerintahan juga kepentingan dari masyarakat. Karena informasi yang disebarkan oleh humas merupakan hasil implementasi aktivitas humas yang dibagi menjadi empat bagian ahli yaitu, penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan terakhir teknisi komunikasi.

Serta teori ini juga masuk kedalam bagian dari tata kelola lembaga publik, seperti yang dikatakan tentang teori sistem bahwa pemerintahan dari humas pekalongan ini adalah terbuka atau transparan maka humas juga haru memberikan pelayanan yang baik juga dalam fungsi, peran, dan tugas mereka masing-masing. Didalam humas terdapat empat bagian ahli dimana mereka berguna untuk keperluan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



humas dalam memberikan informasi, seperti penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan terakhir teknisi komunikasi.

Penasihat ahli dartikan dalam posisi humas adalah orang yang secara garis besarnya mencari sebuah permasalahan yang terjadi biasanya saat ada masyarakat yang menulis laporan mengenai pembangunan atau infrastruktur yang kurang baik, para penasihat ahli ini akan menjabarkan permasalahan masyarakat dengan memberikan *feedback* tentang solusi permasalahan. Sedangkan fasilitator komunikasi dalam humas pemerintahan adalah orang yang bertugas untuk mencairkan suasana dan sebagai penghubung komunikasi dua arah antara masyarakat dan juga pemerintahan.

Fasilitator pemecah masalah merupakan orang yang ditunjuk sebagai pemecah masalah atau konselor untuk memecahkan masalah yang sedang pemerintahan hadapi, dan mereka harus bisa mencari jalan keluar terbaik untuk *result* atau hasil yang terbaik dari pemecahan masalah yang lebih baik solusi itu akan diberikan kepada kepala pimpinan dari Humas ataupun DIKOMINFO untuk menentukan solusi dan jalan keluar yang terbaik dari masalah yang sedang dihadapi pemerintahan.

Terakhir teknisi komunikasi adalah sekelompok orang yang ditunjuk untuk menangani media sosial yang dipakai oleh pemerintahan ataupun humas pemerintahan dalam menyebarkan informasi, informasi yang mereka unggah merupakan acara-acara yang diselenggarakan oleh pemerintahan ataupun program-program untuk masyarakat seperti program kesehatan, jadwal imunisasi dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.