

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Hubungan Masyarakat (Humas)**

###### **2.1.1.1 Pengertian Humas**

Menurut Rex Harlow dalam Ruslan (2016:16) Humas ialah fungsi manajemen yang kuat dan memelihara kesamaan serta mendukung pemahaman, antara organisasi dan publik dalam kegiatan komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerjasama, dengan manajemen yang berpartisipasi untuk memecahkan masalah atau isu dan membantu menanggapi berbagai opini publik. Humas berperan untuk membantu manajemen dalam memantau atau mengantisipasi perubahan, tindakan humas juga dilakukan sebagai peringatan dini guna mengantisipasi adanya sebuah kecenderungan, dalam penggunaan penelitian dan juga adanya teknik komunikasi yang tepat dan etis sebagai sarana utama.

Menurut Anggoro (2000) dalam Elvinaro Ardianto (2017:174) dijelaskan bahwa bidang humas merupakan salah satu aspek manajemen yang dibutuhkan setiap organisasi, baik organisasi komersial maupun non komersial. Humas di butuhkan dalam sebuah organisasi karena humas merupakan salah satu unsur yang secara positif menentukan kelangsungan organisasi. Pentingnya humas sebagai sumber komunikasi yang handal mulai terasa di era globalisasi saat ini. Kegiatan humas juga mencakup segala bentuk komunikasi yang dilakukan antara

organisasi yang bersangkutan dan semua pihak yang berkepentingan di dalamnya.

#### 2.1.1.2 Fungsi Humas

Menurut Cutlip & Centre, *and* Canfield (1982) dalam Ruslan (2016:19) menjelaskan fungsi humas ialah sebagai berikut:

1. Mendukung fungsi utama manajemen untuk mencapai tujuan bersama (fungsi yang berkaitan dengan pengelolaan suatu lembaga atau organisasi).
2. Menumbuhkan hubungan yang harmonis antara organisasi dengan kelompok sasarannya.
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berhubungan dengan opini, persepsi dan reaksi publik terhadap organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan masyarakat dan memberikan saran kepada pimpinan untuk mencapai tujuan dan kepentingan bersama.
5. Terwujudnya komunikasi dua arah dan arus informasi, publikasi dan pesan dari organisasi ke publik atau sebaliknya, untuk mencapai citra positif bagi kedua belah pihak.

Menurut Ruslan (2016:147) menjelaskan bahwa pada dasarnya, tujuan umum humas dilapangan adalah menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi atau perusahaan yang diwakilinya dengan publik atau kelompok sasaran (*stakeholder*). Hasil yang diharapkan adalah terciptanya *good image* atau citra positif, *good will* atau kemauan baik, *mutual appreciation* atau saling menghargai, *mutual understanding* atau adanya saling pengertian dan *tolerance* atau toleransi antara para pihak.

Humas menyelenggarakan komunikasi dua arah antara organisasi dan publik untuk menciptakan saling pengertian (*mutual understanding*) dan dukungan publik (*public support*) demi tercapainya tujuan. Kebijakan, langkah serta tindakan organisasi atau lembaga. Hal tersebut mengembangkan pemahaman bersama dan kemauan baik (*good will*) dan untuk mendapatkan pendapat positif dan untuk menciptakan kerjasama berdasarkan sebuah hubungan yang harmonis dengan publiknya. (Soemirat dan Elvinaro, 2015:89)

Menurut Edward L. Bernay (1952, University of Oklahoma Press) dalam Ruslan (2020:19) mengatakan bahwa terdapat tiga fungsi utama humas, yaitu :

1. Pemberian informasi kepada publik atau masyarakat.
2. mengajak publik atau masyarakat mengubah sikap dan perilakunya.
3. Melakukan berbagai upaya untuk menyelaraskan sikap dan tindakan organisasi atau lembaga dengan publiknya, atau sebaliknya.

### **2.1.1.3 Peran Humas**

Rosady Ruslan (2016:26) di dalam bukunya Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi, menyebutkan bahwa Peranan komunikasi dalam berlangsungnya kegiatan manajemen suatu organisasi atau lembaga atau di perusahaan besar biasanya ditugaskan atau dilakukan oleh bagian *Public Relations Officer-Manager* (*PRO-Manager*) memenuhi tugas manajemen perusahaan atas peran yang dijalankan, secara umum fungsi utamanya adalah sebagai berikut:

a. *Communicator*

kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak atau elektronik dan lisan (*spoken person*) atau tatap muka. Humas juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuador.

b. *Relationship*

Kemampuan peran Humas untuk membangun sebuah hubungan yang positif antara lembaga atau organisasi yang diwakilinya dengan publik internal maupun eksternal. Humas berupaya juga dalam menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut.

c. *Back up management*

Kemampuan humas untuk melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya guna mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan atau organisasi maupun lembaga.

d. *Good image maker*

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

Elvinaro Ardianto (2017:179) ia menjelaskan bahwa peran humas agar dapat mencapai hasil yang optimal, harus mencangkup empat tanggung jawab umum yaitu :

### 1. *Analyzing*

Kemampuan Humas dalam menganalisis sebuah masalah sosial, ekonomi, politik, dan lingkungan sosial dalam operasional bisnis atau lembaganya, serta mampu mengantisipasinya.

### 2. *Counseling*

Kemampuan Humas menjadi penasihat pimpinan dalam membuat kebijakan dan tatanan operasional agar dapat menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik terkait.

### 3. *Communicating*

Kemampuan Humas untuk mengkomunikasikan informasi mengenai inti tentang kebijakan dan praktik manajerial, produk-produk dan jasa-jasa yang menjadi perhatian publik.

### 4. *Evaluating*

Kemampuan Humas untuk mengevaluasi dan mengkaji apa yang sudah baik dilakukan, apa yang masih salah dilakukan, berapa banyak kemampuan yang telah diperoleh dan bagaimana meningkatkan kinerja yang lebih produktif di masa mendatang.

Ruslan (2016:24) mengungkapkan bahwa peranan umum humas dalam manajemen suatu organisasi itu terlihat dari adanya aktivitas berikut:

1. Mengevaluasi sikap atau opini publik;
2. Mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi atau perusahaan dengan kepentingan publiknya;
3. Merencanakan dan melaksanakan penggiatan aktivitas humas.

## **2.1.2 Humas Pemerintahan**

### **2.1.2.1 Pengertian Humas Pemerintahan**

Ruslan (2016: 324) mengatakan Humas berperan untuk membantu manajemen dalam memantau atau mengantisipasi perubahan, tindakan humas juga dilakukan

sebagai peringatan dini guna mengantisipasi adanya sebuah kecenderungan, dalam penggunaan penelitian dan juga adanya teknik komunikasi yang tepat dan etis sebagai sarana utama.

Humas dalam instansi Pemerintah adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menjembatani antara kepentingan Pemerintah dengan kepentingan masyarakat. Bagian Humas dalam institusi pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan kebijakan dan menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat serta mampu menyediakan sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Ciri pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang demokratis, pemerintahan demokratis yang sukses membutuhkan hubungan yang bertanggung jawab dengan masyarakat, didasarkan pada kepentingan bersama. Pada semua Negara, khususnya Negara berkembang seperti Indonesia, lembaga kehumasan sangatlah diperlukan. Humas ini merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan, agar lembaga atau instansi dimana Humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya yaitu masyarakat (Rachmadi dalam Lani dan Handayani, 2021).

#### **2.1.2.2 Tugas Humas Pemerintahan**

Ruslan (2016:341) dalam bukunya *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, ia menjelaskan bahwa tugas Humas pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau meningkatkan pelayanan umum. Melalui unit atau program kerja Humas tersebut, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan-

tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban pemerintahannya.

John D. Millett dalam dari Ruslan, (2016: 341) mengatakan bahwa pada umumnya tugas humas lembaga pemerintahan ialah:

1. *Learning about public desires and aspirations*

Mempelajari mengenai apasaja keinginan dan aspirasi yang diberikan oleh masyarakat.

2. *Advising the public about what is should desire*

Memberikan sebuah nasihat mengenai apa yang seharusnya dilakukan oleh sebuah lembaga pemerintah seperti yang diinginkan oleh publik.

3. *Ensuring satisfactory contact between public and government official*

Mengusahakan agar dapat terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan.

4. *Informing and about what an agency is doing*

Memberikan sebuah informasi atau penerangan mengenai yang telah dilakukan oleh suatu lembaga pemerintahan yang bersangkutan.

Menurut Dimock dan Koenig dalam Ruslan (2016:342), pada umumnya tugas-tugas dari pihak Humas instansi atau lembaga pemerintahan, yaitu sebagai berikut :

1. Upaya memberikan informasi atau penjelasan kepada masyarakat mengenai pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.

2. Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.
3. Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparat pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.

### **2.1.2.3 Fungsi Humas Pemerintahan**

Secara garis besarnya Humas mempunyai peran ganda, yaitu fungsi keluar berupa memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan instansi atau lembaga kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran, sedangkan ke dalam wajib menyerap reaksi, aspirasi atau opini khalayak tersebut diserasikan demi kepentingan instansinya atau tujuan bersama. (Ruslan, 2016:343)

Menurut Ruslan (2016:343) fungsi pokok humas pemerintahan Indonesia pada dasarnya sebagai berikut :

1. Mengamankan kebijakan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya.
2. Menjadi Penyedia pelayanan, menyebarluaskan pesan dan informasi mengenai kebijakan pemerintah, serta mampu mensosialisasikan berbagai program pembangunan.
3. Menjadi komunikator dan juga moderator yang proaktif untuk menjembatani kepentingan instansi pemerintah pada suatu pihak dan dapat menerima berbagai aspirasi atau opini publik.

4. Berpartisipasi aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif serta dinamis guna mengamankan stabilitas dan program pembangunan.

Menurut Ruslan (2016:344) Peran taktis dan strategi kehumasan pemerintah menyangkut beberapa hal sebagai berikut :

1. Tugas secara taktis dalam jangka pendek

Humas berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi kepada masyarakat umum, dan khalayak tertentu sebagai target sarannya. Kemampuan untuk melakukan komunikasi timbal balik, dan kemudian memotivasi, atau mempengaruhi opini masyarakat dengan usaha untuk "menyamakan persepsi" dengan tujuan dan sasaran instansi atau lembaga yang diwakilinya.

2. Tugas strategis (jangka panjang)

Humas, yakni berperan serta secara aktif dalam proses pengambil keputusan (*decision making process*), memberikan sumbang saran, gagasan dan hingga ide-ide cemerlang serta kreatif dalam menyukseskan program kerja lembaga instansi atau lembaga yang bersangkutan dan hingga pelaksanaan pembangunan nasional. Terakhir bagaimana upaya untuk menciptakan citra atau opini masyarakat yang positif.

Sebagaimana telah digariskan oleh SK Menpen No. 31/1971, yaitu tugas dan fungsi Bakohumas (Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah), antara lain sebagai berikut :

1. Membantu Menteri Penerangan RI dalam menetapkan kebijaksanaan pembinaan hubungan yang lancar dan harmonis antara masyarakat dan pemerintah.

2. Mengadakan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kerja sama antara Humas Departemen dan Lembaga Pemerintah atau Negara.
3. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan kehumasan sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah.

#### **2.1.2.4 Peran Humas Pemerintahan**

Menurut Sam Black dalam Suprawoto (2018:77) menyampaikan bahwa ruang lingkup Humas Pemerintah itu pada dasarnya ada dua, yaitu ruang lingkup Humas Pemerintah Pusat dan Humas Pemerintah Daerah. Adapun untuk Pemerintah Pusat ruang lingkungnya adalah sebagai berikut :

1. Menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijakan, perencanaan dan hasil yang dicapai.
2. Menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan dan hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan rakyat sehari-hari.

Menurut Moore dalam Suprawoto (2018:88) mengemukakan bahwa peran humas dalam pemerintahan pada dasarnya berlandaskan terhadap dua fakta yang harus mendapat perhatian yaitu :

1. Masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui. Maka dari itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai apa yang dilakukan dan juga tidak dilakukan.
2. Ada sebuah kebutuhan dari pemerintah untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan masalah-masalah yang harus dipecahkan untuk memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat.

## 2.1.3 Citra

### 2.1.3.1 Pengertian Citra

Ruslan (2016:75) menjelaskan bahwa citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia kehumasan. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangibile*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik atau khalayak sasaran dan masyarakat luas pada umumnya.

Menurut Bill Canton dalam Ardianto dan Soemirat (2021:111) mengatakan bahwa: "*image: the impression, the feeling, the conception which the public has of a company; a concioussly created created impression of an object, person or organzation*" Citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.

Jadi, citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Istilah lain adalah *Favourable Opinion*.

Menurut Katz dalam Ardianto dan Soemirat (2021) Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya.

### 2.1.3.2 Dimensi Citra

Menurut Veljkovic (2011) mempergunakan teori menurut Keller dalam Indrasari (2019:100) mengemukakan dimensi citra perusahaan dari empat asosiasi penting, yaitu :

#### 1. *Attitudes* (sikap)

Merupakan nama atau merek perusahaan dapat menarik pelanggan pada asosiasi yang tinggi mengenai atribut suatu produk dan inovasi-inovasi pemasaran yang dilakukan oleh pemasar.

#### 2. *People and Relationship* (orang dan hubungan)

Citra perusahaan dapat terlihat dari karakteristik karyawannya seperti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

#### 3. *Value and Programs* (nilai dan program)

Citra perusahaan dapat dilihat dari nilai-nilai dan program-program dari perusahaan yang tidak harus berhubungan dengan produk ataupun jasa yang dijual, misalnya bentuk kepedulian sosial, kepedulian terhadap lingkungan sekitar.

#### 4. *Corporate Credibility* (kredibilitas perusahaan)

Citra perusahaan dapat berupa pendapat, atau pernyataan mengenai perusahaan, juga sikap percaya terhadap perusahaan yang kompeten dalam menjual produk atau jasa dan menyampaikan jasanya, serta besarnya tingkat kesukaan juga ketertarikan bagi pelanggan kepada perusahaan.

### 2.1.3.3 Jenis-jenis Citra

Frank Jefkins dalam Ruslan (2016:77) mengemukakan jenis-jenis citra, antara lain :

1. *The mirror image* (cerminan citra), yaitu bagaimana dugaan (citra) manajemen terhadap publik eksternal dalam melihat perusahaannya.
2. *The current image* (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada publik eksternal, yang berdasarkan pengalaman atau menyangkut miskinnya informasi dan pemahaman publik eksternal.
3. *The wish image* (citra yang diinginkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi secara lengkap.
4. *The multiple image* (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu, kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainnya dapat membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, memerlukan adanya penelitian terdahulu, digunakan sebagai sebuah perbandingan serta tolak ukur bagi penulis dalam mempermudah membuat tulisannya. Dengan adanya penelitian terdahulu, maka penulis dapat memiliki sebuah acuan dalam melakukan penelitiannya, penulis juga dapat memperoleh banyak teori yang sekiranya digunakan untuk dikaji dalam penelitian yang akan dilakukan ini. Adanya penelitian terdahulu juga bertujuan untuk menghindari adanya sebuah plagiarisme. Berikut merupakan tabel dari berbagai penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan oleh penulis untuk melakukan penelitian :

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun/ Judul Jurnal	Teori	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan/ Perbedaan Penelitian
1.	<p><b>Nama Peneliti:</b> Deril Rosyid Al habib, dan Bambang Suratman</p> <p><b>Jurnal:</b> Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Volume.06 No.02 Thn.2018</p> <p><b>Judul Penelitian:</b> Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Lembaga Pemerintahan DPRD Kabupaten Nganjuk</p>	<p><b>Teori:</b> Citra, Peran Humas  (Penasehat ahli, Fasilitator komunikasi, Pemecah masalah, Teknisi komunikasi Sari, 2012)</p>	<p>Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif</p>	<p>Peran humas DPRD Kabupaten Nganjuk yakni</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penasehat ahli Humas sebagai penasehat ahli yaitu berperan untuk menampung ide-ide atau aspirasi yang ditemukan dari permasalahan-permasalahan yang muncul di masyarakat mengenai kegiatan yang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Nganjuk.</li> <li>2. Humas sebagai fasilitator komunikasi dengan pihak internal dan juga eksternal untuk menyampaikan informasi mengenai suatu kegiatan.</li> <li>3. Humas sebagai fasilitator pemecah masalah yaitu humas berperan menjadi</li> </ol>	<p><b>Persamaan:</b> Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah meneliti mengenai peran humas dalam meningkatkan citra positif pada lembaga pemerintahan, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah karakteristik yang berbeda antara Lembaga DPRD dengan Lembaga Kepolisian. Dalam penelitian sebelumnya menggunakan teori peran humas oleh Sari, (2012). sedangkan dalam</p>

				<p>pihak yang bisa memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah yang ada dimasyarakat.</p> <p>4. Humas sebagai teknisi komunikasi yakni mempublikasikan kepada masyarakat mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pihak DPRD Kabupaten Nganjuk.</p>	<p>penelitian yang penulis teliti menggunakan teori peran humas oleh Ruslan, (2016).</p>
2.	<p><b>Nama Peneliti:</b> Dolly Indra Syahputra, Yan Hendra dan Taufik Wal Hidayat</p> <p><b>Jurnal:</b> Jurnal Perspektif Volume 8. No 1 Thn.2019</p> <p><b>Judul Penelitian:</b> Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas</p>	<p><b>Teori :</b> peran humas (penasihat ahli, fasilitator komunikasi, pemecah masalah, Kasali, 1994), Citra (Jefkins, 1995)</p>	<p>Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas dalam Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur adalah :</p> <p>1. Peran humas sebagai penasihat ahli, humas sebagai yang pertama mengetahui masalah dan menyelesaikannya dengan membangun hubungan yang harmonis antara pihak internal dan eksternal sehingga dapat memberikan solusi yang terbaik dan dapat diselesaikan secara</p>	<p><b>Persamaan:</b> Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah meneliti mengenai peran humas dalam meningkatkan citra positif pada lembaga pemerintahan, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah pembangunan citra yang dilakukan dalam</p>

	Gubernur			<p>kekeluargaan dan musyawarah.</p> <p>2. Peran humas sebagai fasilitator antara pemprov dan publik adalah humas mencari jalan keluar yang terbaik dengan cara-cara persuasif sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sehingga dapat berjalan dengan baik. Serta dalam penyebaran informasi kegiatan pemerintahan sumatera utara khususnya kegiatan gubernur, kebijakan dan pembangunan di sumatera utara ini humas memfasilitator dengan membuat <i>realese update</i> berita seperti media cetak dan media massa online serta <i>update website</i> pemprov sumut setiap saat.</p> <p>3. Peran humas sebagai pemecah masalah, humas berperan penting dimana dalam mengatasi dan memecahkan masalah yang dihadapi seperti masalah internal dan eksternal termasuk dengan</p>	<p>penelitian sebelumnya lebih mengarah kepada gubernur sedangkan penelitian yang penulis teliti citra yang di bangun lebih kepada satu instansi Polres saja, dalam penelitian sebelumnya menggunakan teori Kasali (1994), sedangkan dalam penelitian yang penulis teliti menggunakan teori Ruslan (2016).</p>
--	----------	--	--	--	--

				masyarakat haruslah secara profesional dengan mengambil tindakan-tindakan mulai dari menegur lisan dan tulisan sesuai dengan ketentuan prosedur hukum yang berlaku	
3.	<p><b>Nama Peneliti:</b> Rakhmad Handin Setya Purwo, dan Durinta Puspasari</p> <p><b>Jurnal:</b> Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Volume. 08 No. 03 Thn. 2020</p> <p><b>Judul Penelitian:</b> Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi</p>	<p><b>Teori :</b> Peran humas (Penasihat ahli, Fasilitator komunikasi, Pemecah masalah, Teknisi komunikasi Sari, 2012), Citra (Ardianto, 2005)</p>	Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas BPSDM Provinsi Jawa Timur telah melakukan perannya dengan baik sehingga menimbulkan citra positif bagi lembaga pemerintahan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penasehat ahli, humas BPSDM bertugas menampung masukan maupun kritik dari peserta kemudian apabila terdapat banyak masalah, humas menentukan strategi dalam pemecahannya;</li> <li>2. sebagai fasilitator komunikasi dengan mengkomunikasikan secara transparan jika itu dirasa tidak</li> </ol>	<p><b>Persamaan:</b> Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah meneliti mengenai peran humas dalam meningkatkan citra positif pada lembaga pemerintahan, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah karakteristik yang berbeda antara Lembaga BPSDM dengan Lembaga Kepolisian. Dalam penelitian sebelumnya menggunakan teori peran humas oleh Sari, (2012).</p>

	Jawa Timur			<p>bersifat rahasia kepada masyarakat maupun internal perusahaan;</p> <p>3. fasilitator pemecah masalah maksudnya humas disini menjadi pihak yang berpengaruh besar dalam memberikan solusi pada setiap konflik dimasyarakat;</p> <p>4. humas sebagai teknisi komunikasi yakni humas berperan sebagai jurnalis dan menulis berita untuk nantinya dipublikasikan di laman <i>website</i> <a href="http://bpsdm.jatimprov.go.id">bpsdm.jatimprov.go.id</a>.</p>	sedangkan dalam penelitian yang penulis teliti menggunakan teori peran humas oleh Ruslan, (2016).
4.	<p><b>Nama Peneliti:</b> Siti Hoirun Nisak, dan Muhyadi</p> <p><b>Jurnal :</b> Jurnal Student UNY. Volume.07 No. 05 Thn. 2018</p> <p><b>Judul Penelitian:</b> Peran Humas Dalam Rangka</p>	<p><b>Teori :</b> Peran Humas, (<i>Communicator, Relationship, Back up Managemen t</i>, Ruslan, 2016), Citra.</p>	Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas di Polda DIY sebagai berikut:</p> <p>1) <i>Communicator</i> publik internal berupa koordinasi persiapan kegiatan yang akan dilaksanakan serta pembuatan dan penyebaran majalah Tribata news ke seluruh Polres di DIY, sedangkan komunikasi dengan publik</p>	<p><b>Persamaan:</b> Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah meneliti mengenai peran humas dalam meningkatkan citra positif pada lembaga Kepolisian, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menggunakan teori peran humas</p>

	Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian di POLDA DIY			<p>eksternal berupa wawancara, jumpa pers, dan <i>talkshow</i>;</p> <p>2) pembina hubungan menciptakan hubungan yang baik melalui kegiatan dengan lembaga penyiaran, lembaga pemerintahan, dan lembaga non pemerintahan;</p> <p>3) <i>back up management</i> melakukan publikasi kegiatan yang dilaksanakan oleh bidang lain di Polda DIY serta menjadi juru bicara untuk bidang lain dalam kegiatan wawancara.</p>	<p>oleh Ruslan</p> <p><b>Perbedaan:</b></p> <p>Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah lokasi penelitian, pada penelitian sebelumnya lokasi yang digunakan ialah Polda DIY, sedangkan lokasi penelitian yang di pilih oleh penulis ialah Polres Tangerang Selatan.</p> <p>Dalam penelitian sebelumnya tidak meneliti mengenai dimensi citra, sedangkan dalam penelitian yang penulis teliti menggunakan dimensi citra.</p> <p>Tahun yang digunakan dalam teori peran humas oleh Ruslan berbeda, dalam penelitian sebelumnya teori yang digunakan ialah tahun 2016, sedangkan teori yang penulis gunakan ialah tahun 2020.</p>
5.	<b>Nama Peneliti:</b> Achmad	<b>Teori :</b> peran humas	Menggunakan pendekatan	Peran humas dalam membangun citra	<b>Persamaan:</b> Persamaan dari penelitian

	<p>Aufa Anggarda</p> <p><b>Jurnal:</b></p> <p>GOVERNANCE: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume. 10 No. 01 Thn. 2020</p> <p><b>Judul Penelitian:</b></p> <p>Peran Humas Pemerintah Kota Surabaya Dalam Membangun Citra Bangsa Surabaya</p>	<p>(<i>Communicator, Relationship, Back up Management, Good Image make</i></p> <p>Ruslan, 2016), Citra</p> <p><b>Metode :</b></p> <p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>kualitatif dengan metode deskriptif</p>	<p>Bangga Surabaya dalam upaya meningkatkan citra Pemerintah Kota Surabaya di dalam masyarakat agar berhasil maka Humas Pemerintah Kota Surabaya.</p> <p>1. Dalam perannya sebagai <i>communicator</i>, humas telah melaksanakan perannya dengan baik melalui semua media, baik media elektronik, media cetak maupun lisan.</p> <p>2. Peran <i>Relationship</i>, dimana pihak humas telah membina hubungan dengan pihak internal maupun pihak eksternal yang dilakukan dengan baik.</p> <p>3. Peran <i>Back up Management</i>, yang dimana pihak humas telah melakukan pendukung fungsi manajemen Pemerintah Kota Surabaya sebagai Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) dan melakukan sosialisasi atas</p>	<p>sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah meneliti mengenai peran humas dalam meningkatkan citra positif pada lembaga pemerintahan, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, menggunakan teori peran humas oleh Ruslan.</p> <p><b>Perbedaan:</b></p> <p>Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis teliti adalah pada penelitian sebelumnya membahas mengenai peran humas dalam membangun rasa bangga di dalam diri masyarakat surabaya.</p> <p>Tahun yang digunakan dalam teori peran humas oleh Ruslan berbeda, dalam penelitian sebelumnya teori yang digunakan ialah tahun 2016, sedangkan teori yang penulis gunakan ialah tahun 2020.</p>
--	---	--	--	---	--

				<p>kegiatan dan program-program Pemerintah Kota Surabaya melalui media-media kepada public.</p> <p>4. Dalam membuat citra positif Pemerintah (<i>Good Image maker</i>) humas telah menjalankan tugasnya melalui pembangunan citra Bangsa Surabaya dengan baik dengan adanya reputasi atau penghargaan dari Pemerintah Kota Surabaya itu maka dapat membantu humas dalam membangun kepercayaan kepada masyarakat dalam membangun citra positif tersebut.</p>	
--	--	--	--	---	--

### 2.3 Kerangka Konsep

Berdasarkan dari teori-teori yang telah dijabarkan sebelumnya, maka, kerangka konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 2.2 Kerangka Konsep Penelitian**



Pendoman operasional dalam bentuk data, diselain itu kerangka konsep juga menggambarkan hubungan antara konsep-konsep yang diteliti. Pada bagan diatas, dapat dijelaskan bahwa langkah-langkah pemikiran yaitu diawali dari Divisi Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan.

Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan menjalankan perannya sebagai Komunikator (*communicator*) guna menyebarkan informasi perusahaan atau kebijakan secara langsung atau tidak langsung kepada semua *stakeholder*, melalui media elektronik, maupun media cetak. Selanjutnya peran humas dalam Membangun Hubungan (*Relationship*) Humas berupaya meningkatkan hubungan yang baik antara instansi yang

diwakilinya dengan para *stakeholdernya* yang bertujuan untuk saling menguntungkan satu sama lainnya dan juga mampu menciptakan pengertian, kepercayaan, dukungan, kerjasama, dan toleransi. Melaksanakan dukungan manajemen (*Back up Management*) atau sebagai faktor pendukung dan penghambat contohnya seperti melakukan promosi, pemasaran, operasional, personalia, dan sebagainya. Demi tujuan bersama dalam suatu kerangka pokok perusahaan atau organisasi, dan Menciptakan citra positif (*Good Image Maker*) Divisi Humas Polres Tangsel melakukan perannya tersebut untuk meningkatkan citra kepolisian. Citra yang di hasilkan tersebut berasal dari Sikap (*Attitudes*), Orang dan Hubungan (*People and relationship*), Nilai dan Program (*Value and Programs*), dan Kredibilitas Perusahaan (*Corporate Credibility*).