



# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Memasuki era digitalisasi dengan ketatnya persaingan dunia membuat keanekaragaman kebutuhan komunikasi semakin kompleks dan kompetitif dalam penguasaan teknologi informasi. Di era digitalisasi, seperti sekarang tidak ada lagi sekat yang membatasi masyarakat dalam memperoleh berbagai informasi. Perkembangan teknologi yang semakin maju tersebut menjadikan masyarakat lebih kritis sehingga dapat mengakibatkan terjadinya perubahan pesat bagi masyarakat. Kondisi ini menuntut institusi maupun perusahaan untuk mengakomodir informasi publik yang tersebar luas dan terbuka.

Derasnya arus informasi yang menerpa masyarakat saat ini, belum tentu menjadikan sebuah jaminan untuk memberi kepastian informasi kepada masyarakat. Sering kali informasi yang beredar justru menimbulkan kesimpangsiuran dan kebingungan bagi kalangan masyarakat luas. Membaca kondisi tersebut yang dialami masyarakat, dikhawatirkan dapat membentuk stigmatisasi yang mengakibatkan pencitraan negatif terhadap suatu institusi maupun perusahaan. Hal tersebut jika tidak sesegera mungkin diatasi menjadikan bumerang bagi citra institusi maupun perusahaan itu sendiri.

Menanggapi kondisi tersebut juga diperlukan peran lembaga kehumasan yang kuat dan berkompeten di setiap institusi maupun perusahaan dalam memberikan pelayanan informasi yang kredibilitas, faktual, dan terpercaya. Selain itu, Humas harus dapat mengelola arus informasi yang seimbang di tengah masyarakat yang dinamis sehingga dapat menghadapi disrupsi informasi pada era digitalisasi saat ini.

Menurut Trisnawati dan Syarah (2017:90) menjelaskan bahwa Humas adalah manajemen yang berfungsi membangun serta mempertahankan hubungan yang baik agar dapat bermanfaat antara organisasi dengan publik yang saling memengaruhi kesuksesan atau kegagalan dari organisasi tersebut.

Menurut Kriyantono (2018:2) menyebutkan bahwa peran Humas terbagi menjadi dua, yaitu peran manajerial dan peran teknis. Peran manajerial meliputi panasehat ahli (*expert presciber*), fasilitator komunikasi (*communication facilitator*), dan pemecahan masalah (*problem solving*). Selanjutnya, peran Humas teknis komunikasi (*communication technician*). Berperan untuk melaksanakan pekerjaan Humas secara teknis, seperti mengembangkan website melalui penyajian berita.

Penyebaran informasi saat ini semakin berkembang sehingga manusia semakin membutuhkan informasi terbaru mengenai kabar terkini dari media massa. Menurut Quail (Nurudin 2017:34), media massa merupakan sumber kekuatan, alat kontrol, manajemen, dan inovasi dalam masyarakat yang dapat didayagunakan sebagai pengganti kekuatan atau sumber daya lainnya.

Menurut Romli (2016:14), media massa dapat melaporkan dunia nyata secara efektif dan efisien. Tentunya media massa dapat memengaruhi pembentukan citra mengenai lingkungan suatu sosial yang bias dan timpang. Salah satu jenis media massa berdasarkan bentuknya, yaitu media *online*. Media *online* yang saat ini juga dipandang jauh lebih interaktif untuk masyarakat dalam mengakses sebuah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

informasi dengan cepat dan luas. Media *online*, seperti *website* berpengaruh terhadap keberhasilan tugas yang dikerjakan oleh seorang Humas.

Hubungan Masyarakat menjadi lembaga yang memiliki pengaruh besar terhadap jalannya suatu kegiatan khususnya di Humas pemerintah. Kegiatan informasi serta komunikasi khususnya di dalam lingkup pemerintahan pusat, Humas memegang peranan yang sangat penting sebagai jembatan membangun suasana yang kondusif untuk mencapai *win-win solution* antar berbagai *stakeholder* pemerintah, baik internal maupun eksternal. Hal ini apabila terlaksana dengan baik dapat membentuk citra positif bagi pemerintahnya.

Menurut Suprawoto (2018:50), Humas pemerintah merupakan fungsi dari komunikasi yang dapat menghubungkan interaksi masyarakat dengan pemerintah, regulator, dan perpanjangan tangan dari kebijakan pemerintahan. Kemudian tugas pokok yang dilakukan oleh Pranata Humas yang ada di pemerintahan adalah melaksanakan kegiatan pelayanan informasi. Tugas Humas pemerintah untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok tersebut, salah satunya adalah melakukan penyajian berita hasil peliputan kegiatan untuk publik. Hasil dari penyajian berita pada kegiatan pemerintahan khususnya penyebaran informasi melalui *website* resmi dapat membentuk citra positif bagi suatu pemerintah itu sendiri. Salah satu instansi pemerintahan yang melakukan peliputan serta penyajian berita terhadap kegiatan yang dilaksanakan adalah Kementerian Sekretariat Negara RI.

Kementerian Sekretariat Negara RI adalah kementerian yang dipimpin oleh Menteri Sekretaris Negara dan berkedudukan di bawah serta bertanggung jawab kepada Presiden. Kementerian Sekretariat Negara RI menaungi beberapa sekretariat salah satunya adalah Sekretariat Kementerian. Salah satu biro yang dinaungi oleh Sekretariat Kementerian adalah Biro Hubungan Masyarakat. Terdapat tiga bagian di dalam Biro Hubungan Masyarakat, yaitu Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Bidang Monitoring dan Analisis Media, Bidang Peliputan dan Dokumentasi dan Bidang Diseminasi Informasi. Khususnya di dalam Bidang Peliputan dan Dokumentasi tersebut menjadi bidang yang meliput semua kegiatan, mendokumentasikan, serta menyajikan berita terkait dengan kegiatan Menteri Sekretaris Negara, unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara RI, dan pemutakhiran dokumentasi foto. Tentunya keberhasilan biro tersebut tidak lepas dari peran Humas yang selalu menjadi substansi kegiatan peliputan terutama dalam berita yang disajikan.

Tentunya peran Humas Kemensetneg sangat penting dalam membentuk citra positif. Berdasarkan peliputan kegiatan dengan hasil penyajian berita melalui *website* resminya, citra positif dapat terbentuk jika *website* Kementerian Sekretariat Negara RI berjalan dengan optimal. *Website* pada Kementerian Sekretariat Negara RI rutin dalam menyajikan berita dan menjadi ajang promosi yang efektif dalam menyebarkan dan memublikasikan informasi setiap kegiatannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka Laporan Akhir ini mengkaji mengenai peran Humas membentuk citra positif melalui penyajian berita pada *website* Kementerian Sekretariat Negara RI, proses membentuk citra positif melalui penyajian berita pada *website* Kementerian Sekretariat Negara RI, beserta hambatan dan solusi yang terjadi oleh Humas membentuk citra positif melalui penyajian berita pada *website* Kementerian Sekretariat Negara RI.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bagian latar belakang sebelumnya, maka beberapa rumusan masalah dalam Laporan Akhir ini, yaitu:

- 1) Bagaimana peran Humas membentuk citra positif melalui penyajian berita pada *website* Kementerian Sekretariat Negara RI?
- 2) Bagaimana proses membentuk citra positif melalui penyajian berita pada *website* Kementerian Sekretariat Negara RI?
- 3) Bagaimana hambatan dan solusi membentuk citra positif melalui penyajian berita pada *website* Kementerian Sekretariat Negara RI?

## Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka terdapat tujuan dalam Laporan Akhir ini, yaitu:

- 1) Menjelaskan peran Humas membentuk citra positif melalui penyajian berita pada *website* Kementerian Sekretariat Negara RI.
- 2) Menjelaskan proses membentuk citra positif melalui penyajian berita pada *website* Kementerian Sekretariat Negara RI.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi membentuk citra positif melalui penyajian berita pada *website* Kementerian Sekretariat Negara RI.

## METODE

### Lokasi dan Waktu

Laporan Akhir disusun berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kementerian Sekretariat Negara RI yang beralamat di Jl. Veteran No. 17-18, RW. 3, Gambir, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110.

Waktu pengumpulan data dimulai sejak tanggal 10 Januari 2022 sampai 10 April 2022. Pengumpulan data untuk Laporan Akhir dilaksanakan setiap hari Senin sampai Jumat dengan sistem kerja *Work from Office* (WFO) selama tiga hari dan *Work from Home* (WFH) selama dua hari sesuai dengan jam kerja instansi mulai pukul 09.00-16.00 WIB. Kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) meliputi peliputan kegiatan Menteri Sekretaris Negara serta unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara RI, pemutakhiran dokumentasi foto, melakukan wawancara narasumber yang mengisi kegiatan, menulis berita hasil kegiatan yang dilaksanakan, *caption* berita foto, membuat transkrip sambutan Menteri Sekretaris Negara, membuat konten yang berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan oleh Bidang Peliputan dan Dokumentasi, mendata arsip tahunan kegiatan Tim Peliputan dan Dokumentasi, mendata berita yang dipublikasikan pada *website*, Facebook, dan Instagram selama enam bulan sekali, dan *subtitle* video kegiatan yang ada di kanal Youtube Kementerian Sekretariat Negara RI.

