

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, istilah "Hubungan Masyarakat" digunakan untuk menerjemahkan Public Relations. Hubungan masyarakat mencakup upaya untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan publiknya, dengan tujuan membentuk kesan positif sehingga mendorong opini publik yang menguntungkan bagi kelangsungan perusahaan. Peran seorang praktisi hubungan masyarakat menjadi sangat penting dalam konteks organisasi atau perusahaan, berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dan publik. Bidang hubungan masyarakat mencakup berbagai aspek dan memerlukan keahlian strategis agar perusahaan dapat diterima dan dipercayai oleh pihak-pihak terkait. (Rosadi Ruslan, sh, mm;2012).

Fungsi manajemen yang dikenal sebagai hubungan masyarakat memegang peranan istimewa dalam mendukung proses pembentukan dan pemeliharaan komunikasi dua arah, saling pemahaman, penerimaan, dan kerja sama antara suatu organisasi dengan masyarakatnya. Fungsi ini aktif terlibat dalam mengelola permasalahan atau isu-isu yang muncul, memberikan bantuan kepada manajemen dalam memperoleh informasi serta merespons pandangan umum, dan menetapkan serta menegaskan tanggung jawab manajemen dalam mengelola perubahan dengan efektif. Lebih lanjut, hubungan masyarakat berfungsi sebagai sistem peringatan dini untuk membantu mengantisipasi kecenderungan yang mungkin timbul, serta memanfaatkan riset dan komunikasi yang rasional dan etis sebagai alat utamanya.

Dalam mengatasi kompleksitas dan keragaman masyarakat, fungsi hubungan masyarakat memberikan kontribusi untuk meningkatkan efektivitas keputusan dan fungsi melalui penciptaan saling pemahaman antara kelompok-kelompok dan lembaga-lembaga. Secara khusus, peran hubungan masyarakat melibatkan penyesuaian kebijakan baik yang bersifat pribadi maupun umum.

Hubungan masyarakat memiliki peran yang komprehensif dengan memberikan pelayanan kepada berbagai institusi yang beroperasi di dalam masyarakat, mencakup namun tidak terbatas pada entitas bisnis, serikat dagang, badan pemerintah, asosiasi sukarela, yayasan, rumah sakit, sekolah, perguruan tinggi, dan lembaga keagamaan. Dalam pencapaian tujuan mereka, lembaga-lembaga ini diwajibkan untuk membina hubungan yang efektif dengan berbagai kelompok atau komunitas.

Manajemen lembaga memerlukan pemahaman yang menyeluruh terhadap sikap dan nilai-nilai masyarakat yang membentuk lingkungan mereka untuk mencapai tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh faktor eksternal. Dalam konteks ini, praktisi hubungan masyarakat berfungsi sebagai penasihat manajemen dan perantara yang membantu menerjemahkan tujuan individu menjadi kebijakan dan tindakan yang rasional serta dapat diterima oleh masyarakat.

Sebagai bagian dari fungsi manajemen, kegiatan hubungan masyarakat melibatkan aspek-aspek berikut:

- a. Mengantisipasi, menganalisis, dan menginterpretasikan opini masyarakat, sikap, serta isu-isu yang mungkin memiliki dampak positif atau negatif terhadap jalannya organisasi dan rencananya.
- b. Memberikan nasihat kepada manajemen di semua tingkatan dalam struktur organisasi, dengan mempertimbangkan keputusan kebijakan, kerangka tindakan, dan strategi komunikasi. Humas memiliki peran utama dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi. Sosialisasi merupakan suatu proses yang bertujuan untuk memperkenalkan, mengkomunikasikan, dan membangun pemahaman terhadap suatu ide, program, produk, atau kebijakan kepada masyarakat atau target audiens tertentu. Mengevaluasi efektivitas kegiatan sosialisasi dengan mengukur tingkat pemahaman, dukungan, atau reaksi masyarakat terhadap pesan yang disampaikan. Merancang perbaikan atau penyesuaian strategi berdasarkan hasil evaluasi.

Proses sosialisasi merupakan cara memperkenalkan suatu sistem kepada seseorang dan mengamati respons serta reaksi yang muncul dari

individu tersebut. Sosialisasi dipengaruhi oleh lingkungan sosial, ekonomi, dan budaya di mana individu berada, serta oleh interaksi pengalaman dan karakteristik pribadinya. Terdapat dua jenis sosialisasi, yaitu:

A. Secara Formal

Sosialisasi formal merupakan proses yang terjadi melalui lembaga-lembaga yang memiliki otoritas sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam suatu negara. Contohnya, melibatkan pendidikan di institusi sekolah atau melalui pelatihan militer yang diatur secara resmi.

B. Secara Informal

Sosialisasi informal berlangsung dalam lingkup masyarakat atau melalui interaksi yang bersifat kekeluargaan, seperti di antara teman, sahabat, anggota klub, dan berbagai kelompok sosial yang ada dalam lingkungan masyarakat (Elly M. Setiadi, 2006; 58). Dalam proses sosialisasi, terdapat paling tidak tiga tahap, yaitu:

- a. Memperoleh pengetahuan akan nilai dan norma (sosialisasi).
- b. Menginternalisasikan nilai dan norma tersebut sebagai bagian dari diri sendiri.
- c. Membentuk kebiasaan tindakan dan perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang telah diinternalisasi (enkulturasi) (Darmansyah M, 1986; 12).

Untuk melaksanakan sosialisasi dalam konteks penelitian ini, diperlukan kegiatan kehumasan sebagai bentuk interaksi antara masyarakat dan perusahaan yang terkait. Fungsi manajemen humas melibatkan penilaian terhadap pandangan masyarakat, identifikasi kebijakan serta prosedur organisasi atau individu berdasarkan kepentingan publik, dan pelaksanaan program untuk mencapai pemahaman dan dukungan dari masyarakat. (Frazier Moore, 2004; 4)

Dalam pelaksanaan tugas sosialisasi, Humas memiliki tanggung jawab untuk secara rinci memperkenalkan perusahaan beserta kebijakannya kepada publik atau masyarakat, sekaligus merespons dan menggali

tanggapan serta aspirasi dari masyarakat. Keterlibatan tim kehumasan dan tim terkait menjadi esensial dalam proses sosialisasi ini, karena proses ini menciptakan suatu pola hubungan yang erat antara perusahaan dan masyarakat terkait.

Setiap organisasi atau lembaga pasti menginginkan keberhasilan dalam mencapai tujuannya, dan keberhasilan tersebut tidak hanya bergantung pada kapabilitas internal lembaga tersebut. Selain itu, diperlukan pemahaman, penerimaan, dan partisipasi dari publik. Prinsip ini juga menjadi fokus bagi tim Humas Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta ketika mereka mengkomunikasikan Program Stiker Disabilitas. Tugas ini diemban oleh bagian humas yang bertanggung jawab dalam menyosialisasikan program tersebut, terutama kepada masyarakat yang memiliki kategori penyandang disabilitas.

Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu dinas dibawah naungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bertujuan melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang perhubungan yang berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas perbantuan.

Macet merupakan permasalahan klasik DKI Jakarta yang disebabkan oleh penumpukan kendaraan bermotor yang digunakan masyarakat setiap harinya untuk menunjang aktifitas sehari-hari. Ada beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk pemecahan masalah kemacetan, salah satunya yaitu pembatasan kendaraan pribadi.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta melakukan pembatasan penggunaan transportasi pribadi. Hingga saat ini ada 25 titik ruas jalan yang terkena kebijakan pembatasan Ganjil-Genap. Namun terdapat beberapa jenis kendaraan yang di kecualikan dalam kebijakan Ganjil-Genap yaitu salah satunya kendaraan berstiker disabilitas.

Program stiker disabilitas merupakan bagian dari pelayanan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta untuk masyarakat penyandang disabilitas. Stiker disabilitas dapat diperoleh oleh masyarakat penyandang

disabilitas dengan beberapa ketentuan yang berlaku dan melakukan permohonan kepada Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Manfaat dari program stiker disabilitas yaitu dapat sebagai pengecualian pemberlakuan pembatasan kawasan Ganjil-Genap di daerah Jakarta.

Selain untuk memberikan manfaat untuk para masyarakat penyandang disabilitas dalam menunjang kegiatan sehari-hari dalam pembebasan di Kawasan Ganjil-Genap, program stiker disabilitas juga dapat menjadikan citra baik untuk pemerintah karena sudah sadar dan peduli dengan masyarakat penyandang disabilitas juga untuk mempererat hubungan antara Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dengan masyarakat penyandang disabilitas.



Sumber : https://www.instagram.com/p/CoJrp6orzse/?img_index=1

Gambar 1.1 Program Stiker Disabilitas.

Dalam hasil wawancara prariset peneliti dengan kepala humas Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, Ibu Indah selaku bagian humas Dinas Perhubungan DKI Jakarta mengatakan “Program stiker disabilitas ada karena untuk memfasilitasi kaum disabilitas agar terhindar dari pembatasan mobilitas ganjil genap.”

Dari hasil wawancara prariset diatas bahwa program stiker

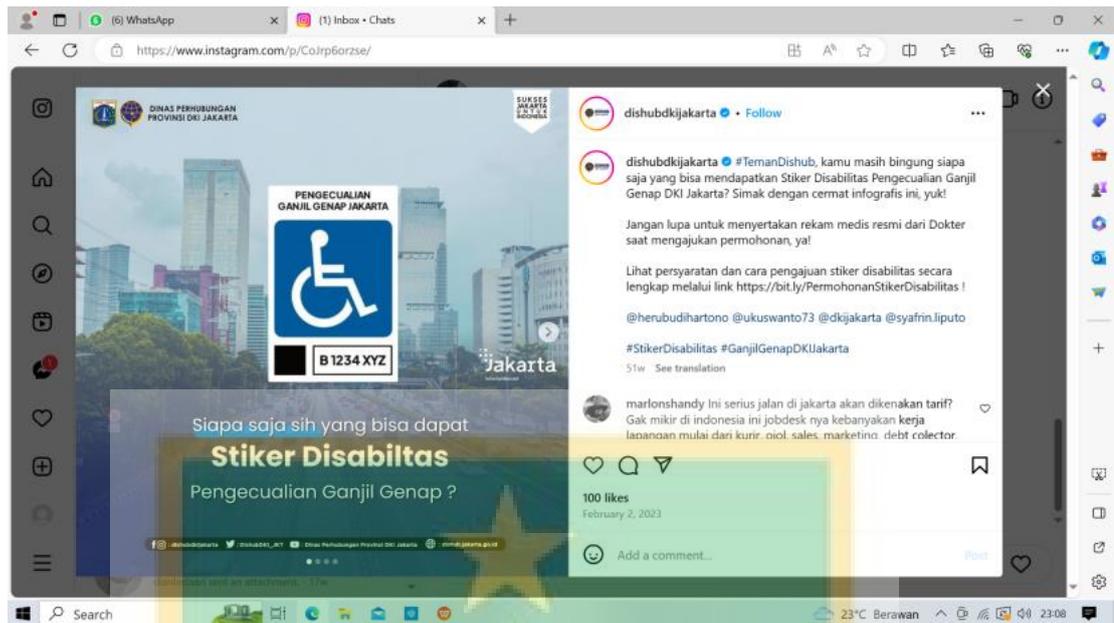
disabilitas berawal untuk memberikan fasilitas kepada kaum disabilitas agar terhindar dari pembatasan mobilitas ganjil genap, khususnya untuk masyarakat penyandang disabilitas yang ingin menuju rumah sakit agar dapat kemudahan dalam menjangkau. Stiker Disabilitas di Kelola oleh Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

Dalam hal ini, yang menjadi target dari humas Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dalam membina hubungan baik terutama antara pemerintah dengan masyarakat penyandang disabilitas adalah agar mempermudah dalam memfasilitasi program stiker disabilitas kepada masyarakat penyandang disabilitas.

Dalam penelitian ini terdapat peran dari strategi humas untuk keberhasilan perencanaan yang diinginkan sebagai bentuk sosialisasi agar informasi mengenai program stiker disabilitas tersampaikan sebagaimana yang ditujukan.

Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta memanfaatkan beberapa strategi dalam menyampaikan informasi agar pesan tersampaikan dengan baik, salah satunya yaitu media sosial. Pemanfaat media sosial yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta untuk berinteraksi dengan masyarakat dan menyampaikan informasi secara cepat.





Gambar 1.2 Sosialisasi Program Stiker Disabilitas

Program Stiker Disabilitas diberikan untuk masyarakat penyandang disabilitas yang sudah memenuhi data persyaratan dan membuat permohonan kepada Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta akan ditempelkan pada kaca depan kendaraan yang membawa atau terdapat masyarakat penyandang disabilitas didalamnya agar memudahkan pihak petugas yang bertugas di Kawasan Ganjil-Genap. Sebagai bentuk agar berjalan dengan kondusif Program Stiker Disabilitas untuk pengecualian di Kawasan Ganjil-Genap, selain adanya pihak petugas dari Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta juga di bantu oleh pihak kepolisian untuk memberikan sanksi jika ada yang melanggar peraturan yang sudah ditetapkan.



Gambar 1.3 Penempelan Stiker Disabilitas

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta adalah upaya untuk mengedukasi dan memberikan informasi kepada masyarakat, pihak terkait, atau stakeholders terkait dengan kebijakan, program, dan proyek terkait transportasi dan perhubungan di wilayah DKI Jakarta. Sosialisasi ini bertujuan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik, dukungan, dan partisipasi dari semua pihak yang terlibat dalam masalah perhubungan di wilayah tersebut.

Humas pemerintah memegang peran sentral dalam menyampaikan program dan pencapaian pemerintah. Selain itu, sebagai saluran utama informasi, humas diharapkan memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi menghadapi dinamika zaman yang cepat, terutama dalam menghadapi kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi. Tugas humas pemerintah juga melibatkan peningkatan pelayanan dan manajemen informasi di setiap instansi, sambil mendorong partisipasi aktif masyarakat untuk mendukung berbagai program pemerintah, sehingga hasilnya dapat dinikmati secara luas oleh publik.

Terdapat tiga elemen fundamental yang melekat pada fungsi humas, yakni Informasi, Persuasi, dan Komunikasi. Keberhasilan dalam

melaksanakan tugas humas sangat tergantung pada pemahaman dan penerapan ketiga aspek tersebut. Sayangnya, di Indonesia, terutama dalam instansi atau lembaga pemerintah, masih terdapat praktisi humas yang belum sepenuhnya memahami peran serta Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) mereka. Hal ini menyebabkan mereka belum mampu bekerja secara optimal sesuai dengan standar yang seharusnya diterapkan.. (Robby Adhitya, Muhammad Noor, Hairunnis, 2018;2)

Pada umumnya masyarakat khususnya yang berdomisili di Provinsi DKI Jakarta belum banyak yang memahami tentang program Stiker Disabilitas yang di fasilitasi oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta. Masih dapat terbilang belum optimalnya masyarakat penyandang disabilitas yang memahami program tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dan membahas topik yang berjudul: “Strategi Humas Dinas Perhubungan DKI Jakarta Dalam Mensosialisasikan Stiker Disabilitas”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Strategi Humas Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta Dalam Menyosialisasikan Stiker Disabilitas.

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan identifikasi rumusan masalah diatas, tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui strategi humas Dinas Perhubungan DKI Jakarta dalam mensosialisasikan program stiker disabilitas.
- Untuk mengetahui bentuk dan sasaran program stiker disabilitas.
- Untuk mengetahui kendala dan solusi humas Dinas Perhubungan DKI Jakarta dalam mensosialisasikan program Stiker Disabilitas.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari dua sudut pandang, peneliti membagi menjadi dua bagian yaitu secara akademis dan secara praktis. Berikut penjabaran dan keduanya :

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan guna memperkaya teori-teori komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini tentang strategi humas Dinas Perhubungan DKI Jakarta dalam menyosialisasikan program disabilitas. Juga dapat memperkaya bahan referensi dan perbandingan bagi studi-studi selanjutnya dan penelitian yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi Dinas Perhubungan DKI Jakarta untuk menyusun strategi humas dalam menyosialisasikan program stiker disabilitas. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan *awareness* masyarakat dalam pandangannya terhadap Dinas Perhubungan DKI Jakarta yang telah memberikan fasilitas pengecualian untuk masyarakat penyandang disabilitas dalam mobilitas di Kawasan ganjil-genap.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam lingkup pembahasan penelitian ini, struktur penulisan berjudul "Strategi Humas Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dalam Menyosialisasikan Program Stiker Disabilitas" akan diorganisir ke dalam lima bab, yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti merinci latar belakang masalah dengan menjelaskan strategi humas, merumuskan masalah, menetapkan tujuan penelitian, mengidentifikasi manfaat penelitian, dan merincikan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, terdapat uraian mengenai penelitian terdahulu, teori yang relevan, metode analisis yang digunakan, dan kerangka berfikir. Penelitian terdahulu dipaparkan sebagai acuan untuk menilai persamaan dan perbedaan dengan penelitian penulis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, serta lokasi dan jadwal penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup penyajian hasil penelitian dan analisisnya, meliputi gambaran umum perusahaan, profil instansi, sejarah singkat instansi, serta uraian hasil observasi dan wawancara lapangan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, terdapat rangkuman kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan. Kesimpulan dan saran dibagi menjadi aspek teoritis dan praktis

