

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penelitian mengenai peran humas dalam sebuah lembaga pemerintahan sangatlah penting. Sebab, ada asumsi di masyarakat bahwa humas pemerintah cenderung tidak melaksanakan tugas sebagaimana mestinya atau tidak memenuhi standar kualifikasi sebagai seorang humas. Sari (2012, hlm 76) mengatakan karakteristik yang membedakan humas di instansi pemerintah dengan instansi swasta adalah tidak tersedianya sumber daya manusia kehumasan yang professional. Hal ini karena kondisi sumber daya manusia humas pemerintahan sebagian besar belum memenuhi kualifikasi sebagai petugas humas yang professional. Selain itu, di lingkungan pemerintahan, jabatan kehumasan merupakan jabatan karir sehingga diisi oleh sumber daya manusia yang dinilai memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Kondisi di lingkungan Biro Humas Kementerian Sosial dipandang belum memiliki kapasitas dan kapabilitas yang ideal. Sebab, secara kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki belum dapat menunjang seluruh aspek peran humas pemerintah sebagai penyelenggara informasi dan komunikasi publik, serta kondisi struktur birokrasi yang tidak ideal menyebabkan sering terjadinya tumpang tindih tugas dan fungsi dengan unit kerja lainnya sehingga humas tidak memiliki ruang untuk melakukan perannya sebagaimana semestinya.

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan *non*-pemerintah adalah tidak adanya unsur komersial walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi, dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada pelayanan publik atau demi meningkatkan pelayanan umum (Ruslan, 2014, hlm 341). Dalam penelitian Steiner (dalam Castelli, 2007, hlm 23) menemukan bahwa tidak semua pemerintah yang diteliti responsif terhadap permintaan informasi dari publiknya, dan terdapat tingkat tanggapan yang berbeda kepada aspirasi publiknya.

Ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi komunikasi dan manajemen. Broom kemudian membagi dua peran tersebut menjadi 4 tipe yaitu: *the expert prescriber*, *communication facilitator*, *problem-solving process facilitator*, dan *communication technician* (Bosilkovski dan Lee, 2013, hlm 200). Cutlip et al (2011, hlm 46) menjelaskan peran pertama sebagai teknisi komunikasi meliputi keahlian komunikasi dan jurnalistik sebagai syaratnya. Teknisi komunikasi ditugaskan untuk menulis dan mengedit *newsletter* karyawan, menulis *news release* dan *feature*, mengembangkan isi web, dan menangani kontak media. Praktisi yang melakukan peran ini biasanya tidak hadir saat manajemen mendefinisikan masalah dan menemukan solusi.

Selaras dengan pendapat Broom dan Dozier (dalam Priandono, 2015, hlm 25) bahwa teknisi komunikasi bermakna hubungan masyarakat tidak dilibatkan di dalam kebijakan organisasi tetapi hanya sebatas menjalankan program humas secara teknis seperti penulisan siaran pers, penyuntingan majalah, dan pengelolaan situs organisasi. Pada peran ini biasanya tidak melibatkan proses evaluasi program dan lebih fokus pada tataran implementasi.

Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Peran kedua sebagai ahli penentuan atau *expert prescriber*, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan (Cutlip et al 2011, hlm 46). Seorang praktisi hubungan masyarakat yang berperan sebagai *expert prescriber* mampu menganalisa dan mendefinisikan masalah yang dihadapi organisasi. Mengembangkan program komunikasi dan mengambil tanggungjawab dalam pelaksanaan tersebut. Seorang *expert prescriber* harus mampu menjalankan fungsi *helicopter view* yaitu mampu melihat masalah dari sudut pandang yang lebih luas sehingga solusi yang diberikan kepada pemimpin organisasi bisa menyelesaikan akar masalah (Priandono, 2015, hlm 25)

Peran ketiga sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang menjadi *broker* (perantara) komunikasi. Fasilitator komunikasi bertindak sebagai perantara (*liaison*), *interpreter*, dan *mediator* antara organisasi dan publiknya. Mereka

menjaga komunikasi dua arah dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka yang bertujuan untuk memberi informasi yang dibutuhkan oleh manajemen dan publik dalam membuat keputusan demi kepentingan bersama (Cutlip et al 2011, hlm 47). Peran mereka bagaimanapun, diterjemahkan ke tingkat yang lebih tinggi sebagai komunikator menjadi aktif dalam kepemimpinan organisasi. Alih-alih hanya mentransfer pesan-pesan menjadi berfokus pada menciptakan pemahaman bersama. Dengan demikian, peran ini tidak terutama untuk mentransfer interpretasi, tetapi untuk menciptakan makna. Hal ini membutuhkan keterampilan dalam negosiasi dan persuasi (Hamrefors, 2010, hlm 147 dalam Priandono, 2015, hlm 27)

Peran keempat sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang berkoordinasi dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah. Mereka menjadi bagian dari tim perencanaan strategis. Praktisi pemecah masalah membantu manajer lain dan organisasi untuk mengaplikasikan PR dalam proses manajemen bertahap yang juga dipakai untuk memecahkan masalah organisasi lainnya (Cutlip et al 2011, hlm 47). Mereka memandu dalam perencanaan, program, implementasi dalam semua tahapan dengan berperan secara baik dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi (Priandono, 2015, hlm 28).

Peran PR sebagai penanggungjawab tugas komunikasi lembaga merupakan peran yang strategis. PR telah dilihat sebagai fungsi manajemen strategis yang memberikan kontribusi untuk efektivitas organisasi secara keseluruhan (Grunig et al, dan Ledingham dalam Petersone, 2013, hlm 310). PR sesungguhnya sebagai alat manajemen modern secara struktural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi. Artinya, PR bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan tersebut alias bersifat melekat pada manajemen lembaga/organisasi. Hal tersebut menjadikan PR dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi/lembaga yang diwakilinya dengan publiknya. Peranan ini turut menentukan sukses atau tidaknya misi, visi dan tujuan bersama dari organisasi/lembaga tersebut (Ruslan, 2014, hlm 24).

Penempatan PR pada posisi tertentu beserta perannya dalam manajemen mempunyai konsekuensi tersendiri dalam proses pelaksanaan fungsinya. Hal itu terjadi karena alur kerja dan hierarki dalam manajemen sangat mempengaruhi pola kerja sekaligus pola pengambilan keputusan (*decision making*) dalam menjalankan tugas komunikasi yang diemban. Humas dalam hal ini idealnya berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara manajemen dan publiknya, bukan bertindak hanya seperti kepanjangan tangan manajemen atau bahkan hanya sebagai *spoke person* dari pimpinan (Luqman, 2013, hlm. 3).

Seorang PR professional adalah perantara atau jembatan antara lembaga pemerintahan dan masyarakat, baik ke dalam maupun keluar. Ia harus mampu menjelaskan rencana kebijakan publik dan pelayanan publik, serta ia pun harus mampu mengetahui keinginan dan kepentingan rakyat atau masyarakat, yang kemudian akan ia sampaikan kepada pimpinan puncak sebagai masukan bagi pembuatan kebijakan publik dan pelayanan publik (Ardianto, 2014, hlm 241).

Global Alliance for Public Relations and Communication Management telah mencatat, bahwa semakin penting bagi seorang humas dan seorang profesional di bidang komunikasi untuk mendengarkan suara dan keprihatinan publik dalam menafsirkan harapan masyarakat (The Melbourne Amanat dan The Stockholm Accords dalam Olkkonen, 2014, hlm. 224). Artinya, humas mesti mampu menjelaskan rencana kebijakan publik dan pelayanan publik, serta ia pun harus mampu mengetahui keinginan dan kepentingan masyarakat.

Cutlip et, al (1994, hlm 465 dalam Omondi, 2012, hlm 16), mengatakan bahwa kegiatan humas pemerintah, banyak dianut oleh istilah-istilah seperti urusan publik dan informasi publik, telah dikembangkan sebagai respons politik dan administratif ke berbagai tujuan organisasi. Mereka adalah komponen kunci dari sistem administrasi, dirancang khusus untuk menjembatani kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dan birokrasi pemerintah. Cutlip et, al (1994, hlm 462 dalam Omondi, 2012, hlm 16), menyarankan bahwa peran humas pemerintah mesti bervariasi secara luas. Keragaman cita-cita dan kegiatan pemerintah lebih besar daripada wilayah praktek humas. Mungkin ini dapat dikaitkan dengan fakta bahwa pemerintah menyentuh setiap aspek masyarakat, dan hampir setiap aspek pemerintahan erat untuk dan bergantung pada *public relations*.

Humas dalam pemerintahan pada dasarnya memiliki dua tugas utama: untuk memberikan informasi tentang kebijakan, perencanaan dan keberhasilan dari lembaga pemerintah; dan untuk menginformasikan dan mendidik publik dengan undang-undang, peraturan, dan hal-hal yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari publiknya (Black, hlm 1976, hlm 6 dalam Omondi, 2012, hlm 17).

Ardianto (2014, hlm 239) menjelaskan bahwa di dunia pemerintahan, peran strategis PR bertugas menjalankan kegiatan kebijakan publik dan pelayanan publik. Salah satu kegiatan PR pemerintah dalam bidang kebijakan publik adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat. Sedangkan untuk pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik.

Kegiatan PR di dunia pemerintahan harus benar-benar untuk kepentingan rakyat atau publik sehingga seorang pejabat PR harus mampu menciptakan, membina, serta memelihara hubungan ke dalam dan luar. Kegiatan PR di dunia pemerintahan harus mengemban fungsi yang dikemukakan Canfield (dalam Ardianto, 2014, hlm 241) yaitu (1) mengabdikan kepada kepentingan umum (*it should server the public interest*), (2) memelihara komunikasi yang baik (*maintain a good communication*), (3) menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik (*to stress a good morals and manners*).

Lee *et al.* (dalam Belinda, 2016, hlm 56) menjelaskan, memberikan pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dan diperlukan oleh humas pemerintah, tidak hanya sekedar mengatur strategi komunikasi yang efektif demi mewujudkan misi dari pemerintahan semata. Informasi publik merupakan salah satu aspek kunci untuk akuntabilitas pemerintah, praktisi humas pemerintah perlu membangun komunikasi eksternal dalam menyampaikan informasi publik yang dapat digunakan untuk memajukan kinerja pemerintahan itu sendiri.

Dozier dan Broom (1995) mengatakan dalam aktivitasnya untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat pada pelayanan informasi publik, pemerintah mengandalkan peran dari humas pemerintah. Peran praktisi humas

sebagai fasilitator komunikasi adalah bertindak sebagai perantara dan membantu manajemen dengan menciptakan kesempatan-kesempatan untuk mendengar apa kata publiknya dan menciptakan peluang agar publik mendengar apa yang diharapkan manajemen (dalam Belinda, 2016, hlm 56). Praktisi humas pemerintah menjembatani keinginan aksesibilitas praktisi ini dengan publik dan pada gilirannya merepresentasikan nilai, opini, dan kepentingan publik kepada pejabat tersebut. Praktisi humas memberikan “*halaman*” depan untuk administrasi publik melalui polling, wawancara, dan memelihara hubungan komunitas (Cutlip et,al, 2011, hlm 475).

Peran ini juga menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan menyingkirkan hambatan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Selain itu bertindak sebagai sumber informasi dan aktor komunikasi antara organisasi dan publik. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama (Cutlip et al., 2006 dalam Belinda, 2016, hlm 56). Alex Aiken (2014, hlm 4) memaparkan bahwa secara umum komunikasi pemerintah berusaha mendorong atau memungkinkan orang untuk bertindak sebagai berikut; untuk memulai atau mengadopsi perilaku baru; berhenti melakukan sesuatu yang merusak; mencegah adopsi negatif atau perilaku berbahaya; dan/atau untuk mengubah perilaku yang sudah ada.

Menurut Ardianto (2014, hlm 239) bahwa esensi tujuan PR di dunia pemerintahan, seperti halnya PR di dunia bisnis adalah membuat berbagai program pemerintahan yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar dapat memperoleh opini publik yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik. Citra sengaja diciptakan oleh PR dalam dunia pemerintahan, dalam bentuk *events* (kegiatan-kegiatan), *campaigns* (kampanye-kampanye), dan *programs* (program-program jangka panjang).

Dalam era pengawasan, pemerintah mendapatkan ketidakpercayaan dari publik, transparansi adalah hal penting untuk menciptakan hubungan yang efektif (Bertot & Jaeger, 2010 dalam Graham, 2013, hlm 5). Piotrowski & Ryzin (2007, hlm 307) mengungkapkan bahwa akses informasi adalah komponen utama dari

transparansi kegiatan pemerintah, dan transparansi kegiatan pemerintah adalah salah satu alat untuk mencapai akuntabilitas. Laursen & Chiara Valentini (2015, hlm 28) mengatakan humas pemerintah terlibat dalam kegiatan komunikasi eksternal karena lembaga-lembaga memiliki kewajiban demokratis dan etika untuk menginformasikan tentang kegiatan mereka.

Berdasarkan penelitian dari Vos & Westerhoudt (2008, hlm 22), mengurutkan tujuan komunikasi pemerintah dalam urutan penting. Mereka juga dapat menambahkan tujuan lainnya yang dianggap penting. Rata-rata skor tertinggi mengatakan transparansi pada kebijakan pemerintah (terutama di departemen) dan interaksi dengan dunia luar (di sektor lain). Urutannya sebagai berikut, (1) interaksi dengan dunia luar; (2) kebijakan pemerintah yang transparan; (3) basis dukungan kebijakan; dan (4) citra positif. Tujuan utama dari komunikasi pemerintah adalah untuk membuat tindakan pemerintah lebih transparan dan menghasilkan interaksi dengan dunia luar (Vos & Westerhoudt, 2008, hlm 18).

Transparansi didefinisikan sebagai ketersediaan informasi mengenai hal-hal yang menjadi perhatian publik, kemampuan warga untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan politik, dan akuntabilitas pemerintah untuk pendapat umum (Cotterrell, 1999 dalam Graham, 2013, hlm 5). Sedangkan menurut Piotrowski & Ryzin (2007, hlm 308) transparansi kegiatan pemerintah dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengetahui apa yang terjadi di dalam sebuah organisasi sektor publik melalui jalan seperti pertemuan terbuka. Tanpa transparansi kegiatan pemerintah dan kebebasan informasi, itu jauh lebih sulit untuk menahan para pejabat dalam pertanggungjawaban atas kebijakan mereka.

Hal itu diperjelas oleh Piotrowski (2007 dalam Graham, 2013, hlm 5) bahwa transparansi pemerintah memungkinkan masyarakat untuk mengembangkan gambaran yang lebih akurat tentang apa yang terjadi dalam pemerintahan, yang memungkinkan warga negara untuk mempertanggungjawabkan pemerintah dan mengevaluasi yang dilakukan instansi pemerintah. Porumbescu (2015, hlm 205) mengatakan bahwa transparansi telah lama dianggap sebagai landasan tata kelola yang baik (Hood 2010). Itu dapat meningkatkan pengambilan keputusan (Bok 1989) menghambat korupsi (Bertot, Jaeger dan Grimes 2010), meningkatkan

akuntabilitas (Pina, Torres, dan Royo 2007), dan mendorong lebih banyak informasi dan pemahaman warga (Cook, Jacobs, dan Kim 2010).

Awlins (2007 dalam Graham, 2013, hlm 5) mengembangkan model dengan komitmen untuk proses komunikasi transparan sebagai pondasi. Elemen-elemen kunci adalah praktik komunikasi, organisasi, dan penyediaan sumber daya. Bagian terpenting dari model komunikasi publik, menurut Heise (1985 dalam Graham, 2013, hlm 5) adalah bagi pemerintah untuk berkomunikasi secara terbuka, jujur, dan tepat waktu dengan publik, tanpa memanipulasi informasi.

Terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai konsep peran humas dalam pemerintahan. Diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Melissa W Graham (2014, hlm 361-376) di Amerika Serikat, penelitian ini menghasilkan beberapa pertimbangan untuk pemerintah dalam menggunakan media sosial dan menimbulkan beberapa pertimbangan mendesak untuk memperkenalkan demokrasi dan mendorong dialog melalui penggunaan media sosial. Facebook dan Twitter adalah yang paling banyak digunakan dalam media sosial dan keduanya dipandang sebagai cara bagi pemerintah daerah untuk memperkenalkan program dan kegiatan, berkomunikasi dalam krisis, terlibat dan berinteraksi dengan berbagai publik.

Melalui penggunaan media sosial, pemerintah daerah memungkinkan melakukan demokrasi melalui cara yang terbuka, transparan, dan interaktif. Warga diberikan saluran lain untuk belajar tentang cara berpartisipasi dalam pemerintahan. Selain itu, pemerintah daerah mengambil manfaat dari fitur sosial media dan memungkinkan untuk dialog dengan warga tentang informasi, pertanyaan, dan ide-ide yang berkaitan dengan pemerintah lokal mereka.

Dengan memiliki dialog dua arah melalui media sosial, pemerintah lokal dapat melaporkan dengan cepat dalam mengatasi masalah warga negara dan mengurangi perasaan tanggapan negatif dan upaya pemerintah untuk menyediakan transparansi dan akuntabilitas lebih masuk akal. Selain itu, upaya pemerintah daerah dalam menggunakan media sosial tampaknya mendukung keterlibatan warga negara demokratis dan partisipatif. Penelitian ini menunjukkan

pemerintah daerah memperkenalkan demokrasi dengan warga mereka melalui penggunaan media sosial.

Penelitian lain mengenai praktik humas dalam pemerintah dilakukan oleh Milton Odhiambo Omondi (2012, hlm 1-53) di Kenya. Penelitian ini menemukan bahwa pada kenyataan pemerintah modern telah menggunakan *public relation* untuk menjelaskan dan menerapkan kebijakan lembaga. PR juga menjadi alat penting untuk pemerintah dalam mendorong untuk menjadi *good governance* dan pemula demokrasi. Pemerintah juga telah menggunakan hubungan masyarakat untuk membantu dalam liputan kepada media dari kegiatan lembaga.

Salah satu temuan kunci dari Omondi (2012, hlm 21) menemukan bahwa PR pemerintah bertujuan untuk menjadi fasilitator komunikasi antara Pemerintah Kenya dan publiknya untuk kemakmuran dengan membangun sistem komunikasi yang efisien dan melaksanakan pemerintah yang proaktif melalui penelitian, pelatihan dan penyebaran informasi untuk *good governance* dan citra positif. Kemudian, menyediakan strategi yang sesuai untuk komunikasi yang efektif; menyebarkan kebijakan dan program pemerintah dan menyebarkanluaskannya dengan informasi yang akurat.

Penelitian selanjutnya mengenai praktik humas pada pemerintah dilakukan di Indonesia oleh Widi Hartati (2014, hlm 122-135) mengungkapkan bahwa Humas pemerintah kota Samarinda menggunakan dua pendekatan dalam melaksanakan program kampanye Kaltim Green yakni pendekatan pendekatan persuasif dan edukatif serta kerjasama..Pendekatan edukatif dan persuasif humas menggunakan yaitu media cetak dan media elektronik dan internet. Untuk media cetak humas menggunakan koran yang memiliki kontrak halaman dengan Kaltim Post dan humas menerbitkan beberapa bentuk media antara lain spanduk dan baliho.

Kemudian pendekatan kedua adalah pendekatan kerjasama yang mana humas bekerjasama dengan instansi-instansi untuk penyediaan bibit pohon dan pelaksanaan penanaman pohon seperti Dinas Perkebunan, Pertanian dan Kehutanan dan Badan Lingkungan Hidup kota Samarinda untuk memudahkan siapapun yang ingin berpartisipasi dalam program Kaltim Green.

Penelitian mengenai peran strategis humas pemerintah ini dianalisa menggunakan konsep tipologi Lee et.al (2012, hlm 12) mengenai peran humas dalam pemerintah dan hubungannya dengan *stakeholders* dalam rangka melaksanakan Program Keluarga Harapan. Penelitian ini bertujuan menjelaskan bagaimana peran humas pemerintah dalam menjalin hubungan dengan media (*Media Relations*), bagaimana peran humas pemerintah dalam melaporkan laporan program kepada publik (*Public Reporting*), kemudian bagaimana peran humas pemerintah dalam merespon publik (*Responsiveness to the Public*). Bagaimana peran humas pemerintah dalam penjangkauan kepada publik (*Public Outreach*) dan bagaimana peran humas pemerintah dalam meningkatkan dukungan publik (*Increasing Public Support*).

Lembaga pemerintah penting untuk mendapatkan dukungan publik guna mencapai misi lembaga melalui program-program yang dijalankan. Humas pemerintah perlu menjalankan peran-peran strategis di atas. Aspek hubungan media berkaitan dengan hubungan antara lembaga pemerintah dan media dalam melaksanakan dan mendukung program-program pemerintah melalui pesan komunikasi yang efektif. Aspek laporan publik berkaitan dengan transparansi informasi terkait pemantauan organisasi dalam hal laporan evaluasi program lembaga. Aspek respon kepada publik berkaitan dengan cara bagaimana lembaga dapat merespon apa yang diinginkan publik. Aspek penjangkauan publik berkaitan dengan bagaimana langkah-langkah lembaga pemerintah untuk sarana aliansi strategis dalam membangun hubungan dan pengambilan keputusan dalam menyusun program. Aspek peningkatan dukungan publik berkaitan dengan bagaimana langkah-langkah lembaga pemerintah untuk mendapatkan dukungan dari publik terkait program yang dijelankannya.

Lima upaya atau peran srategis humas pemerintah tersebut secara mendasar akan tampak berbeda. Akan tetapi, semua peran tersebut saling terlibat dan berkaitan dalam berbagai tingkat kegiatan humas pemerintah. Oleh karena itu, hubungan yang solid akan memainkan peranan penting dalam kelangsungan hidup lembaga pemerintah.

Penelitian difokuskan pada kepala biro humas Kementerian Sosial, staff biro humas, dan pelaksana Program Keluarga Harapan. Alasan pemilihan tempat

di Kementerian Sosial yakni merupakan kementerian yang melaksanakan program yang berkonsentrasi kepada kesejahteraan sosial melalui Program Keluarga Harapan sebagai program nasional. PKH merupakan program lintas Kementerian dan Lembaga, karena aktor utamanya adalah dari Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Departemen Sosial, Departemen Kesehatan, Departemen Pendidikan Nasional, Departemen Agama, Departemen Komunikasi dan Informatika, dan Badan Pusat Statistik. Untuk mensukseskan program tersebut, maka dibantu oleh Tim Tenaga ahli PKH dan konsultan *World Bank*.

Program Keluarga Harapan (PKH) adalah suatu program yang memberikan bantuan tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RSTM) atau Keluarga Sangat Miskin (KSM), jika mereka memenuhi persyaratan yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia (SDM), yaitu pendidikan dan kesehatan.

Program Keluarga Harapan (PKH) sebenarnya telah dilaksanakan di berbagai negara, khususnya negara-negara Amerika Latin dengan nama program yang bervariasi. Namun secara konseptual, istilah aslinya adalah *Conditional Cash Transfers (CCT)*, yang diterjemahkan menjadi Bantuan Tunai Bersyarat. Program ini "bukan" dimaksudkan sebagai kelanjutan program Subsidi Langsung Tunai (SLT) yang diberikan dalam rangka membantu rumah tangga miskin mempertahankan daya belinya pada saat pemerintah melakukan penyesuaian harga BBM. PKH lebih dimaksudkan kepada upaya membangun sistem perlindungan sosial kepada masyarakat miskin.

Tujuan utama dari PKH adalah untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia terutama pada kelompok masyarakat miskin. Tujuan tersebut sekaligus sebagai upaya mempercepat pencapaian target MDGs. Secara khusus, tujuan PKH terdiri atas: (1) Meningkatkan kondisi sosial ekonomi RTSM; (2) Meningkatkan taraf pendidikan anak-anak RTSM; (3) Meningkatkan status kesehatan dan gizi ibu hamil, ibu nifas, dan anak di bawah 6 tahun dari RTSM; (4) Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan, khususnya bagi RTSM. (*Sumber: kemensos.go.id*)

Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, hal tersebut dikarenakan peneliti membutuhkan data yang lebih mendalam dari informan sehingga dipilihlah metode ini. Adapun pendekatan yang dilakukan yaitu dengan pendekatan studi kasus dengan kasus tunggal. Kasus tunggal dipilih karena penelitian fokus hanya pada satu kasus yakni Program Keluarga Harapan (PKH).

Menurut Creswell (2009, hlm.90) studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang “kaya” dalam suatu konteks. Studi kasus merupakan tipe pendekatan yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Pendekatan studi kasus pada hakikatnya terfokus kepada *kasus (case)*. Metode ini merupakan gaya penelitian yang berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya. Sehingga, penelitian kualitatif biasanya sangat memperhatikan proses, peristiwa dan otentisitas. Selain itu, peneliti kualitatif memandang realitas merupakan hasil rekonstruksi oleh individu yang terlibat dalam situasi sosial dan juga keterlibatan dan interaksi peneliti kualitatif dengan realitas yang diamatinya merupakan salah satu ciri mendasar dari metode penelitian ini (Somantri, 2005, hlm. 58).

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini fokus pada bagaimana peran strategis *Public Relations (PR)* Pemerintah dalam melaksanakan Program Keluarga Harapan yang dijalankan oleh Kementerian Sosial menurut konsep Lee et.al (2012, hlm. 12) dalam hal peran hubungan media (*media relation*), pelaporan publik (*public reporting*), respon kepada publik (*responsiveness to the public*) penjangkauan kepada publik (*public outreach*), meningkatkan dukungan publik (*increasing public support*). Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran hubungan media pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan?
2. Bagaimana peran pelaporan publik pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan?

3. Bagaimana peran respon kepada publik pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan?
4. Bagaimana peran penjangkauan publik pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan?
5. Bagaimana peran meningkatkan dukungan publik pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran hubungan media pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan.
2. Untuk mengetahui peran pelaporan publik pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan.
3. Untuk mengetahui peran respon kepada publik pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan.
4. Untuk mengetahui peran penjangkauan publik pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan.
5. Untuk mengetahui peran meningkatkan dukungan publik pada humas pemerintah di Kementerian Sosial dalam kampanye Program Keluarga Harapan.

1.4 Manfaat/Signifikansi Penelitian

1. Manfaat/Signifikansi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif mengenai kajian teori humas terkait konsep peran humas dalam pemerintah.

2. Manfaat/Signifikansi Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan suatu lembaga pemerintahan dalam memahami peran strategis humas dalam pemerintah untuk memberikan kontribusi positif pada kinerja organisasi. Melalui penelitian ini, kedepannya praktisi humas

pemerintah dapat memberikan kontribusi besar karena memiliki peran ideal dalam organisasi.

3. Manfaat/Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada organisasi pemerintah mengenai peran humas yang ideal, khususnya bagi lembaga pemerintahan. Bidang humas pemerintah diharapkan dapat lebih memahami peran strategisnya dalam manajemen organisasi.

4. Manfaat/Signifikansi Aksi Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pencerahan kepada pihak akademisi dan praktisi dalam melaksanakan peran humas pemerintah yang ideal dalam manajemen pemerintahan. Melalui konsep peran humas dalam pemerintah, pelaksanaan program komunikasi organisasi dapat berjalan lebih baik dalam mencapai tujuan organisasi.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Bab I, Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian awal dari penulisan skripsi yang terdiri dari berbagai sub bab, yaitu: Latar Belakang masalah yang membahas mengenai mengapa masalah yang diteliti itu timbul dan apa yang menjadi alasan peneliti mengangkat masalah tersebut. Rumusan Masalah yang membahas mengenai fokus penelitian dan membatasi permasalahan. Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Struktur Organisasi Skripsi.

Bab II, Kajian Pustaka

Bab ini berisikan dari rujukan-rujukan teori yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab ini juga diuraikan penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik penelitian.

Bab III, Metode Penelitian

Bagian ini merupakan bagian yang bersifat prosedural, yakni bagian yang mengarahkan peneliti merancang alur penelitiannya dari mulai dalam

menyediakan pendekatan penelitian yang diterapkan, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data, hingga langkah-langkah analisis data yang dijalankan.

Bab IV, Temuan dan Pembahasan

Bab ini menyampaikan dua hal utama, yakni temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian, dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

Bab V, Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi

Bab ini berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi, yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian.