



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dan dibutuhkan untuk kebutuhan manusia dalam menjalankan kehidupannya sebagai makhluk sosial. Manusia sebagai makhluk sosial dalam menjalankan kesehariannya mulai dari bangun tidur hingga akan tidur di malam harinya membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi dengan makhluk sosial lain. Apabila diamati kegiatan manusia untuk menjalani kehidupan dalam keseharian yaitu diisi dengan banyak berkomunikasi, mulai dari berbicara dengan manusia lain, menulis cerita, membaca berita, mendengarkan radio atau musik, menonton televisi dan bioskop, dan sebagainya. Hal ini, komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia untuk menjalankan kehidupannya. Mulyana (2011:5-6) mengatakan melalui komunikasi manusia bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, desa, kota, dan negara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

Melalui kemampuan komunikasi manusia memiliki peran untuk menjalankan kehidupannya. Menurut Soekanto (2012:212), peranan merupakan aspek dinamis kedudukan status apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan peranan. Manusia sudah menjalankan suatu peran berarti manusia sudah melaksanakan hak dan kewajibannya. Hak adalah segala sesuatu yang harus dimiliki oleh setiap manusia, sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang diwajibkan, dilaksanakan, dan suatu keharusan untuk dijalankan oleh manusia. Kewajiban juga bisa diartikan sebagai tugas dan pekerjaan manusia. Keduanya tidak bisa dipisahkan, karena untuk menjalankan suatu peran, hak dan kewajiban manusia harus seimbang.

Dewasa ini Humas (Hubungan Masyarakat) sangat dibutuhkan oleh instansi. Humas merupakan salah satu dari profesi komunikasi yang memiliki peran dalam membangun hubungan baik kepada internal dan eksternal instansi. Sebuah instansi tidak semuanya memiliki divisi humas, akan tetapi banyak instansi yang menggabungkan divisi humas di bagian tertentu, atau mengganti nama humas dengan sebutan lain.

Bagian Humas dalam suatu instansi memiliki tanggung jawab besar yang harus dilaksanakan. Seorang humas harus menjaga nama baik instansi, mengembalikan reputasi dan citra positif apabila ada kabar yang tidak baik terhadap instansi yang beredar di kalangan masyarakat. Menurut Supada (2020:92) citra tidak bisa dibentuk dengan sendirinya melainkan dibentuk dari masyarakat atau publik dengan cara keterbukaan komunikasi instansi untuk menciptakan citra baik yang diharapkan. Humas dalam menjaga citra baik untuk instansi harus menciptakan komunikasi yang efektif kepada publik. Tujuan adanya humas di suatu instansi yaitu menciptakan, membentuk, memelihara, meningkatkan, dan memperbaiki reputasi apabila nama instansi sedang rusak di mata masyarakat.

Komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan oleh humas di suatu organisasi pemerintahan. Menurut Setiawan dan Pratama (2019:23)

komunikasi dikatakan efektif apabila komunikator mampu menyampaikan informasi yang mudah dipahami oleh komunikan. Komunikasi efektif pada suatu instansi akan terjadi apabila informasi yang disampaikan oleh humas bisa dipahami oleh masyarakat. Humas memiliki peran penting untuk menjaga citra baik dalam aktivitas komunikasi yang terdapat dalam suatu organisasi. Seorang humas apabila tidak menciptakan komunikasi yang efektif akan berdampak buruk pada instansi. Humas adalah jantung instansi dalam memberikan komunikasi yang efektif kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Tegal merupakan instansi pemerintahan yang dimiliki oleh kota Tegal Provinsi Jawa Tengah. Pemerintah Kota Tegal terletak di Jl. Ki Gede Sebayu Alun-alun Kota Tegal. Pemerintah Kota Tegal yang sedang dipimpin oleh Walikota Tegal yang bernama H. Dedy Yon Supriyono S.E., M.M dan Wakil Walikota yang bernama H. Muhamad Jumadi S.T., M.M sejak 23 Maret 2019. Pemerintah Kota Tegal memimpin empat kecamatan dan dua puluh tujuh kelurahan yang ada di Kota Tegal. Pemerintah Kota Tegal memiliki humas untuk menjaga citra baik pemerintah apabila ada isu atau berita yang negatif di kalangan masyarakat maupun kalangan nasional.

Nama humas dalam suatu instansi berbeda-beda, sama halnya nama humas di Pemerintah Kota Tegal. Nama Humas di Pemerintah Kota Tegal sudah berganti dari sebutan Humas menjadi sebutan Prokompim sejak Bulan Agustus 2020, dimana Prokompim adalah kepanjangan dari Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Prokompim memiliki tugas yang sama dengan humas yaitu menjaga nama baik instansi apabila terjadi isu tidak tentang pemerintah yang beredar di kalangan masyarakat. Prokompim memiliki tugas yang berbeda-beda dalam menjalankan profesinya, akan tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu menjaga citra baik pemerintahan. Tugas Prokompim yaitu selain menjaga citra baik pemerintahan juga sebagai harmonisasi hubungan internal dan eksternal instansi baik kepada sesama pegawai, maupun staff umum pemerintahan.

Prokompim di Pemerintah Kota Tegal sangat dibutuhkan dalam menjaga citra baik pemerintahan. Prokompim diibaratkan dengan anggota tubuh manusia, dimana Prokompim dalam suatu instansi Pemerintah Kota Tegal adalah sebagai jantung instansi Pemerintahan. Hal itu dikarenakan, apabila jantung sudah tidak dapat berfungsi dengan baik maka seluruh anggota tubuh yang lain juga tidak baik dan apabila Prokompim tidak bekerja sesuai profesi pada umumnya seperti menyebarkan berita hoax pemerintahan maka akan rusak semua bagian. Hal ini, penulis tertarik untuk membahasnya dan mengambil judul “Peran Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Menjaga Citra Baik Pemerintah Kota Tegal” dengan alasan untuk mengetahui peran, kegiatan, dan hambatan apa saja yang terjadi di Prokompim dalam menjaga citra baik Pemerintah Kota Tegal.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian penjelasan pada latar belakang, rumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:





1. Bagaimana peran Prokompim di Pemerintah Kota Tegal?
2. Apa kegiatan yang dilakukan oleh Prokompim dalam menjaga citra baik pemerintah di kalangan masyarakat?
3. Apa hambatan Prokompim dalam menjaga citra baik Pemerintah Kota Tegal?

### Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Menjelaskan peran Prokompim Pemerintah Kota Tegal
2. Menjelaskan Kegiatan yang dilakukan Prokompim dalam menjaga citra baik Pemerintah di kalangan masyarakat.
3. Menjelaskan hambatan yang dihadapi Prokompim dalam menjaga citra baik Pemerintah Kota Tegal dan alternatif solusinya.

### METODE

#### Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dilakukan di tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Bagian Protokol Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kota Tegal yang berlokasi di Jl. Ki Gede Sebayu No. 12, Mangkukusuman, Kecamatan Tegal Timur, Kota Tegal, Jawa Tengah (52131). Pelaksanaan PKL dimulai tanggal 2 Maret 2021 dan selesai tanggal 30 April 2021. Hari kerja dimulai pada hari Senin hingga hari Jumat, dengan jam kerja dimulai pukul 07.30 hingga pukul 16.00, dan di hari Jumat dimulai pukul 07.30 hingga pukul 11.00.

#### Data dan Informasi

Data adalah sumber informasi yang penting untuk memperoleh informasi dalam laporan tugas akhir. Data juga merupakan kumpulan fakta yang terjadi lapangan. Data yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, contohnya keikutsertaan dalam praktik kerja lapangan, wawancara langsung dengan kepala bagian, kepala subbagian, dan staf Prokompim. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya melainkan melalui perantara, contohnya dari jurnal, buku, arsip instansi, *website* atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik laporan tugas akhir ini.

Instrumen merupakan alat bantu yang digunakan dalam proses pengumpulan data. Instrumen yang digunakan berupa daftar pertanyaan yang digunakan dalam proses wawancara untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat, dan *handphone* yang digunakan sebagai alat perekam gambar dan audio.