

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era penerapan teknologi zaman sekarang, kehumasan dan strategi relasi publik sudah masuk dalam tahapan baru termasuk publikasi dan informasi. Strategi digital mengalami kemajuan karena digunakannya beberapa jenis aspek digital. Platform daring paling diunggulkan dalam strategi humas ini dengan media sosial sebagai alat yang bisa mencapai dimensi virtual juga publik di dunia yang tidak nyata. Teknologi sekarang ini sedang trending dan yang menjadi kebutuhan primer berbagai aktivitas komunikasi yakni media sosial.

Peran humas sangatlah penting dalam suatu perusahaan, lembaga, ataupun instansi pemerintah. Humas memiliki peran yang sangat berpengaruh dalam mendorong perusahaan atau instansi pemerintah mengalami kemajuan. Baik buruknya citra suatu instansi atau lembaga berdasarkan kegiatan humas dan melihat ruang lingkup peran humas disini. Masing-masing humas memiliki kewajiban untuk menginformasikan, mendidik, membujuk, meraih simpati, serta ketertarikan khalayak tertuju pada suatu hal dan masyarakat akan menerima keadaan tersebut. Hubungan masyarakat dilibatkan pada kebijakan instansi, lembaga, dan perusahaan yang nantinya menghasilkan kebijakan yang bermanfaat bagi khalayak yang menyangkut bagian dalam dan luar. Kebutuhan terhadap kehadiran tidak dapat

dihindari, baik suka maupun tak suka. Hal ini dikarenakan humas sebagai suatu unsur yang secara positif penentu keberlangsungan organisasi. Dengan kata lain, humas sangat penting sebagai sumber informasi yang paling dapat dipercaya, semakin diakui di era globalisasi dan “*information overload*” seperti alat ini.<sup>1</sup>

Sejak bergabungnya Departemen Luar Negeri HAM dan Departemen Kehakiman pada Mei 2001, Badan Penelitian dan Pengembangan HAM aktif melakukan berbagai program terkait HAM. Badan Penelitian dan Pengembangan Hak Asasi Manusia telah melakukan upaya signifikan untuk memahami hubungan antara hak asasi manusia, pemerintah, desentralisasi, demokrasi, pembangunan, dan reformasi hukum. Akan tetapi, prioritas penanganan nilai-nilai HAM sangat penting saat ini hingga mendatang. Sifat pendekatannya yaitu lintas sektoral, antar, dan multidisiplin yang meliputi hak sipil dan politik; hak ekonomi, sosial, dan budaya; serta hak atas pembangunan.

Berdasar Peraturan Presiden RI No. 91 Tahun 2006 tentang Perubahan kelima atas Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara RI dan Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. M.03.PR.07.10 Tahun 2005, yang saat ini diatur ulang menurut Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. M.HH - 05.OT.01.01 Tahun 2010 tanggal 30 Desember 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI. Badan

---

<sup>1</sup> M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), hlm. 1

Penelitian dan Pengembangan HAM memiliki tugas melakukan observasi dan pengembangan bidang HAM.

Pada tahun 2015, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Penelitian dan Pengembangan Hak Asasi Manusia berubah Nomenklatur baru menjadi Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Biro humas Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia tugasnya sangat dekat dengan warga negara. Karena fungsi dari humas sangat penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat akan lembaga hukum ini. Humas sangatlah identik dengan citra positif, dimana suatu lembaga atau perusahaan maupun organisasi memiliki publikasi pemberitaan secara terstruktur, sistematis, dan masif yang sangat penting artinya untuk mewujudkan opini positif dimana masyarakat.

Dalam mempertahankan citra positifnya, Balitbangkumham memberikan 6 pelayanan publik yang diantaranya:

1. Layanan Penelitian dan Pengkajian
2. Layanan *E-Book*
3. Layanan Perpustakaan
4. Layanan Narasumber
5. Layanan *Ejournal*

## 6. Layanan OPini (Obrolan Peneliti).

*Image* perusahaan adalah sasaran untuk relasi publik di saat usaha membangun kesan yang baik serta dimenangkannya persaingan melewati komunikasi efektif tersebut adalah susunan andil *public relations* langkah selanjutnya pada usaha memperbaiki pandangan serta menjaga pandangan suatu perusahaan atas instansi serta melindungi citra baik produk, baik benda maupun pelayanan di hadapan umumnya menggunakan taktik dan strategi peran relasi publik. Strategi merupakan belahan terstruktur dari suatu konsep, konsep adalah produk dari suatu rencana yang dalam kesimpulannya konsep menjadi bagian fungsi pondasi dari manajemen. Begitu juga relasi public bermaksud guna memelihara serta meningkatkan pandangan yang memberikan untung untuk perusahaan, organisasi ataupun produk serta jasa kepada subjek yang bersangkutan sebagaimana ketertarikan target ialah publik internal dan eksternal.<sup>2</sup>

Pendapat publik tidak pernah dilepaskan dari kegunaan humas. Hal ini karena salah satu tugas humas yakni membuat pendapat publik dengan niat positif dan keikutsertaan dalam kegiatan humas di pemerintahan pada umumnya menyukseskan program pemerintah guna memenuhi tujuan yang telah ditetapkan pemerintah. Administrasi publik juga memainkan peran krusial saat penciptaan dan penyebaran informasi. Secara eksternal, peran humas biasanya untuk memberikan informasi tentang kebijakan pemerintah, kontra berita anti pemerintah, dan mendidik

---

<sup>2</sup> Ihsan Rahmad & Netta Agusti, *Public Relations*.(Bengkulu: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2018),h. 20

masyarakat tentang berbagai kebijakan pemerintah. Humas sendiri merupakan kegiatan seluruh organisasi kepada pihak lain, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman dan mendapatkan dukungan dari pihak lain untuk mencapai tujuan organisasi dengan sebaik mungkin.<sup>3</sup>

Oleh karena itu, humas membutuhkan kemampuan untuk menggunakan berbagai media sosial untuk mempublikasikan berbagai tindakan dan informasi administrasi. Media sosial juga memudahkan masyarakat dijangkau. Hal ini dikarenakan seluruh media digital sangat mudah digunakan dimana saja saat ini.

Strategi humas yang membangkitkan kepercayaan publik bukan hanya tentang menjaga kesan positif. Namun, kesan positif yang harus dipertahankan juga harus dinaikkan dikarenakan berdampak pada citra pemerintah. Guna menjaga citra yang baik, harus dicarinya cara-cara oleh pemerintah untuk menjaga citra yang diterima publik ataupun kemitraan masyarakat yang baik. Ketika kepercayaan publik menurun, sulit untuk membentuk citra positif dari suatu instansi pemerintah. Masyarakat juga mempengaruhi pembentukan citra pemerintah sehingga keterbukaan dan komunikasi pada public memberikan bantuan menciptakan kesan positif.

Untuk menjaga citra pemerintah atau perusahaan, yang harus dilakukan yaitu dengan cara berbeda. Tiga strategi yang dapat diterapkan adalah: efisien, cermat dalam mengalokasikan anggaran keuangan, terutama dalam menyelesaikan masalah dengan pemangku kepentingan. Bertindak proaktif sebagai fasilitator perubahan

---

<sup>3</sup> Bambang Siswanto, *Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hlm. 6

kepada publik. Adil bagi seluruh karyawan, pemangku kepentingan dan *stakeholders*.<sup>4</sup>

Dalam mempertahankan citra positifnya, humas Balitbang Hukum dan HAM menggunakan website [balitbangham.go.id](http://balitbangham.go.id) sebagai media penyebaran informasi. Website [balitbangham.go.id](http://balitbangham.go.id) dikelola langsung oleh humas Balitbang Hukum dan HAM, dalam penyebaran informasinya, humas membuat pemberitaan hampir setiap harinya melalui website tersebut. Berita tersebut diliput langsung oleh humas Balitbang Hukum dan HAM dan dibuat sebuah pemberitaan serta dokumentasi yang menerangkan kegiatan tersebut. Kegiatan yang diunggah melalui website Balitbang Hukum dan HAM mengenai kinerja dari unit kerja Balitbang Hukum dan HAM. Humas Balitbang Hukum dan HAM berupaya untuk mengenalkan kepada khalayak serta mempertahankan citranya dengan memberitakan informasi yang mengedukasi, transparan, dan positif.

Humas Balitbang Hukum dan HAM juga memberikan pelayanan yang berbasis online melalui website [balitbangham.go.id](http://balitbangham.go.id), diantaranya pelayanan yang diberikan adalah *E-journal*, *E-Book*, pelayanan narasumber, dan pelayanan OPini. Pelayanan tersebut dapat diakses oleh seluruh lini masyarakat dengan persyaratan yang mudah, masyarakat dapat menggunakan pelayanan yang diberikan tanpa dipungut biaya, persyaratan dari pelayanan online tersebut hanya dengan melengkapi data diri berupa nama lengkap, username, email, nomer handphone, dan password

---

<sup>4</sup> Raditia Yudistira Sujanto, *Pengantar Publik Relations di Era 4.0: Teori, Konsep, dan praktik kasus terkini* (Jogjakarta: Pustaka Baru Press, 2019), hlm.124

untuk melakukan registrasi pada website [ebook.balitbangham.go.id](http://ebook.balitbangham.go.id) setelah itu masyarakat dapat login kemudian membaca buku-buku elektronik, E-Journal yang telah disediakan oleh Balitbang Hukum dan HAM.

Melalui pelayanan-pelayanan yang diberikan, humas Balitbang Hukum dan HAM mampu mempertahankan citra positifnya, pelayanan yang diberikan tanpa dipungut biaya telah memberikan kepercayaan masyarakat terhadap balitbang Hukum dan HAM.

Humas Balitbang Hukum dan HAM memberikan strategi berupa berupa pelayanan publik, dengan pelayanan yang diberikan terdapat hambatan yang dihadapi, hambatan berupa kurangnya pemahaman masyarakat mengenai informasi pelayanan publik yang diberikan, humas Balitbang Hukum dan HAM lebih mengedepankan mengenai informasi kegiatan dan terbaru dari Balitbang Hukum dan HAM, namun banyak pelayanan yang tersedia dan jarang digunakan oleh masyarakat, permasalahan lainnya adalah pada layanan perpustakaan untuk buku yang tersedia sudah usang, dan belum mendatangkan buku-buku terbaru, hal ini membuat perpustakaan Balitbang Hukum dan HAM jarang diminati oleh para pengunjung dan pembaca.

Masalah yang dihadapi oleh humas Balitbang Hukum dan HAM dalam strategi yang diberikan adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai informasi yang disampaikan, dikarenakan humas Balitbang Hukum dan HAM tidak hanya membahas mengenai pelayanan saja, tapi juga membahas mengenai kegiatan setiap harinya, oleh karena itu kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan

yang diberikan, membuat beberapa layanan jarang dilirik atau diminati oleh masyarakat, salah satunya layanan perpustakaan Balitbang Hukum dan HAM, informasi sudah diberikan secara aktual dan detail oleh humas Balitbang Hukum dan HAM, namun informasi tersebut tidak diperbarui dan tidak berkelanjutan, sehingga fokus masyarakat dan pemikiran masyarakat diambil dari pemberitaan mengenai kegiatan setiap harinya saja. Dengan demikianlah humas harus mampu meningkatkan serta mengembangkan lagi pelayanan dari layanan yang sudah ada, agar 6 layanan publik Balitbang Hukum dan HAM lebih bermanfaat lagi bagi masyarakat luas.





## 1.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, penulis memiliki berbagai rumusan masalah yang dapat menjadi bahan pembahasan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana strategi humas Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam mempertahankan citra positif masyarakat dengan pelayanan yang diberikan melalui Website [balitbangham.go.id](http://balitbangham.go.id).
2. Bagaimanakah hambatan dan solusi saat dijalankannya strategi humas untuk mempertahankan citra positif?

## 1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

3. Untuk mengetahui strategi humas Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam mempertahankan citra positif masyarakat dengan pelayanan yang diberikan melalui Website [balitbangham.go.id](http://balitbangham.go.id).
1. Guna mencari tahu hambatan dan solusinya dalam dijalankannya strategi humas saat mempertahankan kesan positif.

## 1.3 Manfaat Penelitian

Pemilihan masalah dalam penelitian ini bertujuan agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat, karena nilai dari sebuah penulisan ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penulisan tersebut. Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penulisan ini antara lain :

## 1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian yang dilaksanakan, diharapkan dapat membantu dalam pengembangan pengetahuan, pengembangan ilmu komunikasi pada umumnya.

Hasil dari riset ini diharapkan mampu memperbesar referensi dan literatur tentang apa saja yang dibagikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia, khususnya dalam strategi komunikasi yang dipergunakan dalam menjaga citra positif kementerian.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi semua pihak, baik lembaga penegak hukum, akademisi, peneliti lain, maupun masyarakat umum, yang memberikan perhatian khusus di bidang hukum, khususnya masalah hak asasi manusia.