

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Strategi merupakan proses perencanaan yang dilakukan sebelum melaksanakan kegiatan. Untuk melaksanakan sebuah kegiatan, dibutuhkan strategi yang baik guna menjalin relasi dengan publik, dari itu strategi dalam suatu organisasi diperkirakan untuk dapat mempengaruhi keberlangsungan organisasi ke salah satu tugas Public Relations Officer (PRO) adalah melaksanakan sebuah strategi dalam membangun citra yang positif.

Hubungan masyarakat (Humas) atau yang biasa disebut public relations (PR), menjadi hal yang tidak asing disetiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas pemerintah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi sebuah pemerintahan yaitu membentuk citra suatu lembaga dan juga humas biasanya memiliki relasi yang luas. Strategi humas yang dibangun seorang humas atau PR dapat menanamkan kepercayaan kepada publik tidak hanya untuk memperoleh citra positif. Tetapi citra positif yang sudah dibangun perlu dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi pemerintahan. Begitu kepercayaan publik luntur akibat reputasi negatif maka akan sulit bagi pemerintahan untuk memulihkan kepercayaan tersebut.

Dalam sebuah instansi khususnya di lingkup pemerintahan, Humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Selain itu sebagai sebuah kegiatan

komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif antar berbagai stakeholders instansi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun image atau citra dari instansi pemerintah itu sendiri. Salah satu fungsi humas adalah mengiring pandangan publik terhadap organisasi atau perusahaan yang mewakilinya untuk memperoleh identitas dan citra organisasi yang baik.

Strategi humas yang dibangun seorang humas atau PR dapat menanamkan kepercayaan kepada publik tidak hanya untuk memperoleh citra positif. Tetapi citra positif yang sudah dibangun perlu dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi pemerintahan. Begitu kepercayaan publik luntur akibat reputasi negatif maka akan sulit bagi pemerintahan untuk memulihkan kepercayaan tersebut.

Secara garis besar peran humas adalah komunikator sebuah organisasi atau lembaga atau perusahaan, baik dari publik internal maupun publik eksternal. Karena itu, humas merupakan salah satu ujung tombak dari organisasi atau lembaga atau perusahaan untuk bersaing dalam era globalisasi Public Relations merupakan rangkuman kegiatan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka untuk mencapai tujuan-tujuan yang dilandaskan rasa saling pengertian (Frank Jefkins, 2003:10). Artinya humas selalu melakukan segala sesuatu dengan terencana baik.

Hal-hal tersebut dilakukan agar sebuah instansi memperoleh dukungan dari khalayaknya dan dapat menjalankan peran serta fungsinya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Pada hakekatnya, humas merupakan sebuah proses komunikasi antara organisasi dengan publiknya untuk menjalin hubungan yang baik agar tercipta citra

serta tercapai tujuannya. Dimana jika sebuah instansi memiliki citra yang positif maka akan muncul opini yang baik dari masyarakat. Salah satu pendukung dari kinerjanya humas adalah media massa.

Penggunaan media massa dalam kegiatan hubungan masyarakat ini pada umumnya berupa publicity dan advertising. Praktisi humas penting juga dalam memahami media massa untuk mengetahui bagaimana cara kerja media. Cara kerja media disini bukan hanya sekedar bagaimana media massa memproduksi isi media massa seperti yang kita inginkan. Namun bagaimana produk media itu dipersepsi oleh publiknya mengingat bagaimana pentingnya fungsi media di dalam lembaga pemerintahan (Iriantara, 2008:154).

Profesi humas mempunyai peran kunci untuk menjelaskan sebuah situasi atau kejadian dengan sejelas-jelasnya sehingga ketidak-pedulian dan bahkan sikap menentang, yang menjadi atmosfer di sekelilingnya dapat diputar menjadi pengertian dan penerimaan. Dengan mengemukakan informasi secara jelas dan tidak biasa, umumnya merupakan cara yang berhasil untuk meraih simpati. Namun kesalahan umum yang terjadi adalah program humas dianggap sebagai program jangka pendek dan program penanggulangan reaktif saat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan kala hubungan dengan masyarakat menjadi buruk.

Peranan humas di lingkungan pemerintahan sangat penting dalam membangun citra positif bangsa dan negara. Apalagi pemerintah tengah menghadapi berbagai persoalan kemasyarakatan yang mendasar, yakni peningkatan investasi guna mengurangi kemiskinan dan pengangguran. Sebuah organisasi khususnya didalam

lingkup pemerintahan daerah, humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis.

Kebutuhan akan humas tidak bisa dicegah, karena humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi atau lembaga pemerintahan secara positif. Humas memegang peranan yang cukup besar, yakni dalam membentuk dan menjaga reputasi atau citra pada sebuah instansi terkait. Humas dalam lembaga pemerintahan merupakan keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan program dan kegiatan - kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat.

Kehumasan berperan sebagai pengabdian untuk kepentingan umum dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media massa baik cetak maupun elektronik. Bahkan melalui spanduk maupun papan pengumuman lainnya. Artinya, humas selain berfungsi sebagai penyaji dokumenter juga bergerak pada bidang pelayanan dan sebagai mediator serta menjembatani penyampaian informasi tentang perkembangan daerah. Oleh karena itu, humas harus cakap dalam memberikan dan menerima informasi ke tengah masyarakat dapat memberikan nuansa sejuk tidak menimbulkan konflik tentang perkembangan pembangunan.

Pemerintah Kota Medan adalah merupakan suatu lembaga pemerintah yang menangani tentang otonomi daerah. Humas pemerintah Kota Medan bertugas memberikan informasi kepada publik tentang kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah kota Medan dan menjalin hubungan yang baik dengan publiknya. Salah satu langkah yang sudah diambil oleh humas pemko untuk menyebarkan informasi

kepada publiknya adalah dengan media massa. Peranan media massa saat ini sangat kuat dalam menyebarkan informasi ke masyarakat. Banyak instansi/perusahaan yang memanfaatkan media massa untuk menyebarkan informasi atau kebijakan-kebijakan sebuah instansi.

Fungsi paling dasar humas dalam pemerintahan adalah membantu mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore, 2010:45). Berarti humas pemerintah bertugas menjalankan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat. Selanjutnya memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari publik.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kota Medan kepada masyarakat adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) , dimana kepemilikan KTP sangat berhubungan dengan akses masyarakat baik masyarakat golongan atas maupun masyarakat miskin. Bagi masyarakat golongan miskin, KTP sangat membantu untuk digunakan mengakses berbagai layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah, seperti layanan kesehatan dan berbagai bantuan untuk masyarakat miskin antara lain Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan Beras Untuk Rakyat Miskin (RASKIN), tanpa KTP kesempatan penduduk untuk mengakses fasilitas Kesehatan, BLT dan RASKIN menjadi lebih rendah Sementara kesadaran dan keinginan sebagian besar penduduk untuk memiliki dan membuat KTP kerap tergantung pada kebutuhan mereka dalam

mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah, terkadang ada sebagian masyarakat yang berasumsi memiliki KTP hanya formalitas saja, padahal pada kenyataannya KTP sangat diperlukan dalam berbagai hal dan sebagai salah satu syarat kebirokrasian. Disisi lain masyarakat yang ingin memiliki KTP merasa kesulitan dalam pembuatan KTP dengan alasan waktu terlalu lama memakan waktu, belum lagi persyaratan yang harus disediakan untuk pembuatan KTP tersebut selain mengisi formulir masih ada beberapa persyaratan yang harus dibuat, sehingga akhirnya masyarakat banyak yang enggan untuk membuat KTP. Ketika pemerintah memprogramkan kebijakan kartu tanda penduduk elektronik atau lebih dikenal dengan e-KTP, gagasannya adalah antara lain untuk tertib administrasi kependudukan. Orang tidak akan bisa lagi punya lebih dari satu KTP, sehingga kebijakan tersebut dimulai sejak beberapa tahun lalu oleh Kementerian Dalam Negeri melalui perpanjangan tangannya di daerah, yakni pemerintah daerah melalui dinas kependudukan untuk menggalakkan program eKTP tersebut (www.republika.co.id). Namun program tersebut ternyata tidak diimbangi dengan ketersediaan barang dan perangkatnya. Dalam proses implementasi pelayanan KTP-el yang sampai saat ini berjalan masih banyak dijumpai beberapa permasalahan.

Permasalahan pelayanan publik yang sering terjadi diantaranya adalah praktek mal administrasi, yang terjadi karena adanya kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Bentuk mal administrasi yang terkait dengan arogansi pejabat publik misalnya adalah bertindak sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, bertindak tidak patut atau tidak layak. Bentuk-bentuk mal administrasi dalam

pelayanan publik diantaranya adalah permintaan imbalan uang (dapat disebut juga korupsi), penguasaan tanpa hak yang biasanya dilakukan oleh pejabat publik, penggelapan barang bukti ketika pejabat publik tersangkut masalah pidana. Mal administrasi dapat diatasi dalam konsep electronic government (e-gov) dengan meniadakan kontak antara penyedia dan pengguna layanan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai kritikan dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan kenyamanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus permohonan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari link berikut (Poltak, 2006; Holle, 2011; Baiquni, 2014; Wikipedia, 2021).

Instansi pemerintah daerah seperti Kelurahan Glugur Darat II merupakan salah satu contoh instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan

dalam wilayah kelurahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kelurahan yaitu melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah alamat, pertanahan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Humas merupakan unsur terpenting dalam organisasi pemerintah atau perusahaan, karena maju atau mundurnya pemerintahan tidak dapat dipungkiri juga karena peran humas sendiri. Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan yang berkaitan dengan citra positif dimata publiknya, humas dituntut untuk mampu menguasai segala situasi yang mungkin akan dihadapi oleh organisasi pemerintah atau perusahaan tempat ia bernaung. Baik situasi yang baik ataupun buruk sekalipun. Humas selalu berusaha menjaga keharmonisan hubungan dengan baik internal maupun

eksternal. Berdasarkan uraian di atas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul “STRATEGI HUMAS PEMERINTAHAN KOTA MEDAN DALAM MEMPUBLIKASIKAN INFORMASI MENGENAI PROSEDUR PENGURUSAN KTP”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks masalah diatas, maka yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Strategi Humas dalam Mempublikasikan Informasi mengenai Pengurusan KTP”

1.3. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui strategi humas pemerintah kota medan dalam mempublikasikan informasi tentang pengurusan KTP

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis Memberikan sumbangan pengetahuan tentang strategi media relations dalam memelihara citra Pemerintah Kota Medan dan memberikan sumbangan pengetahuan mengenai deskriptif kualitatif dalam ilmu komunikasi dan ilmu media relations
2. Manfaat Teoritis Penelitian ini dapat memberikan pemikiran baru terhadap hal-hal yang berkaitan dengan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan terhadap media online dan keterbukaan informasi publik,

dan diharapkan pula dapat menjadi karya penelitian yang bermanfaat bagi penelitian yang sejenis serta berhubungan dengan teori-teori yang sesuai dengan kenyataan yang ada di lokasi obyek penelitian.

3. Manfaat Praktis Hasil penelitian ini dapat berguna bagi Pemerintah Kota Medan untuk menjadi referensi dalam melakukan kegiatan good governance yaitu menjaga, mengantisipasi dan membangkitkan citra positif instansi public.

1.4. Kerangka Teori

1.4.1. Pengertian Humas

Humas adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang pada suatu organisasi atau lembaga guna mempromosikan, memperkenalkan, membangun citra positif, dan menampung segala aspirasi masyarakat. Hubungan masyarakat atau humas, dalam istilah umum sering pula disebut dengan istilah bahasa Inggris yaitu “public relations”. Oleh karena itu humas memiliki arti yang sama dengan public relations.

1.4.2. Peran Humas

Peranan humas dalam suatu organisasi atau lembaga adalah memasarkan, menginformasikan terkait kegiatan, program-program kerja yang terdapat dalam organisasi atau lembaga agar lebih dikenal oleh masyarakat luas. Humas juga berperan menerima serta menganalisis kritik dan saran dari masyarakat luas terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan organisasi atau lembaga tersebut. Kritik

dan saran yang diterima oleh praktisi humas kemudian dianalisis dan didiskusikan dengan pimpinan. Diskusi dengan pimpinan penting dilakukan agar terdapat solusi yang tepat dari kritik dan saran dari masyarakat tersebut.

Menurut Rosady Ruslan (2005: 10) terdapat empat peran utama humas, yaitu:

1. Sebagai communicator atau penghubung.
2. Membina relationship/hubungan.
3. Peranan back up management.
4. Membentuk corporate image.

Peran humas sebagai communicator atau penghubung adalah bahwa humas mempunyai peran menghubungkan antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Humas juga berperan dalam membina relationship (hubungan) yaitu berupaya membina hubungan yang saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Kemudian peran humas dalam back up management yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. Selain ketiga peran tersebut humas juga berperan dalam membentuk corporate image yang artinya peranan public relations berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

1.4.3. Tujuan humas

Tujuan humas adalah menciptakan citra positif masyarakat terhadap organisasi atau lembaga, agar masyarakat percaya bahwa organisasi atau lembaga tersebut merupakan organisasi atau lembaga yang memberikan manfaat untuk masyarakat, terutama masyarakat di sekitar organisasi tersebut berdiri. Oemi Abdurrahman

(1993: 34) menjelaskan bahwa tujuan humas atau public relations diantaranya adalah mengembangkan good-will dan memperoleh opini publik yang favorable atau menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan publik, kegiatan public relations harus dikerahkan kedalam (internal) dan keluar (eksternal). Tujuan internal public relations adalah mencapai karyawan yang mempunyai kegairahan kerja. Sedangkan tujuan eksternal public relations adalah untuk mengeratkan hubungan dengan orang-orang diluar instansi.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan humas adalah menciptakan kesan atau citra positif organisasi, lembaga atau perusahaan terhadap masyarakat. Kegiatan public relations harus dikerahkan kedalam (internal) dan keluar (eksternal). Tujuan internal public relations adalah mencapai karyawan yang mempunyai kegairahan kerja.

1.4.4. Fungsi Humas

Humas atau hubungan masyarakat dalam pemerintahan memegang peranan yang sangat penting. Begitu banyak peran atau fungsi humas dalam pemerintahan sehingga diperlukan orang-orang yang berkompeten untuk menjalankan fungsi humas ini.

Menurut Edward L. Bernay (Rosady Ruslan, 2012: 18) menyebutkan terdapat tiga fungsi utama humas, yaitu :

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.

3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi humas adalah mampu menjadi komunikator dan mediator untuk anggota dalam sebuah perusahaan, organisasi atau lembaga maupun untuk masyarakat luas. Menampung segala aspirasi masyarakat terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, organisasi atau lembaga. Humas juga berfungsi menciptakan citra yang baik atau positif dalam masyarakat. Fungsi Humas adalah bagaimana melakukan upaya pembinaan untuk menumbuhkan, memelihara, mempertahankan, memperbaiki dan mengembalikan citra positif organisasi/lembaga.

Adapun Fungsi Humas Pemerintah antara lain:

1. Memperkenalkan program pemerintah
2. Menyampaikan informasi ke masyarakat
3. Sebagai mediator dengan instansi lain
4. Menjaga nama baik lembaga
5. Menciptakan iklim yang kondusif
6. Agen pembentuk opini public
7. Mengemas agenda setting
8. Membangun kepercayaan public
9. Membangun citra pemerintah
10. Menyusun strategi komunikasi efektif
11. Menerima informasi dari masyarakat

12. Mengawasi pendapat masyarakat

1.4.5. Bentuk Humas

Humas dalam organisasi atau lembaga tidak hanya hubungan antara praktisi humas dalam organisasi kepada masyarakat luas, namun juga kepada seluruh anggota dalam organisasi tersebut. Hal tersebut biasa disebutkan dengan humas internal. Oemi Aburrachman (1993: 34) membagi hubungan masyarakat ke dalam dua bentuk yaitu :

1. Internal Public Relations adalah hubungan antara anggota, karyawan, dan pimpinan dalam sebuah instansi. Internal public relations yang baik adalah yang memperlakukan tiap karyawan dengan sikap yang sama.
2. External Public Relations adalah hubungan instansi dengan orang- orang yang berada diluar instansi tersebut hingga terbentuk opini publik yang favorable terhadap instansi tersebut.

1.4.6. Sasaran/Khalayak Humas

Khalayak atau publik adalah kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Sasaran atau khalayak humas pada suatu perusahaan, organisasi atau lembaga harus disesuaikan dengan bidang dalam perusahaan, organisasi atau lembaga tersebut. Pada lembaga pendidikan, sasaran atau khalayak hubungan masyarakat adalah seperti masyarakat luas, orang tua wali murid, dunia usaha/dunia industri, dan pemerintah. Penetapan sasaran atau khalayak hubungan masyarakat terdapat berbagai alasan. Ada beberapa

alasan yang dikemukakan oleh Frank Jefkins yang diterjemahkan oleh Haris Munandar (1992 : 75), yakni:

1. Untuk mengidentifikasi segmen khalayak atau kelompok yang paling tepat untuk dijadikan sasaran suatu program kehumasan,
2. Untuk menciptakan skala prioritas, sehubungan dengan adanya keterbatasan anggaran dan sumber-sumber daya lainnya,
3. Untuk memilih media dan teknik kehumasan yang sekiranya paling sesuai, serta
4. Untuk mempersiapkan pesan-pesan sedemikian rupa agar cepat dan mudah diterima.

1.4.7. Media Hubungan Masyarakat

Media hubungan masyarakat merupakan alat yang digunakan dalam upaya membangun komunikasi dengan masyarakat. Media hubungan masyarakat sangat diperlukan. Media diperlukan agar anggota internal anggota maupun masyarakat luas dapat dengan mudah menyampaikan gagasan pendapat atau kritik dan saran untuk organisasi atau lembaga. Rachmadi F. (1992 : 87) menjelaskan tentang media komunikasi yang digunakan oleh organisasi humas meliputi:

1. Media berita (news media)
2. Media siaran (broadcast media)
3. Media komunikasi tatap muka atau komunikasi tradisional.

Praktisi humas menggunakan media sebagai alat untuk menjalankan fungsi-fungsi kehumasannya, yang terdiri dari 3 jenis, yaitu:

- a. Print atau media cetak terdiri dari surat kabar (newspapers), majalah (magazine), publikasi (trade publications) serta inhouse publications
- b. Electronic atau media elektronik terdiri dari televisi, radio dan lainlain.
- c. New Agencies atau jaringan berita yang terdiri dari jaringan nasional dan internasional. Humas memiliki dua jenis media, yaitu media internal dan eksternal.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjadikan subjek penelitian sebagai sumber informasi mengenai masalah yang dibahas. Data kualitatif memberikan dan menunjukkan kualitas objek penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan potensi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam memberikan informasi untuk mewujudkan pelayanan yang baik.

1.5.2. Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti

2) Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder adalah merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram- diagram

b. Sumber Data

Penulis mendapatkan data dan informasi yang bersumber dari Narasumber atau pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, buku-buku ilmu komunikasi atau Humas, media internet, Undang-Undang atau Peraturan – peraturan mengenai Humas serta melakukan pengamatan berdasarkan data-data pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

c. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan, penulis melakukan :

- 1) Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian.

- 2) Wawancara atau mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah penulis siapkan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Karena kondisi tidak memungkinkan untuk melakukan wawancara secara langsung terkait covid-19 yang banyak berdampak kepada banyak kalangan, penulis melakukan wawancara dengan menggunakan media seperti email, telepon, videocall dengan persetujuan pihak narasumber.
- 3) Studi dokumentasi, penulis mengumpulkan berbagai dokumen administrasi, perundang-undangan yang berhubungan dengan objek yang diteliti dari internet, buku ,jurnal, dan berita mengenai kegiatan pada pengurus KTP.

d. Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai metode seperti observasi, wawancara,dan studi dokumentasi yang memerlukan alat bantu sebagai instrumen penelitian. Adapun instrumen yang dimaksud adalah pedoman wawancara(interview guide),alat perekam (recorder), dan kamera.

1.5.3. Informan Penelitian

Untuk informan dalam penelitian ini yakni Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang sudah ahli mengenai objek yang diteliti yaitu Strategi Pengelolaan Informasi Pengurusan KTP.

1.5.4. Metode Pembahasan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. dengan lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Medan. Tepatnya di Jl. Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu penelitian terhitung sejak disahkannya draft penulis. Menurut Saryono (2010), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang di gunakan untuk menyelidiki, menggambarkan, menjelaskan, menemukan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, di ukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Dengan metode ini, perolehan data yang didapatkan berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang baik ialah penelitian yang memiliki banyak referensi terkait dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti mencantumkan dua tinjauan dari penelitian terdahulu sebagai bahan referensi dan perbandingan terhadap penelitian yang akan dilaksanakan serta berkaitan dengan strategi komunikasi. Adapun beberapa literatur yang bisa dijadikan acuan antara lain:

1. “Strategi Humas dalam Mengangkat Citra Pemerintah Kota Surakarta” milik Kusnandar Havid Wijaya (2009) . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perumusan, implementasi, serta evaluasi Peran Humas dalam membangun citra pemerintah kota Surakarta. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Peran Humas dalam mengangkat citra Pemerintah Surakarta sangatlah penting diantaranya dengan mengangkat berita-berita positif yang ada di dalam pemerintahan untuk dapat ditunjukkan kepada masyarakat. Salah satu peran humas di sana yaitu dengan membuat acara liputan, iklan layanan masyarakat, dan juga membuat Press Release. Press Release diantaranya mencakup berita positif dan negatif.
2. “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr Tanjuddin Chalid Makassar” milik Fikhi Handayani (2015). Penelitian diatas bertujuan untuk mengetahui bagaimana perananan humas dalam menjalankan

fungsinya dalam meningkatkan citra rumah sakit kusta Dr Tanjuddin Chalid Makassar, peran humas RSK Dr. Tanjuddin Chalid Makassar memiliki tugas, diantaranya Peran Penasihat Ahli yang tugasnya untuk menyelesaikan masalah atau konflik kecil yang terjadi dalam internal rumah sakit, humas juga menjadi jembatan antara rumah sakit dengan publik di mana humas menjadi tempat pengaduan aspirasi masyarakat dan juga sebagai mediator untuk menyampaikan ke masyarakat tentang kebijakan yang ditentukan oleh pihak rumah sakit. Praktisi humas RSK juga menjalankan kegiatan internal dan eksternal dalam RSK.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu yang telah dirangkum oleh peneliti sebagai acuan penelitian, maka ditemukanlah adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Secara keseluruhan persamaannya adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Persamaan lainnya kedua penelitian mengacu kepada strategi komunikasi yang dilakukan untuk menarik khalayak sasaran agar tujuan dari perusahaan atau organisasi yang ingin dicapai dapat berhasil. Adapun perbedaan penelitian peneliti dengan kedua kajian terdahulu terdapat pada tujuan analisis, yakni dimana peneliti ingin menganalisis lebih dalam mengenai Peran Humas yang dilakukan Divisi Humas dan Protokol Sekretaris Daerah dalam memelihara citra pemerintah di Kota Medan

2.2. Strategi

Strategi merupakan cara atau proses yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk mencapai sebuah hasil akhir. Hasil akhir tersebut menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Ada strategi yang luas untuk keseluruhan organisasi dan ada strategi kompetitif untuk masing-masing aktifitas (Sandra, 2007). Sedangkan menurut Effendi (2002) bahwa strategi pada hakikatnya adalah perencanaan atau planning manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Namun untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah jalan saja tetapi harus menunjukkan arah operasionalnya. Dalam usaha untuk membangun citra positif tentunya dibutuhkan strategi yang bagus. Hal ini merupakan tugas humas melakukan komunikasi dua arah (two way communications), membina hubungan baik dengan berbagai pihak dan citra positif sebuah kota kepada khalayak.

Dalam suatu rencana strategis, perusahaan menetapkan garis-garis besar tindakan strategis yang akan diambil dalam kurun waktu tertentu ke depan. Rencana jangka panjang inilah yang menjadi pegangan bagi praktisi humas untuk menyusun berbagai rencana teknis, dan langkah komunikasi yang akan diambil. Untuk dapat bertindak secara strategis, kegiatan humas harus menyatu dengan visi atau misi organisasinya, yakni alasan organisasi atau perusahaan untuk tetap bertahan. Dari sinilah seorang praktisi humas dapat menetapkan objektifnya dan bekerja berdasarkan objektif tersebut.

Tujuan utama dari strategi adalah untuk membimbing keputusan manajemen dan ikut andil dalam penentuan misi, visi serta kebijakan perusahaan dalam membentuk dan mempertahankan keunggulan kompetitif perusahaan sehingga perusahaan dapat mencapai kondisi lingkungan yang berinteraksi aktif dengan lingkungan, caranya antara lain: dengan menyusun strategi yang mantap dan menetapkan kebijaksanaan yang tepat (Wasesa, 2006). Dengan demikian, strategi adalah sebuah program atau langkah yang terencana untuk mencapai serangkaian tujuan atau cita-cita yang telah ditentukan oleh perusahaan. Strategi penting dilakukan agar kegiatan yang akan dilaksanakan dapat terarah sesuai dengan rencana perusahaan.

2.3. Hubungan Masyarakat (Humas)

2.3.1. Pengertian Humas

Istilah hubungan masyarakat atau public relations pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat, Thomas Jefferson, pada tahun 1807. Pada waktu itu yang dimaksud dengan public relations adalah foreign relations atau hubungan luar negeri. Menurut Cutlip (2007: 5) Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur individual dan organisasi yang punya kepentingan publik, serta merencanakan dan melaksanakan program aksi dalam rangka mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik. Sedangkan Suryosubroto (2001: 15) mengemukakan bahwa Humas adalah suatu kegiatan yang dilakukan bersama-sama antara lembaga dan masyarakat dengan

tujuan memperoleh pengertian, kepercayaan, penghargaan, hubungan harmonis, serta dukungan (goodwill) secara sadar dan sukarela.

Berdasarkan pendapat para ahli tentang pengertian Humas diatas, dapat disimpulkan bahwa Humas merupakan suatu fungsi manajemen yang kegiatannya mengatur hubungan antara organisasi atau lembaga dengan publik (masyarakat) dengan tujuan memperoleh saling pengertian, dan menjalin hubungan harmonis agar mereka dapat mendukung organisasi atau lembaga tersebut secara sukarela.

2.3.2. Ciri-Ciri Humas

Berfungsi tidaknya Humas dalam sebuah organisasi dapat diketahui dari ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-cirinya. Ciri-ciri Humas menurut Effendy (1999: 24) adalah sebagai berikut: - Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik - Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi - Publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik eksternal dan publik internal Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik. Menurut Ruslan (2002: 117) Humas mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: - Informasi atau pesan yang disampaikan harus berdasarkan pada kebutuhan atau kepentingan khalayak sebagai sasarannya. PR sebagai komunikator dan sekaligus mediator berupaya membentuk sikap, dan pendapat yang positif dari masyarakat melalui rangsangan atau stimulasi. - Mendorong publik untuk berperan serta dalam aktivitas perusahaan/organisasi,

agar tercipta perubahan sikap dan penilaian (perubahan dari situasi negatif diubah menjadi situasi yang positif). - perubahan sikap dan penilaian dari pihak publik dapat terjadi maka pembinaan atau pengembangan terus menerus dilakukan agar peran serta tersebut terpelihara dengan baik. Berdasarkan pendapat para ahli diatas tentang ciri-ciri Humas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri-ciri Humas adalah sebagai berikut: (1) Humas sebagai komunikator antara organisasi dengan publik (masyarakat), dan (2) Humas membina hubungan harmonis dengan publik (masyarakat), agar mereka mau mendukung secara sukarela sehingga mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi.

2.3.3. Sejarah Humas

Tidak ada salah satu sejarah awal mula tentang Public Relations (PR) atau kehumasan yang pasti. Mayoritas penelitian tentang sejarah dan perkembangan Public Relations/humas sudah dilaksanakan di Amerika Serikat dan dilaksanakan dengan berbagai macam alasan. Pertama Amerika Serikat mempunyai industri Public Relations/humas terbesar di Dunia dan banyak diantaranya yang memerakan peranannya dalam mengembangkan praktik Public Relations/Humas. Kedua, Amerika Serikat memiliki komunitas pakar dan akademisi yang menggeluti bidang Public Relations/humas dan banyak melakukan penelitian tentang Public Relations/Humas. Namun sejauh ini yang kita ketahui Public Relations/humas mulai dipraktikkan pada abad 20-an.

Kaitan antara teori dan praktik terkenal dalam karier dan kerja dua orang figur Public Relations/humas yang paling berpengaruh yaitu Ivy Ledbetter Leedan Edwar

Bernays. Mereka memberikan kontribusi dari segi teori dan praktik yang tentang Public Relations/humas. Meskipun demikian mereka berdua mempunyai metode praktik Public Relations/humas yang berbeda dan berkebalikan. Menurut Ivy Ledbetter, Public Relations/humas adalah seni dimana kreativitas dan inovasi harus kritis.

Aktivitas Public Relations/humas tidak lebih dari serangkaian peristiwa jangka pendek untuk menarik perhatian publik dan mencapai tujuan tertentu, sementara Bernays mengatakan bahwa Public Relations/humas bisa jadi keilmuan praktis, mencaai teori dan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana mengontrol dan mempengaruhi audiens. (Butterick, 2012 :12) Ivy Ledbetter mendapatkan klien pertamanya tahun 1906, yaitu Pennsylvania Railroad Company. Perusahaan ini sebelumnya terkenal tidak suka berbicara kepada jurnalis ataupun sekedar memberikan informasi tentang semacam kecelakaan kerja yang melibatkannya, karena dengan mengkomunikasinya, mereka beranggapan telah mengakui kelemahan mereka.

Ivy mengubah praktik tersebut dengan membuka akses kepada jurnalis dan berbicara dengan mereka. Pada Oktober 1906 setelah peristiwa tabrakan kereta yang menewaskan 50 orang korbannya, Ivy menulis apa yang disebut ahli PR sebagai "Press Release" yang pertama kali dibuat. Pernyataan terbuka dari perusahaan kereta api Pennsylvania diterbitkan di New York Times dan mendapatkan penghargaan dari masyarakat atas keterbukaan dan kejujurannya. Dengan

mensistematisasi komunikasi dan mendorong perusahaan untuk lebih terbuka. Ivy ledbetter memperlihatkan adanya manfaat dari komunikasi yang baik.

Sementara Barnays pada 1919, saat perang dunia 1 berakhir, dia membuka praktik PR sebagai konselor PR di New York. Pada tahun 1923 Bernays menulis buku PR pertama kalinya yang berjudul *Crystallizing Public Opinion* dan merancang mata kuliah PR dan diajarkan di Universitas New York. (Butterick, 2012 :12). Di Indonesia sendiri humas dikenal pada tahun 1950-an dimana humas bertugas untuk menjelaskan peran dan fungsi-fungsi setiap kementerian, jawatan, lembaga, badan, dsb.

2.3.4. Strategi Humas

Strategi humas yang digunakan dalam mempertahankan suatu lembaga/pemerintahan terdiri dari: Fact Finding, Planning, communication, dan evaluation. Kasali mengadaptasinya menjadi: Pengumpulan fakta, definisi permasalahan, perencanaan dan progam, aksi dan komunikasi serta evaluasi. (Ardianto: 2004).

1) Fact Finding

Langkah pertama ini adalah mencakup penyelidikan dan pemantauan, mencari data dan mengumpulkan fakta sebelum melakukan tindakan. Langkah ini memberikan landasan bagi semua langkah apakah proses pemecahan masalah lainnya dengan menentukan, “Apa yang sedang terjadi saat ini?”. Dalam proses analisis situasi, perlu analisis rinci atas faktor internal dan eksternal dalam situasi

masalah memberi praktisi informasi yang dibutuhkan untuk dapat menilai kekuatan, kelemahan, peluang bahkan ancaman.

2) Planning

Informasi yang terkumpul pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program, tujuan, tindakan strategi, taktik dan tujuan komunikasi. Pembuatan rencana dan program adalah membuat keputusan-keputusan strategi dasar apa yang akan dilakukan dengan urutan apa dalam menanggapi atau mengantisipasi masalah atau bahkan peluang.

3) Communication

Langkah ketiga mencakup pelaksanaan program tindakan dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap publik demi mencapai tujuan program. Dalam melaksanakan program, kegiatan public relations harus mencakup tujuh C komunikasi public relations, yaitu credibility (kredibilitas), context (konteks), content (isi), clarity (kejelasan), continuity dan consistency (kesinambungan dan konsistensi), channels (saluran) dan capacity of audience (kapasitas audiens).

4) Evaluation

Langkah terakhir dalam proses ini mencakup penilaian persiapan, pelaksanaan dan hasil program. Evaluasi merupakan proses yang terus menerus dan penting dilaksanakan. Dalam analisis terakhir, evaluasi program melibatkan banyak pengetahuan luar teknik riset ilmiah. Mengadakan evaluasi tentang suatu

kegiatan, apakah tujuan sudah tercapai atau belum. Evaluasi itu dapat dilakukan secara berkelanjutan.

2.3.5. Humas Pemerintah

Public opinion dan public relations, walaupun kedua bidang ini baru berkembang dengan cepatnya setelah Perang Dunia ke II dan kedua istilah itu baru dikenal dan banyak yang penting dalam pemerintah (government). Seperti telah dikemukakan terlebih dahulu orang-orang tanpa menyadarinya sudah melakukan kegiatan itu semenjak berabad-abad yang lalu. Public relations tidak dapat dipisahkan dari public opinion (opini publik), terutama dalam bidang pemerintah yang langsung atau tidak langsung mempunyai hubungan dengan berbagai publik dan mengatur kesejahteraan dan keamanan tiap warga negara.

Teknik yang digunakan dalam public relations di pemerintah tidak ada bedanya dengan teknik-teknik yang digunakan public relations di bidang-bidang lainnya, yaitu teknik penyampaian informasi dan komunikasi. Yang perlu ditegaskan adalah pentingnya peranan public relations di instansi-instansi dan lembaga-lembaga pemerintah dalam masyarakat modern, yaitu dalam melakukan kegiatan-kegiatannya dan operasi-operasinya diberbagai tempat dan berbagai bidang.

Terutama sangat penting peranan public relations bagi tiap negara dalam proses pembangunan negara atau sebuah kota tertentu. Didalam melaksanakan public relations di pemerintah, perlu sekali diadakan penelitian-penelitian tentang opini publik terhadap instansi-instansi itu secara keseluruhan. Banyak

instansi-instansi dan lembaga-lembaga pemerintah yang menjadi sorotan kaum politisi atau partai-partai politik. Pandangan mereka terhadap kebijaksanaan instansi-instansi atau lembaga-lembaga pemerintah itu tentu didasarkan pada pandangan politik mereka masing-masing. Para pejabat pemerintah seringkali beranggapan bahwa surat kabar memegang peranan penting dan lebih penting dari mass media lainnya dalam usaha mempengaruhi opini publik dan menyajikan opini publik.

Menurut suatu penelitian, dikemukakan bahwa semakin maju suatu negara semakin jelas bahwa surat kabar itu hanya merupakan salah satu faktor saja dari banyak faktor-faktor lainnya yang ada didalam masyarakat modern itu. Surat kabar tidak lagi merupakan medium yang paling penting dalam usaha mempengaruhi publik. Tiap kegiatan pemerintah di negara demokratis, banyak tergantung dari bantuan publik; pemerintah akan mendapat tentangan-tentangan bila kepentingan publik tidak diperhatikan dan bila mereka tidak mendapatkan informasi-informasi tentang policy, rencana dan kegiatan-kegiatan lainnya. Suatu kampanye rencana pembangunan tidak akan mendapatkan sukses sebagaimana yang diharapkan, kecuali bila operasi public relations yang berdasarkan mass communication diintegrasikan dan dimasukkan kedalam rencananya.

Seorang PRO (Public Relations Officer) diinstansi atau lembaga pemerintah tidak dapat ikut serta dalam menentukan kebijaksanaan pemerintah dan ia harus mengikuti garis yang sudah ditentukannya, kecuali bila didalam bagian

organisasi, public relations itu ditempatkan sedemikian rupa, sehingga ia selalu akan mengetahui keputusan yang diambil dan sebab-sebabnya sebelum diumumkan. Ia akan dapat menunjukkan atau menjelaskan kesulitan-kesulitan yang mungkin akan timbul bila keputusan-keputusan itu disampaikan pada publik. Ia dapat memberikan saran-saran untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang mungkin akan timbul itu. Ia harus membuat rencana kegiatan-kegiatan apa yang perlu dilaksanakan dalam public relations dan ia merupakan orang yang berwenang penuh dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.

Dalam rencana pembangunan di bidang ekonomi dan sosial perlu adanya kerja sama dengan publik, dengan seluruh penduduk, perlu adanya pengertian, kesediaan untuk menerima maksud dan tujuan rencana itu dan syarat-syarat tercantum dalam rencana itu. Tanpa memperhatikan hal-hal diatas tadi rencana pembangunan itu mungkin akan mendapat banyak hambatan. Oleh karena itu peranan public relations dalam bidang ini tidak dapat diremehkan. Fungsi public relations ternyata sangat penting dalam organisasi dan lembaga pemerintahan.

Public relations atau Humas dituntut beraktivitas dan berfungsi secara strategis dan profesional sehingga seorang public relations atau humas 24 haruslah memiliki kualifikasi yg memadai. Fungsi humas yg ditegaskan oleh Canfield yang pertama adalah pengabdian kepada kepentingan umum. Yang dimaksud umum disini adalah publik intern dan publik ekstern yang hubungannya dengan mereka harus dibina sehingga menjadi harmonis.

Mengenai humas pemerintah dapat dijelaskan bahwa humas pada departemen-departemen mempunyai dua tugas: pertama, menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai. Kedua, menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan, dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari.

Pengorganisasian dan mekanisme kerja humas di pemerintahan pusat sudah tentu tidak mungkin sama antara negara yang satu dengan negara yang lainnya. Hal ini ditentukan dengan sistem pemerintahan yg bersangkutan (Onong, 2002: 37-38). Menurut Sam Black dalam bukunya yang sama, ada empat tujuan utama humas pemerintah daerah, yakni:

1. Memelihara penduduk agar tahu jelas mengenai kebijaksanaan lembaga beserta kegiatan sehari-hari.
2. Memberi kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pandangam mengenai proyek baru yang penting sebelum lembaga mengambil keputusan.
3. Memberikan penerangan kepada penduduk mengenai cara pelaksanaan sistem pemerintah daerah dan mengenai hak-hak dan tanggung jawab mereka.
4. Mengembangkan rasa bangga sebagai warga negara.

2.3.6. Standar Tata Kelola Kehumasan

Pemerintah Humas pemerintah dituntut bekerja dengan asas keterbukaan, yaitu asas yg menuntut praktisi humas terbuka terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yg benar, jujur, dan tidak diskriminatif; objektif yaitu asas

yang menuntut praktisi humas tidak memihak dalam melaksanakan tugas; jujur, yaitu asas yang menuntut setiap praktisi humas memiliki ketulusan hati, keikhlasan, dan mengutamakan hati nurani dalam bersikap, berperilaku, berucap, tidak berbohong, tidak berbuat curang, serta tidak memanipulasi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab; tepat janji, yaitu asas yang menuntut praktisi humas menepati janji dan konsisten dalam melaksanakan tugas; etis, yaitu asas yang menuntut praktisi humas menjalankan nilai-nilai etika dalam melaksanakan tugas kehumasan; profesional, akuntabel, integritas. Prinsip dasar humas :

1. Tata kelola kehumasan yang berorientasi pada proses pencitraan dan penciptaan nilai
2. Tata kelola kehumasan yang mendorong pencapaian visi misi dan tujuan instansi serta berorientasi pada kepentingan publik
3. Tata kelola kehumasan berpegang pada komitmen, peraturan perundangundangan, etika kehumasan, serta praktik-praktik umum (common practices) yg sehat.
4. Tata kelola kehumasan membutuhkan perencanaan, pengembangan, kepemimpinan, dan tanggung jawab, pemantauan, dan evaluasi serta perbaikan yang berkelanjutan.

Standar tata kelola kehumasan pemerintah, manfaatnya:

1. Peningkatan kualifikasi, kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di bidang kehumasan
2. Sistem informasi terpadu, tertata dan merata

3. Pemantapan kelembagaan humas yang kuat dan memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal dan bertanggung jawab
4. Peningkatan akuntabilitas, pengawasan, dan budaya kerja positif yang berorientasi pada visi dan misi organisasi
5. Koordinasi dan sinkronisasi pengelolaan kehumasan dan
6. Terwujudnya hubungan baik antar individu, terjalinnya kebersamaan antar instansi pemerintah, serta adanya keseimbangan arus informasi dari dan kepada masyarakat.

2.4. Publikasi

2.4.1 Pengertian Publikasi

Onong Uchjana (1989 : 292) menjabarkan pengertian publikasi sebagai berikut :

1. Publikasi adalah kegiatan menyebarluaskan informasi kepada khalayak dengan menggunakan media komunikasi.
2. Informasi sebagai hasil menyebarluaskan melalui media komunikasi.

Philip dan Herbert dalam Rosady Ruslan (2005 : 54), mengatakan bahwa “publikasi merupakan tugas humas dalam menceritakan atau menyampaikan informasi sebanyak mungkin pesan atau informasi mengenai kegiatan perusahaan kepada masyarakat luas”.

Kustadi Suhadang (2004 : 75) mengartikan “publikasi sebagai kegiatan yang membuat publik tahu, lebih tepatnya diartikan sebagai pengolahan dan

penyebaran tulisan untuk konsumsi publik, termasuk informasi yang tertuang pada buku teks, kayak non-fiksi, surat kabar, dan lainnya”.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa publikasi merupakan suatu kegiatan dalam menyampaikan dan menyebarkan pesan atau informasi yang berkaitan dengan lembaga atau organisasi kepada publik internal maupun eksternal dengan menggunakan media komunikasi sebagai saluran penyampaian pesan yang efektif.

2.4.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain kesadaran para pejabat pimpinan dan para pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggung jawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas pelayanan. Faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas layanan.

Bentuk layanan dalam Moenir (2001:190) terbagi menjadi tiga macam yaitu :

1. Layanan dengan lisan, memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan

yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
 - d. Meski dalam keadaan "sepi" tidak "berbincang-bincang" dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
2. Layanan melalui tulisan, layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberi/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Layanan berbentuk perbuatan, pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Pelayanan

publik menurut kurniawan dalam Pasolong (2007:128) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik di Pemerintah Kota Medan sangat menentukan citra Pemerintah Kota Medan tersebut, oleh karena itu maka unit-unit yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan publik harus memahami dan bertanggung jawab dengan tugas masing-masing. Dalam sugiarto (2002:20) unit atau orang yang berhubungan dengan pelayanan publik :

1. Petugas keamanan (satpam)
2. Penjaga parkir
3. Petugas informasi
4. Petugas tata usaha dan SDM
5. Tenaga teknis
6. Petugas kebersihan

2.4.3. Asas-asas Pelayanan Publik

1. **Transparansi** : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** : dapat dipertanggung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi & efektivitas.
4. Partisipasi : mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak : tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
6. Keseimbangan hak & kewajiban : pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.4.4 Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan : prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan :
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa
 - c) Rincian biaya dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi : produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

5. Keamanan : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadahi termasuk sistem T I dan telekomunikasi .
8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem T I dan telekomunikasi
9. Kedisiplinan : pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah
10. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dll.

2.5. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada, KTP merupakan suatu identitas pribadi seseorang yang bermukim disuatu tempat.

Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

Prosedur Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yaitu :

1. Pemohon dengan membawa bukti diri kartu keluarga (KK) datang ke RT dan RW.
2. RT dan RW memeriksa bukti diri pemohon sebagai bahan membuat surat pengantar.
3. Kepala Desa/Kelurahan memeriksa surat pengantar dan bukti diri yang dibawa oleh pemohon sebagai bahan penerbitan surat pengantar dan sekaligus pengisian formulir/blanko (F-1.07) permohonan Kartu Tanda Penduduk.
4. Surat pengantar dan blanko isian permohonan KTP yang sudah ditandatangani oleh PPDP dan Kepala Desa/Kelurahan dibawa pemohon ke Kantor Kecamatan guna diverifikasi.
5. Setelah surat pengantar diperiksa dan blanko permohonan KTP diverifikasi oleh Kecamatan (Camat/Kasi Pelayanan Umum) selanjutnya dilakukan pencetakan Kartu Tanda Penduduk.

Dalam hal pelayanan KTP, masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang ditetapkan aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta sikap aparatur yang bertugas yang bersahabat dan ramah kepada masyarakat yang memerlukan bantuan.