

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sejak lahir manusia sudah memiliki kemampuan berkomunikasi, dan menjadikan komunikasi sebagai kemampuan yang digunakan untuk melakukan hubungan antara satu dengan yang lain. Istilah komunikasi berasal dari perkataan latin *communis* yang artinya membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Tanpa adanya komunikasi kehidupan bermasyarakat tidak akan berjalan dengan baik. Kemampuan berkomunikasi yang baik juga sangat penting untuk menunjang kehidupan baik di dunia kerja maupun kehidupan sosial lainnya.

Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan bagian penting dan sangat dibutuhkan keberadaannya dari sebuah organisasi ataupun institusi pemerintahan. Keberadaan Humas berperan sebagai perantara bagi institusi dalam menjalankan komunikasi timbal balik terhadap publik, baik dalam internal instansi maupun kepada eksternalnya, Humas berfungsi dalam membantu organisasi untuk mencapai citra yang positif dan memperoleh kepercayaan. Humas juga memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan publik dan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi.

Humas memiliki fungsi pengawasan, kegiatan yang dilakukan sebagai fungsi pengawasan oleh Humas adalah *media monitoring*. Syahputra (2019:155) mengatakan *media monitoring* adalah aktivitas membaca untuk media cetak, media online dan media sosial, menonton, atau mendengarkan secara berkelanjutan untuk televisi, kemudian mengidentifikasi, menyimpan, dan menganalisis konten yang berisi kata kunci atau topik tertentu yang ingin dipantau untuk menemukan sentimen, *tone*, *influencers*, *comparison*, *news-maker* dan *opinion maker* dalam pemberitaan media massa dan percakapan di media sosial. Mengawasi atau memonitor adalah kegiatan memilah dan memilih pemberitaan yang sedang hangat (aktual), apabila ada pemberitaan-pemberitaan yang berkaitan dengan instansi, terlebih berita tersebut menyebutkan secara langsung tentang sebuah instansi, berita tersebut harus dikumpulkan (kliping) di dalam file instansi.

Humas memiliki fungsi sebagai mediator, yaitu sebagai penghubung komunikasi dua arah antara perusahaan atau instansi dengan publiknya, humas juga berfungsi sebagai fasilitator yaitu bertugas untuk memberikan informasi yang bermanfaat bagi publik internal maupun eksternal, sehingga terciptanya hubungan yang baik dan saling pengertian. Disinilah peran humas menjadi sangat penting di dalam suatu lembaga pemerintahan yang diharuskan untuk membentuk citra yang baik di mata masyarakat (Nova 2017:47).

Citra merupakan gambaran yang ada dalam benak publik tentang organisasi. Citra adalah persepsi publik tentang organisasi, perilaku perusahaan atau perilaku individu-individu dalam organisasi (Kriyantono 2021:62). Pemerintah Kota Bekasi membutuhkan suatu sistem komunikasi yang sangat baik untuk menjaga citra positif Pemerintah Kota Bekasi di mata Masyarakat.

Sekretariat daerah (Setda) merupakan bagian dari staf yang dipimpin oleh sekretaris daerah (Sekda) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota. Setda Kota Bekasi mempunyai tugas untuk membantu walikota, dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah serta pelayanannya. Setda Kota Bekasi dalam menjalankan

tugasnya memiliki beberapa bagian di dalamnya, salah satunya adalah Bagian Humas.

Humas Pemerintah Kota Bekasi memiliki bagian penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, serta menjaga citra positif Pemerintah Kota Bekasi. Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam menjaga citra Pemerintah Kota Bekasi melaksanakan aktivitas humas untuk menjaga nama baik Pemerintah Kota Bekasi, seperti *media monitoring*, membuat *Press Release*, membuat konten media sosial dan penyelenggaraan kegiatan yang dapat menyangkut citra positif Pemerintah Kota Bekasi.

Pemilihan judul “Aktivitas Humas di Pemerintah Kota Bekasi Dalam Menjaga Citra Positif” didasarkan oleh keinginan untuk menjelaskan aktivitas Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Bekasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Bekasi.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis atau dikemukakan, maka rumusan masalah dalam Laporan Akhir ini adalah:

- 1) Apa peran dan fungsi Humas Pemerintah Kota Bekasi?
- 2) Apa saja aktivitas Humas Pemerintah Kota Bekasi?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi dari aktivitas yang dialami Humas Pemerintah Kota Bekasi?

### Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ditulis atau dikemukakan, maka tujuan dalam Laporan Akhir ini adalah :

- 1) Menjelaskan peran dan fungsi Humas Pemerintah Kota Bekasi.
- 2) Menjelaskan aktivitas Humas Pemerintah Kota Bekasi.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi dari aktivitas yang dialami Humas Pemerintah Kota Bekasi.