

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Teori merupakan seperangkat proposisi yang menggambarkan suatu gejala terjadi seperti ini. Untuk memudahkan penelitian diperlukan pedoman berfikir yaitu kerangka teori. Sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut seorang peneliti perlu menyusun suatu kerangka teori sebagai landasan berfikir untuk menggambarkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang dipilih¹⁴.

Kajian teori menurut F.M Kerlinger dalam Rakhmat merupakan himpunan konstruk (konsep), definisi, dan preposisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi di antara variabel, untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut¹⁵.

Agar masalah dalam penelitian ini mudah dipahami, maka diperlukan tinjauan para ahlikerangka teoritis yang berkenaan dengan penelitian yang diteliti, dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Konsep Pelaksanaan

Menurut Leo Agustino dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan¹⁶.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program; atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut sebagai kebijakan publik penjelas atau sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan¹⁷.

Selanjutnya Riant Nugroho menjelaskan lagi kebijakan yang bisa langsung diimplementasikan, tanpa memerlukan kebijakan turunannya, seperti: Kepres,

¹⁴ Bagong Suyanto dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial. Berbagai Pendekatan Alternatif*. Jakarta : Kencana. Hal. 34

¹⁵ Rakhmat, Jalaluddin, 2004. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hal. 6

¹⁶ Leo Agustino. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung. Hal. 138

¹⁷ Rian Nugroho. D. 2009. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. Hal. 494

Inpres, Kepmen, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dll, dan kebijakan yang membutuhkan kebijakan publik penjelas seperti Undang-undang dan PERDA¹⁸.

Menurut Wilson dalam Soenarko lebih sulit melaksanakan suatu undang-undang dasar atau peraturan-peraturan dibandingkan dengan membentuknya. Mengenai pelaksanaan (implementation) suatu kebijaksanaan, sesungguhnya sudah dipikirkan dan dipertimbangkan sejak kebijaksanaan tersebut dalam perumusan dalam proses penetapannya. Namun, perlu pula kita mengetahui dengan baik bagaimana pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah itu harus dilakukan¹⁹.

Implementasi kebijakan adalah suatu keadaan dalam proses kebijaksanaan selalu terbuka untuk kemungkinan akan terjadinya perbedaan antara apa yang di harapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijaksanaan dengan apa yang sesungguhnya di capai (sebagai hasil atau prestasi dari pelaksanaan kebijaksanaan), perbedaan tersebut tergantung pada implementation capacity dari organisasi birokrasi pemerintahan atau kelompok organisasi/aktor yang di percaya mengemban tugas mengimplementasikan kebijaksanaan tersebut²⁰.

Implementasi dapat dikatakan salah satu proses kebijakan publik dalam suatu pemerintahan, biasanya sebuah implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijaksanaan ditetapkan, maka dari pemahaman tersebut dapat dikatakan bahwa implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijaksanaan kepada masyarakat sehingga kebijaksanaan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, pertama, persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpersi dari kebijaksanaan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasana, sumber daya keuangan, dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan

¹⁸ *Ibid*

¹⁹ Soenarko, H. 2003. *Public Policy*. Surabaya: Airlangga University. Hal. 180

²⁰ I Nyoman Sumaryadi. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah..* Jakarta: Citra Utama. Hal 80

tersebut, dan yang ketiga adalah bagaimana mengantarkan kebijaksanaan tersebut secara konkrit ke masyarakat²¹.

2. Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin “*comunis*” yang maknanya “sama”. Apabila dua orang berkomunikasi berarti, berada dalam usaha untuk menimbulkan suatu persamaan dalam hal sikap dengan seseorang. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari suatu sumber kepada penerima melalui saluran untuk mencapai suatu tujuan. Lebih lanjut, Laswell mengemukakan ada enam komponen pokok yang perlu diperhatikan dalam komunikasi, yaitu:²²

- a. Sumber komunikasi, dalam hal ini sebagai pihak yang memprakarsai, bisa perorangan atau kelompok
- b. Pesan adalah rangsangan yang dipancarkan oleh sumber, dapat berupa komunikasi.
- c. Penerima adalah pihak yang menerima pesan, bisa perorangan atau kelompok
- d. Saluran berupa alat penghubung yang digunakan dalam komunikasi
- e. Hasil merupakan perubahan tingkah laku
- f. Umpan balik, atau tanggapan penerima terhadap pemberi pesan setelah pesan disalurkan

Komponen tersebut diatas, mempunyai hubungan satu dengan yang lainnya dan saling melengkapi. Sehingga terjadi interaksi antara penerima pesan dan yang mengirimkan pesan, serta menghasilkan perubahan tingkah laku. Komunikasi yang terjadi mungkin saja menghasilkan perubahan tingkah laku yang negatif, berupa jawaban yang membangkang, teriakan, pura-pura tidak dengar kalau dipanggil. Perubahan tingkah laku negatif sebagai hasil yang perlu diperhatikan lebih lanjut serta ditelusuri apa yang menyebabkan hal tersebut

Menurut Hovland komunikasi adalah proses dimana seseorang individu atau komunikator mengoperkan stimulan biasanya dengan lambang-lambang bahasa (verbal maupun non verbal) untuk mengubah tingkah laku orang lain²³.

²¹ Syaukani. 2002. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 259

²² Soeprapto. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo. Hal.4

²³ *Ibid.* Hal. 6



Sedangkan menurut Albig komunikasi adalah proses sosial, dalam arti pelembaran pesan atau lambang yang mana mau tidak mau akan menumbuhkan pengaruh pada semua proses dan berakibat pada bentuk perilaku manusia dan adat kebiasaan²⁴.

3. Kepuasan Berkomunikasi

Kepuasan komunikasi adalah satu fungsi dari apa yang seorang dapatkan dengan apa yang dia harapkan. Kepuasan komunikasi tidaklah terkait kepada konsepsi efektivitas pesan. Jika pengalaman komunikasi memenuhi satu persyaratan, adalah mungkin dihargai sebagai sesuatu yang memuaskan, meskipun komunikasi tersebut tidak efektif menurut standar tertentu dan bila informasi dikomunikasikan dengan cara yang konsisten dengan apa yang diharapkan, kita mengalami kepuasan dengan komunikasi.

Menurut Downs dan Hazen, terdapat delapan dimensi yang mengidentifikasi kepuasan komunikasi yang stabil, yaitu:

1. Iklim Komunikasi

Iklim komunikasi mencerminkan komunikasi yang terjadi di organisasi dan individu-individu di dalamnya. Di satu sisi, ini menyangkut bagaimana penyampaian komunikasi di dalam organisasi dapat memotivasi dan merangsang para pekerja untuk dapat mencapai tujuan organisasi dan bagaimana pekerja mempersepsikan organisasi. Di lain pihak, ini menyangkut memperhitungkan apakah komunikasi antar pekerja berjalan baik atau tidak di dalam organisasi.

2. Komunikasi penyeliaan

Komunikasi Penyeliaan menyangkut dua aspek komunikasi dengan atasan yaitu ke atas dan ke bawah. Tiga hal prinsip yaitu penyeliaan terbuka atas ide-ide, penyelia mau mendengar dan memperhatikan dan membantu menawarkan menyelesaikan masalah perkerjaan.

3. Integrasi organisasi

Integrasi organisasi merupakan suatu tingkat dimana individu-individu di dalam organisasi menerima informasi tentang lingkungan pekerjaannya.

²⁴*Ibid.* Hal. 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.

Termasuk tingkat kepuasan informasi tentang rencana-rencana divisi, persyaratan pekerjaan mereka dan berita-berita mengenai pekerja.

4. Kualitas Media

Kualitas media berkaitan dengan bagaimana rapat di atur secara baik, pengarahannya tertulis singkat dan jelas, dan tingkat komunikasi yang baik.

5. Komunikasi dengan rekan sekerja

Komunikasi dengan rekan sekerja cenderung merupakan komunikasi horizontal dan tidak formal yang tepat dan mengalir bebas. Faktor ini termasuk kepuasan terhadap desas-desus yang ada.

6. Informasi Organisasi

Informasi organisasi berkaitan dengan luasnya informasi mengenai organisasi secara keseluruhan. Hal-hal ini termasuk mengenai pergantian, informasi mengenai keuangan perusahaan dan informasi mengenai kebijakan dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

7. Timbal balik individu

Dimensi timbal balik individu berisi pertanyaan mengenai penyelia mengerti masalah yang dihadapi pekerja dalam pekerjaannya dan apakah pekerja merasakan kriteria dimana mereka merasa dinilai secara adil atau tidak.

8. Hubungan dengan bawahan

Bagian ini diisi oleh mereka yang mempunyai tanggung jawab penyeliaan, tidak tampak pada yang bukan penyelia, dan mungkin sama sekali tidak ada. Timbal balik dari karyawan terhadap komunikasi ke bawah dan kemauan mereka dan kemampuan untuk memberi informasi yang baik ke atas. Penyelia juga diminta apakah mereka sering berkomunikasi dengan bawahan.

Dalam rangka menjaga tingkat kepuasan komunikasi, sebaiknya organisasi membuat wadah untuk menyalurkan arus informasi yang baik seperti media internal dan acara. Wadah ini digunakan sebagai ajang untuk dapat bertukar informasi baik terkait mengenai kemajuan atau pencapaian yang telah dicapai oleh organisasi maupun terkait dengan kepegawaian.

4. Humas

Humas menurut Cutlip Center Broom dalam bukunya “*Effective Public Relations*” menyatakan humas merupakan suatu fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara orang dengan publiknya yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.²⁵

Hubungan masyarakat mempunyai dua pengertian yang biasa dikenal sebagai *technique of communication* atau “teknik komunikasi”, dan sebagai *method of communication* atau “metode komunikasi”.

a. Hubungan masyarakat sebagai teknik komunikasi

Telah ditegaskan bahwa hubungan masyarakat itu merupakan kegiatan melaksanakan hubungan dengan publik di luar dan didalam organisasi dengan jalan berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan tertentu tidak sembarangan, melainkan dengan cara-cara disertai seni-seni komunikasi tertentu yang merupakan objek studi ilmu komunikasi. Yang penting dalam pengertian ini adalah bahwa humas merupakan tugas semua pimpinan organisasi, apakah organisasi itu berbentuk perusahaan dan sebagainya. Yang memiliki publik internal dan publik ekstern sebagai sasaran kegiatan. Dalam sebuah organisasi yang tidak dilengkapi dengan bagian Humas, tidak berarti tidak ada kegiatan kehumasan. Ada yang melakukannya adalah pimpinan organisasi itu sendiri.

b. Hubungan Masyarakat sebagai Metode Komunikasi

Humas sebagai metode komunikasi sering disebut humas sebagai lembaga (*public relations as state of being*). Humas sebagai lembaga umumnya hanya terdapat pada organisasi-organisasi besar karena kegiatan berkomunikasi dengan publik tidak mungkin dilakukan oleh si pemimpin organisasi sendiri.

Seperti telah dijelaskan, kegiatan humas sebenarnya harus dilaksanakan oleh pemimpin organisasi sendiri. Akan tetapi, oleh karena publik yang menjadi sasaran kegiatan terlalu banyak jumlahnya, baik yang berada didalam maupun diluar organisasi, maka dibentuklah suatu bagian khusus untuk melaksanakan

²⁵Cutlip. M. Scott. Dkk. 2009. *Efektif Public Relations*. Jakarta: Kencana. Hal. 58

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.

kegiatan itu, dengan nama bagian humas, seksi humas, biro humas, urusan humas atau istilah-istilah lain sesuai dengan struktur organisasi bersangkutan. Jadi, teknik-teknik komunikasi yang seharusnya dilakukan oleh pemimpin organisasi, kini dilembagakan dengan seseorang yang ditugaskan untuk mengepalainya, dan lazim disebut Kepala Hubungan Masyarakat yang disingkat sebagai Kahumas terjemahan dari *Public Relations Officer* yang biasa disingkat PRO.²⁶

Alwis mengatakan pentingnya pemilihan, kepala daerah dan wakil kepala daerah secara demokratis adalah karena prinsip demokrasi. Setiap pejabat publik yang merupakan jabatan politis harus dipilih secara langsung sebagai mekanisme akuntabilitas jabatan politis dan kontrak politik antara rakyat dengan pemimpinnya, sehingga upaya untuk menciptakan pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat dapat direalisasikan.

Humas merupakan perantara antara pimpinan dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi atau perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, keinginan-keinginan publik sebagai sarasannya. Humas adalah hubungan yang terbuka dengan masyarakat. Humas memasyarakatkan kebijakan untuk mempengaruhi pendapat masyarakat, atau suatu penyebaran pengaruh secara sadar dan terencana.²⁷

Dalam organisasi yang kecil, tugas humas dilaksanakan oleh pimpinan sendiri atau sekretaris pimpinan. Dalam usaha komersial, humas merupakan bagian dari pemasaran. Selain itu masih banyak lagi bentuk humas yang mungkin terjadi.²⁸

1. Fungsi Humas

Fungsi humas menurut *Cutlip & center and Candfield* dalam Ruslan fungsi humas yaitu:

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen organisasi)

²⁶ Onong Ucjhana Effendy. 2002. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Hal. 18-19

²⁷ *Ibid.* Hal. 20

²⁸ John Tondowidjojo. 2004. *Dasar dan Arah Public Relations*. Jakarta: Grasido. Hal. 9

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. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- c. Melayani keinginan publik dan memberi sumbang saran kepada pemimpin organisasi demi tujuan dan manfaat bersama.
- d. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi ke publik atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

2. Hubungan Masyarakat dalam Organisasi

Manajemen Humas adalah “Fungsi manajemen humas yang bertujuan menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik bagi suatu lembaga, organisasi, perusahaan atau produknya terhadap segmen masyarakat, yang kegiatannya langsung ataupun tidak langsung mempunyai dampak bagi masa depan organisasi, lembaga, perusahaan dan produknya²⁹

Dalam penelitian ini humas yang akan diteliti adalah humas sebagai teknik komunikasi. Karena didalam suatu organisasi kemungkinan tidak dilengkapi dengan bagian humas, tidak berarti tidak ada kegiatan kehumasan, sebab tetap mempunyai publik intern dan ekstern sebagai sasaran kegiatannya.

Secara struktural, humas merupakan bagian integral dari suatu lembaga/organisasi. Artinya, humas merupakan salah satu fungsi manajemen modern yang bersifat melekat pada manajemen perusahaan.

Humas merupakan bagian terpenting yang diperlukan oleh setiap perusahaan, organisasi, bahkan instansi pemerintahan, baik yang bersifat komersial maupun non komersial. Apalagi perusahaan yang berskala besar sangat memerlukan humas untuk meningkatkan atau memajukan sebuah perusahaan atau instansi. Artinya humas sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan “*banjir informasi*” seperti saat ini.³⁰

Humas merupakan metode ilmu komunikasi sebagai salah satu kegiatan yang mempunyai kaitan dengan suatu organisasi. Oleh sebab itu ada bentuk yang dilihat terkait dengan kegiatan, serta diklasifikasikan kedalam dua bentuk, internal (karyawan, pemegang saham, manajer, direktur dan lain sebagainya) dan eksternal

²⁹Rosady Ruslan. 2012. *Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 19

³⁰Linggar Anggoro. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal. 1

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, yaitu orang yang berada diluar organisasi yang jelas mempunyai kaitan kepentingan yang diharapkan memiliki kaitan kepentingan dalam rangka menjalin hubungan baik. Setiap lembaga formal maupun nonformal tidak akan terlepas dari fungsi humas didalamnya. Humas merupakan salah satu bidang terpenting dalam organisasi, karena lewat humas suatu lembaga dapat mensosialisasikan program-program yang telah di rencanakan.

Karena ada begitu banyak faktor yang mempengaruhi kemunculan humas dalam organisasi, maka beberapa organisasi besar kadang-kadang hanya mempunyai departemen atau bagian humas yang kecil. Bahkan para praktisi sendiri tidak sepakat dalam hal seperti apa struktur dan tempat terbaik untuk fungsi humas di berbagai tipe organisasi. Konsekuensinya, bagian humas internal dibuat secara timbal-balik agar sesuai dengan organisasi dan situasi khususnya, terutama agar sesuai dengan harapan pimpinan.³¹

Aktifitas humas sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*to way communication*) antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi barang atau pelayanan jasa, dan sebagainya demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga bersangkutan. Jadi, kegiatan humas tersebut sangat erat hubungannya dengan pembentukan opini publik dan perubahan sikap dari masyarakat.³²

Aktivitas humas meliputi kegiatan mulai dari membenahan organisasi itu sendiri sehingga kegiatan yang bersifat membangun atau menciptakan citra perusahaan yang positif dimata publiknya. Secara struktural, humas merupakan kegiatan integral dari suatu lembaga atau organisasi.

Humas merupakan salah satu fungsi manajemen yang bersifat melekat pada perusahaan (*corporate management function*). Itu berarti bagaimana humas dapat berperan dalam melakukan komunikasi timbal balik (*to way communication*) dengan menciptakan saling mengerti (*mutual understanding*), saling menghargai (*mutual appericiation*), saling mempercayai (*mutual confidence*), menciptakan

³¹Cutlip. M. Scott. Dkk. 2009. *Efektif Public Relations*. Jakarta: Kencana. Hal. 62

³²Rosady Ruslan. 2008. *Kampanye Public Relations, Edisi Revisi*. 6. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 1

(*good will*), memperoleh dukungan publik (*public support*), dan sebagainya demi terciptanya citra positif bagi suatu lembaga atau perusahaan (*corporate image*).

Fungsi humas didalam sebuah organisasi merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari suatu kelembagaan atau organisasi. Dalam mengatasi masalah humas akan menjalankan fungsinya yaitu kepentingan menjaga nama baik dan citra organisasi atau perusahaan agar organisasi atau perusahaan selalu dalam proses yang menguntungkan. Salah satu metode yang digunakan adalah dengan cara-cara edukatif, informatif yang mengandung arti suatu ajakan atau himbauan bukan berupa paksaan.³³

Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktifitas humas dalam melaksanakan manajemen kehumasan, membangun citra atau nama baik lembaga, organisasi atau produk yang diwakilinya.

Humas adalah sebuah fungsi kepemimpinan dan manajemen yang membantu mencapai tujuan sebuah organisasi, membantu mendefinisikan pilosofi serta memfasilitasi perubahan organisasi. Humas berkomunikasi dengan semua masyarakat internal dan eksternal yang relevan untuk mengembangkan hubungan yang positif serta menciptakan konsistensi antara tujuan organisasi dengan harapan masyarakat.

5. Humas Sebagai Pemecahan Masalah

Meurut Bernays dalam buku Ruslan³⁴ mengatakan bahwa hubungan masyarakat mempunyai tiga pengertian yaitu:

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- c. Usaha pengintegrasian sikap dan tindakan dari instansi pemerintah dengan masyarakat dan lembaga pemerintahan.

³³Rosady Ruslan. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep & Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. Hal. 131

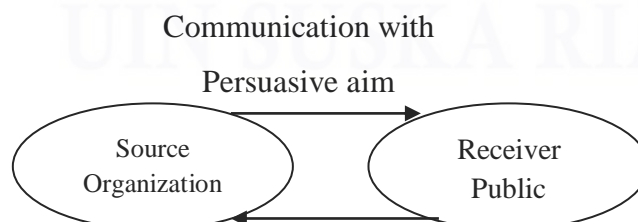
³⁴Rosady Ruslan. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hal. 18

Dari defenisi di atas maka dapat disimpulkan humas merupakan seseorang yang ditugaskan untuk memberikan penjelasan baik secara internal maupun eksternal dan mampu untuk menganalisis, menasehati dan mempunyai wawasan yang luas untuk meningkatkan suatu lembaga kepada masyarakat umum, adapun ciri-ciri humas itu sendiri³⁵.

- a. Komunikasi yang dilakukan berlangsung dua arah secara timbal balik.
- b. Kegiatan yang dilakukan terdiri dari atas penyebaran informasi penggiatan persuasi dan pengkajian pendapat umum.
- c. Tujuan yang hendak dicapai adalah tujuan organisasi tempat humas menginduk.
- d. Sasaran yang dituju adalah khalayak di dalam organisasi dan khalayak di luar organisasi.
- e. Efek yang diharapkan adalah terbinanya hubungan yang harmonis antara organisasi dan khalayak.

Humas melakukan sosialisasi melalui komunikasi dua arah dan menyampaikan pesan-pesan berdasarkan hasil riset serta strategi komunikasi persuasif publik secara ilmiah (*scientific pesuasive*). Untuk kebenaran informasi diperhatikan untuk membujuk publik agar mau bekerja sama, bersikap terbuka sesuai harapan organisasi. Dalam hal ini masalah *feedback* dan *feedforward* dari pihak publik diperhatikan, serta berkaitan dengan informasi mengenai khalayak di perlukan sebelum melaksanakan komunikasi. Maka kekuatan, membangun hubungan (*relationship*) dan pengambilan inisiatif selalu di dominasi oleh si pengirim (*sourcer*).³⁶

(Model Two Way Asymmetrical)



Gambar.1. *Feed back From or Feed forward about public.*

³⁵ Onong Ucjhana Effendy. 2002. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Hal. 135

³⁶ Rosady Ruslan. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. Hal. 104

Tahapan model ini humas melakukan sosialisasi melalui komunikasi dua arah dan menyampaikan pesan-pesan berdasarkan hasil riset serta strategi komunikasi persuasif publik secara ilmiah (*scientific pesuasive*). Untuk kebenaran informasi diperhatikan untuk membujuk publik agar mau bekerja sama, bersikap terbuka sesuai harapan organisasi. Dalam hal ini masalah *feedback* dan *feedforward* dari pihak publik diperhatikan, serta berkaitan dengan informasi mengenai khalayak di perlukan sebelum melaksanakan komunikasi. Maka kekuatan, membangun hubungan (*relationship*) dan pengambilan inisiatif selalu di dominasi oleh si pengirim (*sourcer*).

Humas merupakan bagian dari proses perubahan dan pemecahan masalah dalam organisasi yang dilakukan secara ilmiah Menurut Cutlip dan Center dalam buku Soemirat dan Ardianto ada 4 proses kerja humas yaitu;

1) Pengumpulan Fakta

Tahap pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini dan sikap perilaku pihak-pihak yang terkait dengan dan dipengaruhi oleh tindakan dan kebijaksanaan organisasi. Pada dasarnya ini adalah fungsi inteligen organisasi. Fungsi ini menyediakan dasar untuk semua langkah dalam proses pemecahan masalah dengan menentukan “Apa yang sedang terjadi saat ini?”

2) Perencanaan dan Pemograman

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran. Tahap ini akan mempertimbangkan temuan dalam rangka dalam membuat kebijakan dalam program organisasi. Tahap kedua ini akan menjawab pertanyaan “Berdasarkan apa yang kita tahu tentang situasi, dan apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah dan apa yang harus kita katakan?”

3) Pelaksanaan dan Komunikasi

Tahap ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan didalam tahap ini adalah “Siapa yang harus

melakukan dan menyampaikan, dan kapan, dimana, dan bagaimana caranya”?

4) Evaluasi Program

Tahap terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Program akan dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan “Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik tahap yang telah kita lakukan”³⁷.

Menjalankan peranan seorang humas harus mempunyai daya cipta didalam melaksanakan kerjanya, ia harus memiliki pengertian dasar yang luas tentang kekuatan-kekuatan sosial ekonomi yang erat hubungannya dengan kehidupan publik. Baik sebagai individu maupun sebagai guru. Kegiatan utama dari humas dalam mewakili top managemen suatu lembaga atau organisasi merupakan bentuk kegiatan *two way communication* adalah ciri khas dari fungsi dan peranan humas. Hal ini tersebut dikarenakan salah satu tugas humas bertindak sebagai narasumber informasi (*source of information*) dan merupakan saluran informasi (*channel of information*)³⁸.

Dari penjelasan diatas dapat dijabarkan bahwa seorang harus mampu mengidentifikasi pembentukan dan pemeliharaan hubungan yang baik yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya sebagai basis moral dan etis dari profesi. Dalam kehidupan berorganisasi humas sangat membantu masyarakat. Karena pada era globalisasi masyarakat sudah bersifat kompleks dan pluralistik untuk menentukan keputusan dan menjalankan fungsi secara lebih efektif dengan memberikan kontribusi pemahaman bersama antara kelompok dengan institusi. Dalam hal ini humas berfungsi sebagai untuk menyelaraskan kebijakan publik dan hal yang rahasia bagi suatu instansi dan memberikan penyuluhan terhadap anggotanya dan manajemen yang berada dibawah pimpinan.

³⁷ Soleh Soemirat, Elvinaro Ardianto. 2010. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. Hal. 90

³⁸ Abdurchman, Oemi. 2003. *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti. Hal. 79



Menurut pakar humas internasional, Cultip & Center, dan Canfield berdasarkan ciri khas kegiatan humas, fungsi humas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi);
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran;
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap lembaga/organisasi tersebut;
4. Melayani keinginan masyarakat dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama;
5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, pulikasi serta pesan dari badan/organisasi kepada publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak

Dari uraian diatas jelas bahwa kegitan utama dari humas adalah mewakili top manajemen suatu organisasi hal ini merupakan bentuk kegiatan *two ways communications* sebagai ciri khas dari fungsi dalam peranan humas, karena salah satu tugas dari seorang humas adalah bertindak sebagai narasumber informasi (*source of information*) dan merupakan sasaran informasi (*channel of information*).

Dalam pelaksanaan tugasnya, Kepala BKD Kabupaten Kampar harus menggunakan manajemen yang berdasarkan tujuan (*management by objektif*), begitu juga dalam mengejar suatu tujuan, semua hasil atau tingkat kemajuan yang akan dicapai harus bisa diukur dengan jelas mengingat kegiatan humas ini merupakan kegiatan yang nyata. Pada dasarnya hasil akhir yang ingin dicapai dari tujuan manajemen suatu lembaga adalah keberhasilan.

6. Prestasi Kerja

Menurut Mangkunegara, istilah kinerja berasal dari kata *job Performance* atau *actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).Pengertian prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan

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.

kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya³⁹.

Menurut Hasibuan, prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan tersebut⁴⁰.

Sastrohadiwiryono, prestasi kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya yang dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan tenaga kerja yang bersangkutan. Sependapat dengan Sunyoto,⁴¹ prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya⁴².

Ruky dalam Masrur, menyatakan prestasi kerja disebut juga sebagai kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Pada prinsipnya, ada istilah lain yang lebih menggambarkan pada “prestasi” dalam bahasa Inggris yaitu kata “*achievement*”. Tetapi karena kata tersebut berasal dari kata “*to achieve*” yang berarti “mencapai”, maka dalam bahasa Indonesia sering diartikan menjadi “pencapaian” atau “apa yang dicapai”⁴³.

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa prestasi kerja lebih menekankan pada hasil atau yang diperoleh dari sebuah pekerjaan sebagai kontribusi pada perusahaan. Prestasi kerja adalah hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

³⁹ Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung. Hal. 67

⁴⁰ Malayu S.P. Hasibuan. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Ke Delpan Belas*. Bumi Aksara: Jakarta. Hal. 94

⁴¹ Danang Sunyoto. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*. PT. Buku Seru: Yogyakarta. Hal. 18

⁴² Siswanto Sastrohadiwryono. 2009. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. PT. Bumi Aksara: Jakarta. Hal. 235

⁴³ Ahmad Rajaul Masrur. 2013. *Analisis Dimensi Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Wilayah Jawa Timur*. Skripsi Universitas Airlangga Surabaya: Surabaya. Hal. 32

7. Manfaat Penilaian Prestasi Kerja

Menurut Notoatmodjo, penilaian prestasi kerja adalah penting dalam suatu organisasi dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan manajer dan memberikan umpan baik kepada karyawan tentang kegiatan mereka. Secara rinci manfaat penilaian prestasi kerja dalam suatu organisasi antara lain sebagai berikut⁴⁴:

1. Peningkatan prestasi yaitu dengan adanya penilaian, baik manajer maupun karyawan memperoleh umpan balik, dapat memperbaiki pekerjaan mereka.
2. Kesempatan kerja yang adil yakni dengan adanya penilaian yang akurat akan menjamin setiap karyawan akan memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai dengan kemampuannya.
3. Kebutuhan-kebutuhan pelatihan pengembangan yaitu melalui penilaian prestasi kerja akan dideteksi karyawan-karyawan yang kemampuannya rendah, dan kemudian memungkinkan program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
4. Penyesuaian kompensasi yaitu penilaian prestasi kerja dapat membantu para manajer untuk mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, gaji, bonus dan sebagainya.
5. Keputusan-keputusan promosi dan demosi yakni hasil penilaian prestasi kerja terhadap karyawan dapat digunakan untuk mengambil keputusan untuk mempromosikan karyawan yang berprestasi baik, dan demosi untuk karyawan yang berprestasi kurang baik atau jelek.
6. Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan yaitu hasil penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai desain kerja. Artinya hasil penilaian prestasi kerja ini dapat membantu mengiagnosis kesalahan-kesalahan desain kerja.
7. Penyimpangan-penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi yaitu penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai proses rekrutmen dan seleksi karyawan yang telah lalu. Prestasi kerja yang sangat rendah bagi karyawan baru dalah mencerminkan adanya penyimpangan-penyimpangan proses rekrutmen dalam seleksi.

⁴⁴Notoadmodjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Cipta: Jakarta. Hal. 133

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.

8. Indikator Prestasi Kerja

Indikator Prestasi kerja menurut Mangkunegara, adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Kerja
Kualitas kerja dilihat dari pemahaman tentang lingkup pekerjaan, uraian pekerjaan, tanggung jawab serta wewenang yang diemban
- b. Kuantitas kerja
Ditunjukkan melalui hasil dan kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan
- c. Konsistensi
Dilihat dari usaha untuk selalu mengembangkan kemampuan dan aktualisasi diri, memahami dan mengikuti instruksi yang diberikan, mempunyai inisiatif, kejujuran, kecerdasan dan kehati-hatian dalam bekerja
- d. Kerjasama
Kemampuan bekerjasama yang ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas
- e. Sikap karyawan
Perilaku terhadap organisasi/lembaga atau atasan dan juga rekan sekerja⁴⁵.

9. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Mangkunegara,⁴⁶ faktor-faktor yang mempengaruhi (prestasi kerja) adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

- a. Faktor Kemampuan
Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan.

⁴⁵ Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung. Hal. 68

⁴⁶ *Ibid.* Hal. 67-68



b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

B. Kajian Terdahulu

Sebagai pedoman maupun petunjuk dalam melakukan penelitian ini penulis mencantumkan penelitian terdahulu yang jika dilihat dari segi isi maupun judul memang tidak begitu ada persamaan tetapi penulis melihat ada suatu keterkaitan antara pemarsalahan terdahulu seperti:

1. MUHAMMAD FAUDZAN (2016), (Universitas Hasanuddin), Evaluasi Penempatan Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Makassar. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk melihat kesesuaian penempatan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Makassar dengan syarat penempatan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif . Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner yang dilakukan sekitar 1 bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penempatan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Makassar sudah dilakukan dengan baik dengan persentase 71,8%. Analisis indikator pengetahuan mendapatkan persentase 66,2% (cukup baik), analisis indikator keterampilan kerja mendapatkan persentase 69,5% (baik), dan analisis indikator pengalaman kerja mendapatkan persentase 78,9% (baik). Namun terdapat beberapa aspek yang harus diperbaiki guna mencapai visi dan misi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Makassar.⁴⁷
2. Natalia Kusumaningtyas (2010), (Universitas Atma Jaya Yogyakarta), Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Perubahan Corporate Identity Kepada Publik Eksternal (Kasus The Phoenix Hotel Yogyakarta). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Perubahan Corporate Identity Kepada Publik Eksternal

⁴⁷ Muhammad Faudzan, *Evaluasi Penempatan Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Makassar*. Skripsi.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. 2016. Abstrac

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.

(Kasus The Phoenix Hotel Yogyakarta). Penelitian skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dimana pada penelitian ini hanya memaparkan situasi atau peristiwa tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesa atau membuat prediksi. Perubahan identitas yang dialami Grand Mercure Yogyakarta beberapa waktu yang lalu, dikarenakan hotel ini memenuhi 4 klasifikasi hotel yang dapat bergabung dalam Label MGallery Collection yaitu visi, sejarah, desain, lokasi, dengan dipenuhinya keempat persyaratan pokok tersebut maka Grand Mercure Yogyakarta dengan Brand Grand Mercure saat ini menjadi The Phoenix Hotel Yogyakarta dengan Label MGallery Collection. Hasil penelitian mengenai strategi komunikasi dalam mensosialisasikan perubahancorporate identity kepada public eksternal menunjukkan bahwa *Public Relations Departemen The Phoenix Hotel Yogyakarta* diberi kepercayaan untuk merancang strategi komunikasi dalam mensosialisasikan perubahan tersebut kepada public eksternal.⁴⁸

3. Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah, Sukanto (2008), (Universitas Brawijaya), *Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Dalam Mewujudkan Good Governance (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu)*. Dengan pembahasan Kebijakan Pemerintah tentang implementasi electronic government tahun 2003 juga menganjurkan penggunaan IT di instansi pemerintah pusat maupun daerah, agar lebih komprehensif dan terintegrasi. Tujuan pemanfaatan IT adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengelolaan informasi kepegawaian, sehingga dapat memberikan pelayanan kepegawaian yang lebih sempurna, transparan dan akuntabel. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian merupakan bentuk kebijakan pemerintah tentang implementasi e-government yang dibuat oleh BKN. Banyak manfaat yang didapat dari sistem informasi tersebut, kemudahan dan kecepatan salah satu manfaatnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta menganalisa pelaksanaan SAPK pada sistem KGB online di BKD Kota Batu. BKD Kota Batu telah melaksanakan peraturan

⁴⁸Natalia Kusumaningtiyas. *Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Perubahan Corporate Identity Kepada Publik Eksternal*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Atmajaya Yogyakarta. 2010. Abstrac

pemerintah tentang pengembangan electronic government dengan mengembangkan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian di lingkungan pemerintahan Kota Batu. Sistem pelayanan ini dapat mempermudah pelayanan administrasi kepegawaian, agar pelayanan kepegawaian menjadi prima dan cepat.⁴⁹

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.⁵⁰

Dalam hal ini penulis ingin mengkaji permasalahan mengenai Pelaksanaan Fungsi Humas Di BKD Kabupaten Kampar Dalam Mensosialisasikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Prestasi Kerja . Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif

Penulis memperoleh data dengan menggunakan data primer dan data skunder. Dimana data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dan data skunder diperoleh dengan mempelajari dokumen, arsip-arsip dan internet.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori humas sebagai teknik komunikasi. Dalam teori ini dijelaskan bahwa suatu lembaga yang melakukan kegiatan kehumasan, namun bukan humas yang melembaga. Karena dalam sebuah organisasi ada yang tidak dilengkapi dengan bagian Kehumasan, akan tetapi tidak berarti tidak ada kegiatan kehumasan, kegiatan Kehumasan tersebut dinamakan kegiatan BKD.

Yang menjadi indikator atau alat ukur dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Fungsi Humas Di BKD Kabupaten Kampar Dalam Mensosialisasikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Prestasi Kerja adalah:

1. Pengumpulan Fakta

Pengumpulan fakta adalah teknik pengumpulan data atau informasi dari narasumber berdasarkan fakta atau data yang telah diperoleh, dari wawancara yang

⁴⁹Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah. *Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu)*. Jurnal. Universitas Brawijaya. 2004. Abstrac

⁵⁰Sugiyono. 2003. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. Hal. 128

laporan dari masyarakat tentang berbagai informasi dan juga cerita-cerita yang bersifat deskriminasi. Dalam mengumpulkan berita meliputi:

- a. Pengumpulan fakta secara mandiri dari sumber
- b. Pengumpulan fakta berdasarkan laporan

2. Perencanaan dan pemograman

Perencanaan adalah adanya proses mendefenisikan tujuan organisasi dalam membuat strategi untuk mencapai tujuanya dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Selanjutnya dibuat rencana tindakan yang harus dilakukan dalam menghadapi berbagai masalah dan cara meyampaikan berita. Perencanaan dan pemogramana meliputi:

- a. Bentuk-bentuk program
- b. Tujuan program
- c. Sasaran program

3. Pelaksanaan dan komunikasi

Pelaksanaan adalah rencana yang disusun dengan baik oleh Pelaksanaan Fungsi Humas Di BKD Kabupaten Kampar Dalam Mensosialisasikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Prestasi Kerja sebagai hasil pemikiran yang matang berdasarkan fakta atau data tadi kemudian dikomunikasikan atau dilakukan kegiatan operasoinalnya sesuai dengan kegiatan yang telah di jadikan dalam bentuk program. Pelaksanaan yang dilakukaan meliputi :

- a. Pelaku atau komunikator
- b. Waktu dan tempat
- c. Metode

4. Evaluasi Program

Evaluasi adalah tahap terakhir dalam program ini adalah melakukan evaluasi atas persiapan, implemementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sambil program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana progam itu berhasil atau tidak. evaluasi ini menjadi dasar dari program yang telah dibentuk.

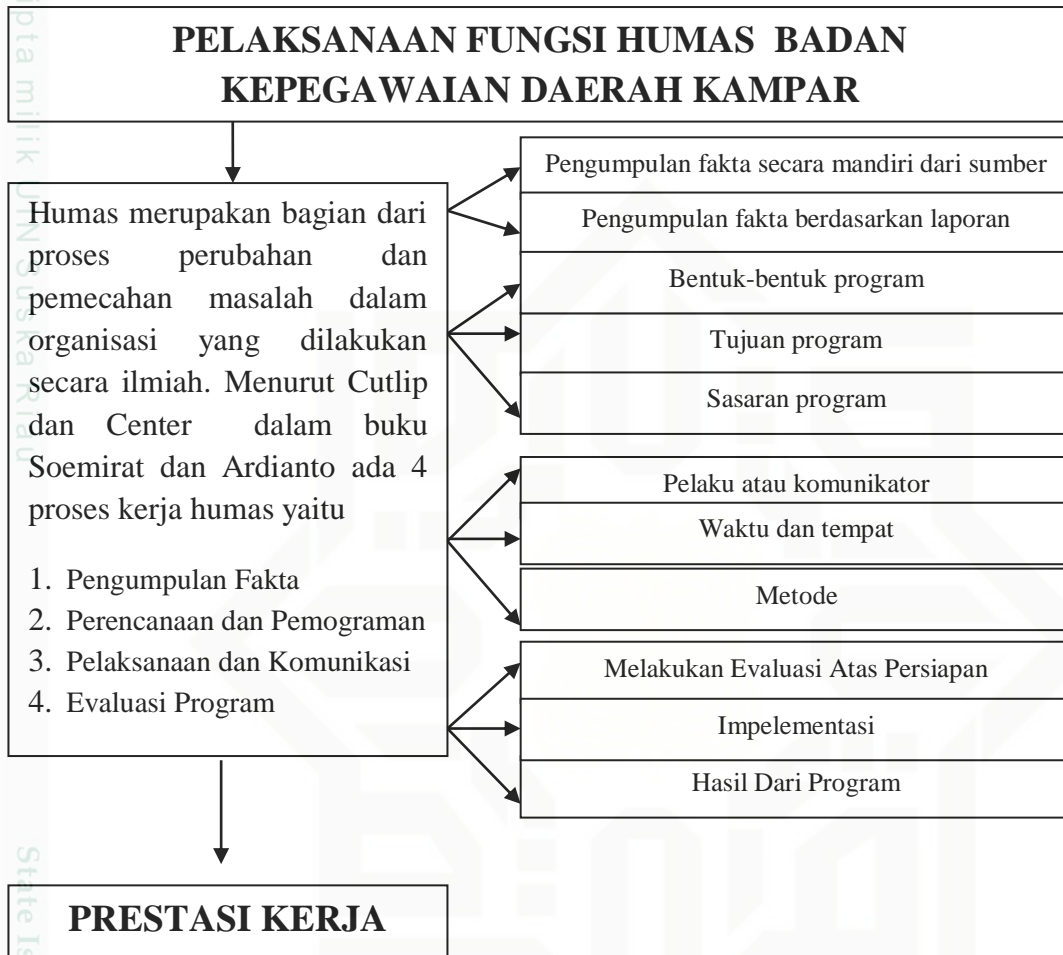
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

**Kerangka Pikir Pelaksanaan Fungsi Humas Di BKD Kabupaten Kampar
Dalam Mensosialisasikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011
tentang Prestasi Kerja**



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.