

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Setiap instansi pemerintah dalam menjalankan tugasnya, tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus berhubungan dengan pihak luar baik sesama instansi pemerintah maupun dari masyarakat luas. Dalam hal ini instansi harus mampu menciptakan komunikasi yang baik dan harmonis supaya komunikasi yang ada terjalin dengan baik Sibarani, (2015: 5)

Menyadari pentingnya komunikasi, maupun organisasi swasta berusaha melengkapi dengan suatu bagian yang bergerak dalam bagian komunikasi yang dikenal dengan HUMAS (Hubungan Masyarakat) atau dalam bahasa Inggrisnya biasa dikenal dengan nama *Public Relations*.

Seiring dengan perkembangan zaman saat ini, berbagai perusahaan, instansi, atau lembaga baik swasta maupun negeri yang bergerak di berbagai bidang mulai memperhatikan arti penting keberadaan Humas. Humas dianggap sebagai suatu kegiatan yang akan memberikan masukan bagi pembangunan citra yang baik di dalam ataupun di luar lembaga itu sendiri. Menyadari hal tersebut, setiap perusahaan atau instansi mulai meletakkan Humas pada posisi yang strategis. Humas merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi dan kebijakan.

Humas memiliki peran penting baik bagi lembaga maupun bagi publik eksternal. Humas berperan untuk memberikan informasi secara tepat, akurat sehingga mampu diterima dan dapat dipahami oleh publik. Ketika informasi yang diterima oleh publik sudah dapat dipahami tentunya anggapan ketidakpedulian suatu lembaga dapat berubah menjadi sebuah pengertian tentang apa yang telah dilakukan oleh lembaga tersebut dan mampu memberikan citra yang positif. Humas mempunyai peran kunci untuk menciptakan ketertarikan publik dengan cara menarik simpati melalui strategi Humas secara efektif dan dijalankan sesuai dengan situasi yang ada tentu akan mampu menciptakan sikap simpati tersebut kepada lembaga. Hal yang dicapai dari kegiatan Humas pada intinya adalah citra yang baik, itikad baik, saling pengertian, saling mempercayai, saling menghargai dan toleransi.

Humas Pemerintah Humas pemerintah pada dasarnya tidak bersifat politis. Bagian humas di institusi pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka. Tugas pemerintah memang sangat berat, sebab masyarakat yang dihadapi terdiri dari berbagai publik dengan kepentingan yang sangat kompleks pula. Kebanyakan humas pemerintah diarahkan untuk hubungan dengan media, masalah umum, dokumentasi dan publikasi. Sementara itu, kegiatan-kegiatan yang biasanya ditangani oleh humas antara lain adalah konferensi pers, membuat pers release, kliping media cetak, pameran-pameran, penerbitan media internal, mengorganisir pertemuan dengan masyarakat, penerangan melalui berbagai media komunikasi bagi masyarakat, mendokumentasi berbagai kegiatan instansi, mengorganisir kunjungan-kunjungan para pejabat, menerima keluhan masyarakat/ publik.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, mulai banyak instansi yang menyadari pentingnya keberadaan humas. Seperti halnya dengan BPBD Kabupaten Bogor. Sadar akan banyaknya informasi dan berita palsu mengenai bencana yang mulai bermunculan, BPBD Kabupaten Bogor



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

menugaskan Humas untuk menjalankan fungsinya, yaitu untuk menjaga citra instansi agar lebih baik. Bagi BPBD Kabupaten Bogor, *image* atau citra sangatlah penting. Banyak hal yang dilakukan oleh suatu instansi untuk mempertahankan citra positif yang dimilikinya. Bahkan ketika mereka melakukan hal yang membuat citra mereka rusak, mereka akan secara cepat melakukan cara apapun untuk dapat memperbaiki citra positif yang sebelumnya mereka miliki.

Citra adalah tujuan pokok bagi suatu organisasi, atau instansi. Pengertian citra itu sendiri abstrak atau intangible, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari penilaian, baik semacam tanda respek dan rasa hormat dari publik sekelilingnya atau masyarakat luas terhadap organisasi atau instansi tersebut dilihat sebagai sebuah badan usaha yang dipercaya, professional, dan dapat diandalkan dalam pembentukan pelayanan yang baik. Tugas Humas itu sendiri adalah menciptakan citra organisasi yang diwakilinya sehingga tidak menimbulkan isu-isu yang merugikan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, citra adalah pemahaman kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Sedangkan menurut Linggar dalam Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya (2000), bahwa “citra humas yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.”

Dari pernyataan diatas menjelaskan bahwa citra adalah sesuatu yang ditonjolkan secara nyata yang timbul berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang ada. Citra yang dimaksud di sini adalah kesan yang ingin diberikan oleh instansi kepada publik atau khalayaknya agar timbul opini publik yang positif tentang instansi tersebut.

Citra dan kepercayaan yang baik di mata masyarakat merupakan salah satu yang terpenting bagi eksistensi sebuah instansi. Apalagi di era informasi sekarang ini, peran Humas dalam membangun citra positif semakin diperlukan. Apabila kepercayaan dan citra instansi rusak di mata masyarakat, maka instansi tersebut harus bersiap-siap untuk menghadapi krisis kepercayaan. Suatu instansi yang mengalami permasalahan krisis kepercayaan akan dapat menyebabkan bertumbuhnya pandangan negatif dari publik yang berkepanjangan, serta tingkat kepercayaan dan citra instansi di mata masyarakat menjadi turun secara tajam. Untuk menjaga kredibilitas di mata publik, instansi harus bereaksi dan merespon dengan cepat, informasi dikelola secara efektif dan diberikan pada saat yang sama kepada semua pihak yang terkena dampak.

Untuk memulihkan citra negatif yang telah terbentuk dibutuhkan strategi yang jitu dari seorang humas. “Seorang Humas tidak hanya harus mempunyai *technical skill* dan *managerial skill* dalam keadaan normal, tapi Humas juga harus memiliki kemampuan dalam mengantisipasi, menghadapi atau menangani suatu krisis kepercayaan (*crisis of trust*) dan penurunan citra (*lost of image*) yang terjadi (Ruslan : 2006). Selanjutnya merupakan tantangan berat adalah pemulihan citra positif (*recovery of image*) masyarakat terhadap kepercayaan instansi. Humas sangatlah berperan dalam pemulihan citra sebuah instansi atau instansi.

BPBD Kabupaten Bogor pada praktiknya berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat melalui Divisi Humas. Adanya proses komunikasi secara massal dengan berbagai media sebagai perantaranya, membantu mempermudah Divisi Humas untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Melalui media sosial *twitter*, *instagram*, *youtube* hingga

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 atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

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

*website* yang dimiliki diharapkan mampu menjangkau semua kalangan masyarakat di berbagai tempat dalam waktu yang cepat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Kabupaten Bogor.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka disimpulkan beberapa rumusan masalah dalam Laporan Akhir ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana peran humas atau dalam membangun citra instansi BPBD Kabupaten Bogor ?
- 2) Strategi apa yang dilakukan oleh Humas BPBD Kabupaten Bogor dalam membangun dan mempertahankan citra instansi?

### Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana peran humas atau dalam membangun citra instansi BPBD Kabupaten Bogor
- 2) Untuk mengetahui strategi apa yang dilakukan oleh humas BPBD Kabupaten Bogor dalam membangun dan mempertahankan citra instansi.

### METODE

#### Lokasi dan Waktu

Praktik Kerja Lapangan bertempat di BPBD Kabupaten Bogor yang berlokasi di Komplek Perkantoran Pemerintahan Kabupaten Bogor Desa Pakansari Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Pengumpulan data dilakukan selama dua bulan, dimulai sejak tanggal 2 Februari hingga 2 april 2021. Selama praktek kerja lapangan, penulis mengumpulkan data sekaligus mengikuti kegiatan kerja yang dilakukan oleh Divisi Humas BPBD Kabupaten Bogor. Kegiatan ini dilakukan pada hari Senin – Jumat dari pukul 08.00 – 15.00 WIB selama dua bulan.

#### Data dan Instrumen

Data adalah sumber informasi yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada. Adapun jenis data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini yaitu, sebagai berikut:

- 1) Data Primer

Data primer adalah data dan informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan metode wawancara, observasi dan diskusi. Pengambilan data ini dilakukan pada saat kegiatan praktek kerja lapangan dilakukan di Divisi Humas BPBD Kabupaten Bogor. Data yang diperoleh di dalam data primer ini seperti proses diskusi mengenai masalah protes bantuan sosial dan wawancara dilakukan dengan pegawai humas BPBD Kabupaten Bogor.