

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kajian Teori

Teori adalah serangkaian asumsi konsep, abstrak, defenisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial dan fenomena alami yang menjadi pusat perhatian. Berdasarkan pada batasan tersebut maka akan dijelaskan batasan-batasannya tentang:

##### 1. Teori Peranan

Perkembangan Profesionalisme Humas yang berkaitan dengan pengembangan Humas, baik sebagai praktisi maupun profesional dalam suatu organisasi atau perusahaan, menurut Dozier dan Broom. merupakan salah satu kunci memahami fungsi humas dan komunikasi. Peran Humas dalam suatu organisasi dapat di bagi empat katagori:<sup>8</sup>

###### 1.) Penasehat Ahli

Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan praktisi Humas dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari praktisi humas tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan yang sedang di hadapi oleh organisasi yang bersangkutan.

###### 2.) Fasilitator komunikasi

Dalam hal ini praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

<sup>8</sup> Rosady ruslan, *Manajemen Public Relation*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006),

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.) Fasilitator Proses pemecah masalah

Peran Praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksud untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga pengambilan keputusan dalam mengatasi suatu persoalan atau krisis yang tengah di hadapi secara rasional dan profesional.

### 4.) Teknisi Komunikasi

Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peran *Communication technician* ini menjadikan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal *methode of communication in organization*.<sup>9</sup>

## 2. Kontribusi Humas

Seorang humas harus mampu dan benar memperhatikan bagaimana melakukan komunikasi dengan masyarakat baik di luar ataupun didalam suatu instansi atau perusahaan sehingga humas mampu memberikan kontribusinya dalam perusahaan ataupun instansi tersebut. Kontribusi adalah pemberian andil terhadap suatu kegiatan, peranan, dan masukan ide.<sup>10</sup> Kontribusi juga merupakan keikutsertaan seseorang dalam suatu kegiatan baik itu dalam lembaga/ perusahaan demi untuk mencapai tujuan ataupun perencanaan.

Adapun yang dimaksud kontribusi dalam penelitian ini adalah Kontribusi Humas Badan Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Program Pusat pelayanan Keluarga Sejahtera.

<sup>9</sup> *Ibid.* 21

<sup>10</sup> Tarmadi, kontribusi Humas PT. Chevron Pasific Indonesia dalam meningkatkan Kualitas Komunikasi Wartawan Pekanbaru, 7.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila di lihat dari defnisi di atas maka dapat di simpulkan bahwa kontribusi merupakan pemberian andil terhadap suatu kegiatan, peranan dan masukan ide. Begitu juga yang dilakukan oleh humas Badan Keluarga Berencana Pemberdayaan dan Perlindungan anak Kota Dumai, dimana humas berkontribusi dalam Mensosialisasikan program Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera.

### a. Definisi humas

Pertemuan asosiasi humas seluruh dunia di *Mexico City*, agustus 1978, di tetapkan defiisi humas sbgai berikut: Humas merupakan suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecendrungan, memprediksi setiap kemungkinan dari setiap kegiatannya, memberi masukan dan saran-saran kepada para pemimpin organisasi, dan mengimplementasikan program-prograam tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan atau kepentingan khalayak.<sup>11</sup>

Hubungan masyarakat juga keseluruhan upaya yang dilangsungkan terencana dan berkesinambungan, dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara satu organisasi dengan segenap publiknya guna mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama secara efisien<sup>12</sup>.

Hubungan masyarakat merupakan fungsi management yang membentuk dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat, yang menjadi keberhasilan dan kegagalannya.

*Public Relation News* :”Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur-prosedur seorang individu atau organisasi berdasarkan kepentingan

<sup>11</sup> Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 2.

<sup>12</sup> Effendy, Onong Uchjana, *Hubungan Masyarakat Suatu Study Komunikologis*, (Bandung :Rosda Karya,2002), 21.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik<sup>13</sup>.

Definisi Humas di ambil dari *The British Institute Of Public Relation*, Berbunyi:

*“Public Relation Practice is deliberate, planned and susutain effort to estabelish and maintain mutual understanding between an organization and its public.”* (Praktik Publik Relations adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya)<sup>14</sup>.

Jadi humas merupakan suatu kegiatan yang terencana dan berkesinambungan untuk memperoleh itikad baik dan saling pengertian memahami antara perusahaan dan khalayak, dengan kata lain humas merupakan seseorang di tugaskan memberikan penjelasan baik secara interen dan eksteren dan mampu untuk menganalisa, menasehati, dan mempunyai wawasan luas untuk meningkatkan suatau lembaga kepada masyarakat umum, adapun ciri-ciri humas itu sendiri adalah:

1. Komunikasi yang di lancarkan berlangsung dua arah secara timbal balik.
2. Kegiatan yang dilakukan terdiri atas penyebaran informasi, penggiatan persuasi dan pengkajian pendapat umum.
3. Tujuan yang hendak di capai adalah tujuan organisasi tempat humas menginduk.
4. Sasaran yang dituju adalah khalayak di dalam oerorganisai dan khalayak di luar organisasi.
5. Efek yang di hrapkan adalah terbinanya hubungan yang harmonis antra organisai dan khalayak.

Untuk memudahkan pelaksanaan humas itu sendiri, dimana seorang humas harus mempunyai kemampuan, menurut Tinambunan adalah :

<sup>13</sup> Frazier Moore, *Hubungan Masyarakat Membangun Citra dengan Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005), 6.

<sup>14</sup> Rosadi Rusalan, *Manajemen Public Relation & Media komunikasi*, konsepsi dan aplikasi, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 16.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Memiliki kemampuan mengamati dan menganalisis suatu persoalan berdasarkan fakta di lapangan, perencanaan kerja, komunikasi dan kemampuan meng evaluasi suatu persoalan yang sedang di hadapai.
2. Kemampuan untuk menarik perhatian, melalui berbagai kegiatan publikasi yang kreatif, inovatif, dinamis, dan menarik bagi publik sebagai target sasaran.
3. Kemampuan untuk mempengaruhi kemampuan pendapat umum, dalam merekayasa pandangan atau opini publik yang serah dengan kebijakan perusahaan yang saling menguntungkan.
4. Menjalin suasana saling percaya, toleransi, saling menghargai, goong will dengan berbagai pihak, baik publik internal maupun eksternal.

#### b. Ciri-ciri Humas

Ciri khas proses dan fungsi humas adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Menunjukkan kegiatan tertentu.
2. Kegiatan yang jelas.
3. Adanya kepentingan bersama.
4. Terdapat suatu kepentingan tertentu.
5. Adanya kepentingan bersama.
6. Terdapat komunikasi dua arah timbal balik.

#### c. Bentuk Humas

Di jelaskan bahwa ada dua bentuk humas yaitu humas pemerintahan dan humas non pemerintah atau swasta yaitu:

##### 1. Humas Pemerintahan

Humas pemerintahan pada dasarnya tidak bersifat politis. Salah satu bagian Humas pemerintah dibentuk untuk

<sup>15</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 19.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempublikasikan dan mempromosikan sebuah kebijakan-kebijakan, ini berfungsi guna menyebarkan informasi tentang sebuah kebijakan, rencana dan hasil kerja dari suatu institusi bersangkutan serta memberikan pengertian kepada publik tentang peraturan atau perundang-undangan dengan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.<sup>16</sup>

## 2) Humas non Pemerintah

Humas non pemerintah merupakan suatu kebutuhan dalam masyarakat dewasa ini, dimana orang-orang bergerak didalam berbagai macam bidang misalnya, dalam bidang industri, perusahaan, pendidikan, kerohanian, sosial ekonomi dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan guna untuk mencapai tujuan dengan sebaik-baiknya.<sup>17</sup>

### d. Fungsi Humas

Fungsi atau dalam bahasa Inggris function, bersumber pada perkataan bahasa Latin *functio* yang berarti penampilan, pembuatan pelaksanaan, atau kegiatan. *Ralph Currier Davis dan Allan C. Filley* dalam bukunya, *principles of management*, mengatakan bahwa istilah fungsi menunjukkan suatu tahap perkerjaan yang jelas yang dapat dibedakan bahkan kalau perlu dipisahkan dari tahap pekerjaan lain.

Mengenai fungsional humas, *Scot M. Cutlip dan Allen Center* dalam bukunya, *efektive public relations*, memberikan penjelasan sebagai berikut:

- a. Memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari publik-publik suatu organisasi, sehingga kebijaksanaan beserta operasionalisasi organisasi dapat dipelihara keserasiannya dengan ragam kebutuhan dan pandangan-pandangan publik-publik tersebut.

<sup>16</sup> Jefkins, Frank. *Public Relation, Erlangga*, (Jakarta: 2003), 9.

<sup>17</sup> *Ibid*, 29

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Merencanakan dan melaksanakan program-program yang dapat menimbulkan penafsiran yang menyenangkan terhadap kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi.<sup>18</sup>

Jika kita simak konsep fungsional humas yang dikemukakan oleh cutlip dan center diatas, tampak bahwa kedua pengarang itu menitik beratkan pada penciptaan dampak yang menyenangkan pada pihak publik terhadap kebijaksanaan dan operasionalisasi oleh pimpinan organisasi.

Humas merupakan salah satu fungsi strategis dalam manajemen. Sedikitnya ada tiga fungsi humas yang harus dipahami praktis humas.

Pertama, menarik dan menilai kesimpulan atas opini, sikap, serta aspirasi dan berbagai kelompok masyarakat internal maupun eksternal yang terkena dampak kegiatan institusi.

Kedua, mengajukan usul atau saran kebijakan atau etika perilaku tertentu yang sekiranya akan dapat menyelaraskan kepentingan klien dengan kelompok masyarakat tertentu. dan

ketiga, merencanakan serta melaksanakan rencana jangka pendek, menengah, panjang untuk menciptakan dan sekaligus meningkatkan pengertian dan pemahaman terhadap objek, kegiatan, metode, dan masalah yang dihadapi.

Fungsi humas berkembang seiring kemajuan dunia usaha. Ada 4 fungsi utama yang dituntut dari humas, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Communicator

Sebagai juru bicara organisasi, humas berkomunikasi secara intensif melalui media dan kelompok masyarakat. Hampir semua teknik komunikasi antar pesona (interpersonal communication) dipergunakan, komunikasi lisan, komunikasi tatap muka sebagai mediator maupun persuader.

<sup>18</sup> Effendy, Onong Uchjna, *Hubungan Masyarakat suatu study Komunikologis*, (Bandung: Rosda Karya, 2002), 2.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Relationship

Relationship yang tidak harmonis beresiko menimbulkan ketidakpuasan publik yang pada akhirnya mengancam kelangsungan bisnis perusahaan.

## 3. Management backup

Menunjang kegiatan departemen lain dalam perusahaan seperti bagian pemasaran, operasional, teknik, keuangan, personalia demi tercapainya tujuan bersama.

## 4. Good image maker

Menciptakan citra perusahaan dan publisitas positif. Dalam dua dekade terakhir, publik mencermati nama-nama pejabat humas yang kerap muncul sebagai narasumber perusahaan atau organisasi yang diwakilinya.

Menurut Bertand R. Canfield fungsi humas yaitu:

1. Mengabdikan kepada kepentingan umum.
2. Memelihara Komunikasi yang baik.
3. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik.<sup>19</sup>

## f. Tujuan Humas

Menurut Lesly tujuan humas diantaranya sebagai berikut:<sup>20</sup>

1. Mendeteksi dan menangani isu peluang.
2. *Good-will* karyawan atau anggota organisasi.
3. Mengayomi *good will* komunitas tempat organisasi menjadi bagian didalamnya.
4. Mengatasi kesalahpahaman dan prasangka.
5. Mengarahkan perubahan.

<sup>19</sup> Onong Uchjana efendy, *Human Relation dan Public Relation* (Bandung: Mandar Maju, 1993), 137.

<sup>20</sup> Yosa Iriantara, *Community Relation Konsep dan Aplikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007), 17



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## g. Ruang Lingkup Humas

### 1. Membina hubungan kedalam

Sebagai wakil organisasi, Kepala humas harus menciptakan dan selanjutnya membina komunikasi dua arah dengan sebaik mungkin. Di lain pihak humas menampung segala keluhan, tanggapan, keinginan para karyawan, kepada pimpinan organisasi untuk memecahkan segala permasalahannya. Ia bertindak sebagai mediator dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.<sup>21</sup>

Dalam melaksanakan kegiatan komunikasi kebawah (*downward communication*), informasi dapat dilakukan dengan:

- a. Mengadakan rapat
- b. Memasang pengumuman
- c. Menerbitkan majalah intern.<sup>22</sup>

### 2. Hubungan ke luar

Hubungan keluar (*external public relation*) seperti pernah di singgung dilakukan dengan khalayak diluar organisasi, halayak mana yang harus menjadi sasaran pembinaan hubungan bergantung pada sifat dan ruang lingkup organisasi itu sendiri. Relasi perusahaan tidak sama dengan relasi jawatan pemerintahan atau instansi militer, meskipun demikian, ada beberapa khalayak yang sama-sama menjadi sasaran kegiatan organisasi, sehingga harus senantiasa menjalin hubungan tetap yakni:

- a. Hubungan dengan masyarakat sekitar (*community relations*)
- b. Hubungan dengan jawatan pemerintah (*government relations*)
- c. Hubungan dengan pers (*pers relations*).<sup>23</sup>

<sup>21</sup> Onong Uchjana Efendy, *Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), hlm, 136.

<sup>22</sup> *Ibid*, 136

<sup>23</sup> *Ibid*, 137.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## F. Tugas Humas

Menurut racmadi di jelaskan beberapa tugas pokok humas antara lain:

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi / pesan secara lisan, tertulis atau gambar (visual) kepada publik.
2. Memonitoring, merekam, dan meng evaluasi tanggapan serta pendapat umum/ masyarakat.
3. Mempelajari dan melakukan analisis reaksi publik terhadap kebijakan suatu lembaga maupun segala macam pendapat.
4. Penyelenggaraan hubungan baik dengan masyarakat dan media massa untuk memperoleh penerimaan publik (*Publik Favour*), Pendapat umum (*Publik Opinion*) dan perubahan sikap.<sup>24</sup>

## G. Proses Humas

Proses humas selalu dimulai dan di akhiri dengan penelitian. Berikut ini adalah empat langkah yang bis dilakukan dalam proses manajemen humas sebagaimana dijelaskan oeh Cultip dan Center yaitu:

### a. Mendefinisikan Permasalahan

Dalam tahap ini praktisi humas perlu melibatkan diri dalam penelitian dan mengumpulkan fakta. Selain itu praktisi humas perlu memantau dan membaca terus opini, sikapprilaku mereka yang mempunyai kepentingan.

### b. Program Kerja

Pada tahapan ini seorang praktisi humas menemukan penyebab timbulnya permasalahan dan sudah siap dengan langlah-langkah program kerja. Informasi yang terkumpul pada alangkah pertama digunakan untuk membuat keputusan program, tujuan, tindakan dan tujuan komunikasi.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Effendy , Onong Uchjana, *Hubungan Masyarakat Suatu Study Konomikologis*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), 23-34.

<sup>25</sup> Cultip, Center, *Effective Publik Relations*, (Jakarta: Kencana,2005), 3.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada empat tahapan untuk menyusun program kerja:

- 1) Untuk menetapkan target-target dalam mensosialisasikan program Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera yang nantinya akan menjadi tolak ukur atas segenap hasil yang di peroleh.
- 2) Untuk memperhitungkan jumlah jam kerja dan berbagai biayay yang ditentukan
- 3) Untuk menyusun skala prioritas guna menentukan hasil semaksimal mungkin
- 4) Untuk menentuka kesiapan atau kelayakaan pelaksana sebagai upaya dalam rangka mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kualitas.

### 3. Sosialisasi

Sosialisasi juga mengandung arti penyedia sumber daya ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif yang menyebabkan sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif dalam masyarakat.<sup>26</sup> Syarat terpenting untuk berlangsungnya sosialisasi iyalah interaksi sosial, dimana sosialisasi tersebut dapat berlaangsung secara tatap muka, tetapi juga bisa dilakukan dalam jarak tertentu melalau siaran media.

Dari pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sosialisasi merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh humas sehingga apa yang menjadi tujuan dapat dipahami oleh masyarakat serta masyarakat dapat berperan aktif dalam mewujudkan visi tersebut.

#### a. Tujuan Sosialisasi

Tujuan sosialisasi merupakan bagian dari publikasi dan hampir memiliki kesamaan dengan promosi. Promosi sering dihubungkan dengan yang namaya penjualan, akan tetapi kenyataanya promosi mempunyai lingkup arti yang sangat luas. Promosi dapat diartikan sebagai setiap aktifitas yang tujuannya

<sup>26</sup> Sekar Komariah, ” Perencanaan Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kota Balik Papan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional Kepada Masyarakat Balik Papan”, Ejournal mahasiswa Ilmu Komunikasi vol. No. 2, 2015, hlm, 113.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk memberitahukan, membujuk khalayak, atau mempengaruhi masyarakat untuk tetap menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan. Dalam kaitannya dengan organisasi, kegiatan promosi yang dimaksud adalah proses pemberitahuan dan mempengaruhi masyarakat untuk memanfaatkan jasa-jasa yang ditawarkan oleh organisasi.

#### b. Tipe Sosialisasi

Setiap kelompok masyarakat mempunyai standar nilai yang berbeda-beda. Perbedaan standar dan nilai ini pun tidak lepas dari tipe sosialisasi yang ada. Ada dua tipe sosialisasi diantaranya:

##### 1) Formal

Sosialisasi tipe ini terjadimelalui lembaga-lembaga yang berwenang menurut ketentuan yang berlaku dalam Negara seperti Pendidikan disekolah dan militer.

##### 2) Informal

Sosialisasi ini terdapat didalam suatu masyarakat atau dalam suatu pergaulan yang bersifat kekeluargaan, seperti, teman/kerabat ,kelompok-kelompok sosial yang ada dalam masyarakat.

#### 4. Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera

Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera adalah merupakan suatu wadah kegiatan advokasi, KIE dan konsling keluarga yang berbasis intansi pada Badan Keluarga Berencana. Pelayanan keluarga ini di lakukan dalam suatu tempat yang merupakan suatu kesatuan dengan instansi perwakilan di setiap Provinsi dan kabupaten kota yang ada dindonesia, guna meningkatkan kemampuan keluarga secara optimal agar lebih mandiri. Diharapkan dengan ini, keluarga akan lebih mampu

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membina dan mengembangkan anggota keluarga ke arah yang positif, baik di dalam keluarga maupun kegiatan di luar keluarga.<sup>27</sup>

Adapun salah satu bentuk kegiatan seperti

1. Konsling Pranikah

Konsling ini merupakan kegiatan konsultasi atau diskusi yang dilakukan instansi dengan masyarakat dengan tujuan memberikan masukan dan bertukar pendapat guna mencari hasil dari permasalahan atau pokok persoalan yang ada, seperti harus merencanakan pernikahan pada umur berapa, keluarga seperti apa yang akan diharapkan kedepannya, dengan demikian kita akan bisa merencanakan dengan matang pernikahan, sehingga siap dengan segala resiko dan bisa mewujudkan keluarga kecil bahagia sesuai dengan misi badan pemberdayaan perempuan.

2. Konsling keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi

Pada dasarnya konsling keluarga berencana dan kesehatan reproduksi ini merupakan kegiatan yang dilakukan berbentuk konsultasi mengenai keluarga seperti, keluarga seperti apa yang akan diinginkan, kemudian akan mengikuti program apa, dan merencanakan akan mempunyai anak berapa. Serta konsultasi mengenai kesehatan reproduksi. Dengan demikian kita akan mendapat masukan serta solusi yang diberikan oleh pihak yang terkait instansi tersebut.

Pada dasarnya konsling merupakan kegiatan percakapan tatap muka dua arah antara klien dengan petugas yang bertujuan memberikan bantuan mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi oleh klien yang pada akhirnya klien mampu mengambil keputusan sendiri mengenai pemecahan masalah yang dihadapi sesuai

<sup>27</sup> Sumber, Badan Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai,



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

situasi dan kondisi yang di hadapi klien tersebut. Tujuannya adalah untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang di hadapi dan menentukan jalan keluar/ upaya untuk mengatasi masalah tersebut.<sup>28</sup>

## B. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini di cantumkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain.

1. Penelitian terdahulu tentang Kontri Humas di lakukan oleh Marizul Hendri, pada tahun 2008 dengan judul” Kontribusi Publik Relation dalam meningkatkan pelayanan Terhadap Konsumen di Hotel Gran Elite Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk menegetahui bagaimana Kontribusi humas dalam meningkatkan pelayanan konsumen pada hotel grand ellipse. Penelitian ini menggunakan metode deskriptip kualitatif yaitu menganalisa prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamatai. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa humas memberikan kontribusinya dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Grand Ellite Pekanbaru, ini terbukti dari meningkatnya konsumen yang bekerja sama dengan pihak hotel tersebut dan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.<sup>29</sup>
2. Penelitian terdahulu tentang Kontribusi Humas dilakukan oleh Bambang Irawan pada tahun 2013 dengan Judul “ Kontribusi Humas PT. Jasa raharja Persero Cabang Riau dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu lintas jalan dan Penumpang

<sup>28</sup> Badan Keluarga berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai.

<sup>29</sup> Skripsi, Marizul Hendri, *Kontribusi Public Relation dalam meningkatkan Pelayanan di hotel grand Elite Pekanbaru*. Uin Suska riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Umum kepada masyarakat Pekanbaru”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kontribusi humas yang diberikan dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalulintas jalan kepada masyarakat pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa Kontribusi humas cukup baik, dimana terbukti dari tingkat pemahaman masyarakat tentang asuransi sosial yang dikelola oleh PT. Jasa Raharja cabang riau, dan terbukti dari rendahnya angka kecelakaan setelah adanya sosialisai dari humas tersebut.

### C. kerangka Pikir

Kerangka pikir menjelaskan tentang variabel yang akan dijadikan tolak ukur peneliti di lapangan yang disesuaikan dengan rumusan masalah. Berdasarkan masalah yang diangkat oleh peneliti yaitu Kontribusi Humas Badan keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai dalam Mensosialisasikan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera.

Dalam kajian kontribusi humas penulis akan mengacu kepada pemikiran Dozier dan Broom yaitu, Humas sebagai komunikator, fasilitator komunikasi, Humas sebagai penghubung Komunikasi, humas sebagai penyampai Informasi. Kontribusi humas sebagai Komunikator untuk mensosialisasikan Program Pusat pelayanan Keluarga Sejahtera kepada masyarakat

1. Kontribusi humas sebagai penghubung komunikasi kepada publik dalam mensosialisasikan pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera.
2. Kontribusi Humas sebagai penyampai pesan/informasi kepada publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kontribusi Humas sebagai Fasilitator komunikasi dalam Mensosialisasikan pusat pelayanan keluarga sejahtera.
4. Kontribusi humas sebagai fasilitator komunikasi dalam mensosialisasikan Program Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera Kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan penelitian yang telah diterapkan maka perlu dikemukakannya sebuah kerangka pikir mengenai bagaimana kontribusi humas Badan Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera. Adapun ruang lingkup yang dilakukan oleh peneliti disini disesuaikan dengan permasalahan tentang bagaimana Kontribusi Humas Badan Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Dumai Dalam Mensosialisasikan Pusat pelayanan Keluarga Sejahtera.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar.2.1  
Kerangka Pikir

