

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, HIPOTESIS DAN KERANGKA KONSEP**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Hubungan Masyarakat**

###### **A. Pengertian Hubungan Masyarakat**

Sebagaimana menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (2017) karya mengatakan bahwa humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi tindakan dan tata cara individu atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melaksanakan program tindakan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan publik. Dengan demikian dapatlah diartikan bahwa fungsi manajemen seorang humas dapat dilihat dari organisasi itu sendiri demi ketertarikan publik. Tujuannya agar mengetahui bagaimana cara untuk perencanaan serta pelaksanaan dengan baik kepada publik.

Menurut Frank Jefkins dalam Zaenal Mukarom (2015:46), menjelaskan bahwa humas adalah sesuatu yang menyatukan komunikasi terencana secara total antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya baik secara internal maupun eksternal untuk mencapai tujuan spesifik atas dasar adanya saling pengertian. Definisi dari Frank Jefkins ini menjelaskan bahwa humas pada hakikatnya selalu fokus untuk saling berkomunikasi antara suatu organisasi dengan masyarakat luas, dan melalui hal ini diharapkan dapat menciptakan dampak atau perubahan yang positif.

Adapun pengertian humas menurut Frida Kusumastuti dalam Yusmawati (2017:3) “humas adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan publik (perusahaan/organisasi), yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, dan saling

membantu/kerjasama". Dengan demikian dapatlah diartikan bahwa humas sangat penting bagi publik dan masyarakat agar menumbuhkan komunikasi dua arah dan saling bekerjasama.

Sementara itu, Menurut H. A. W. Widjaja (2008:53) humas adalah kegiatan yang melekat bagi individu secara ke dalam maupun ke luar dan semua kegiatan yang terjadi dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing organisasi atau lembaga. Artinya setiap program terencana yang sudah dilakukan institusi atau pimpinan lembaga ini demi melayani kepentingan masyarakat yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa humas adalah bagian yang sangat penting untuk publik dan masyarakat agar menumbuhkan komunikasi dua arah dan saling bekerjasama serta merencanakan dan melaksanakan program yang menciptakan dampak positif bagi institusi atau lembaga.

Untuk itu, penulis memahami bahwa humas dapat membantu menginformasikan kebijakan ataupun kegiatan pemerintah kepada pihak internal dan pihak eksternal dengan memberikan berbagai informasi yang akurat dan mudah dipahami untuk mencegah penyalahgunaan yang dapat diatasi dengan pengetahuan serta pemahaman. Berhubung dengan fungsi humas, dapat dikatakan bahwa aktivitas humas dalam komunikasi integritas dalam sebuah kegiatan humas pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan khalayak sasaran (target audience) guna menarik perhatian dan menciptakan citra yang positif terhadap kegiatan Pemerintah. Dari sudut pandang yang nantinya akan menciptakan kepercayaan dan citra yang baik di masyarakat dengan cara penyampaian pesan yang intensif dalam jangka waktu yang lebih lama.

Berhubung dengan penelitian, maka penulis menetapkan seberapa besar pengaruh humas pemerintah dalam program pembangunan

RUTLH yang dapat menyalurkan informasi tentang kebijakan pemerintah untuk menciptakan citra positif pemerintah di Kota Tangerang Selatan dengan salah satu program ini.

## **B. Fungsi dan Tugas Humas**

Menurut Cutlip & center and Candfield dalam (Ruslan, 2012: 19) menjelaskan bahwa fungsi humas, yaitu:

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama
2. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya
3. Melayani keinginan rakyat dan memberikan saran kepada pemimpin organisasi demi tujuan dan manfaat bersama
4. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, mengelola arus informasi publikasi dan pesan organisasi kepada publik atau sebaliknya untuk mencapai citra positif bagi kedua belah pihak.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa fungsi humas untuk mencapai tujuan bersama, menjalin hubungan yang harmonis dan melayani keinginan rakyat serta menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik. Humas dapat berjalan dengan adanya tanggung jawab yang disertai.

Adapun lima tugas pokok seorang humas yang disampaikan oleh Ruslan (2014:89), yaitu :

- a. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (visual) untuk perusahaan, tujuan, serta kegiatan yang dilakukan.
- b. Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat dari umum atau masyarakat.

- c. Meningkatkan citra perusahaan.
- d. Citra perusahaan bisa merupakan gambaran dari pimpinan serta harapan, dan lain sebagainya.

Komunikasi humas merupakan bentuk khusus komunikasi, komunikasi timbal balik, sehingga informasi komunikasi menjadi modalnya.

Menurut Dimock dan Koenig sebagaimana yang dikutip oleh Kussanti & Leliana (2017:122), pada umumnya tugas-tugas humas instansi atau lembaga pemerintahan, yaitu :

1. Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijakan dan tujuan yang harus dicapai pemerintah dalam melaksanakan program kerja.
2. Mampu menanamkan kepercayaan dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi atau ikut serta pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politik, serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.
3. Kejujuran dalam pelayanan masing-masing aparatur pemerintahan dan pengabdian yang harus dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tugas seorang humas pada intinya adalah menginformasikan kepada masyarakat tentang pelayanannya serta pemahaman menggunakan komunikasi timbal balik (dua arah) dan selalu berusaha menciptakan citra positif.

### **C. Peran Humas**

Selain fungsi dan tugas yang sudah dijelaskan diatas, seorang humas juga mempunyai peran yang sangat penting dan peran humas ada empat Menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) yaitu :

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan mempunyai kemampuan tinggi serta dapat membantu mencari solusi untuk menyelesaikan masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan antara praktisi humas dan manajemen suatu organisasi seperti hubungan dokter dengan pasien. Artinya, manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang disarankan atau direkomendasikan oleh manajemen humas (*expert prescriber*) untuk memecahkan dan mengatasi masalah kehumasan organisasi yang bersangkutan.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator untuk membantu manajemen mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan publik. Di sisi lain, ia juga dituntut untuk mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada publik. Bahwa komunikasi timbal balik ini dapat menciptakan saling pengertian, kepercayaan, rasa hormat, dukungan dan toleransi yang baik di kedua belah pihak.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Fasilitator*)

Peran praktisi humas dalam proses penyelesaian masalah humas merupakan bagian dari tim manajemen. Tujuannya adalah untuk membantu manajemen organisasi dan sebagai penasihat (*adviser*), untuk melakukan tindakan eksekusi (keputusan) untuk mengatasi masalah atau krisis secara rasional dan profesional. Posisi tim biasanya dibentuk dalam situasi krisis, dikoordinir oleh para ahli humas, melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam sebuah tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang menghadapi atau pernah mengalami beberapa masalah krisis.

#### 4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peran praktisi humas sebelumnya yang erat kaitannya dengan fungsi dan peran mengelola sebuah manajemen organisasi. Peranan communication technician ini berperan sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi juga dikenal dengan *methode of communication in organization*.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa peranan seorang humas yaitu sebagai communicator atau penghubung antara organisasi dengan publik untuk membantu organisasi mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publik. Seorang humas juga dapat membantu mencari solusi untuk menyelesaikan masalah hubungan dengan publiknya.

### 2.1.2 Humas Pemerintah

#### A. Pengertian Humas Pemerintah

Dalam dunia pemerintahan, tugas bagian kehumasan adalah melaksanakan kebijakan publik dan pelayanan publik. Salah satu kegiatan humas pemerintah dalam bidang kebijakan publik adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah yang mengikat masyarakat, pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui birokrasi yang sederhana, sehingga bahwa dunia pemerintahan mendapat citra positif (Ardianto, 2014:239).

Menurut Sam Black dalam Suprawoto (2018:77-79), menggolongkan humas menjadi Humas Pemerintah Pusat (*center government*) dan Humas Pemerintah Daerah (*local government*), sebagai berikut:

##### 1. Humas Pemerintah Pusat (*center government*)

Humas pemerintah pusat umumnya bertempat di departement dan lembaga yang termasuk dari pemerintah pusat. Tugas humas pemerintahan pusat adalah menyebarkan informasi secara teratur tentang kebijakan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai serta menginformasikan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan, peraturan dan hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat sehari-hari.

## 2. Humas Pemerintah Daerah (*local government*)

Di Indonesia merupakan negara besar dengan jumlah penduduk yang begitu banyak. Hal ini dapat dipahami, karena pemerintah di daerah yang lebih langsung berhadapan dengan masyarakat. Pemerintah daerah lebih tahu setiap nafas masyarakatnya dan juga pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah secara substansif adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakatnya. Oleh karena itu, Sam Black berpendapat bahwa ruang lingkup humas pemerintah di daerah, sebagai berikut:

### (1) *To keep citizens informed of the council's policy and its day-by-day*

Artinya, masyarakat harus diinformasikan tentang kebijakan lembaga dan kegiatan sehari-hari. Karena, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur kehidupan serta melayani masyarakat di daerah yang dimana itu merupakan hal yang penting yang harus dilakukan oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah.

### (2) *To give them opportunity of expressing views in important new project before final decisions are taken by the council*

Yang artinya, untuk memberikan mereka kesempatan menyatakan pandangannya mengenai proyek baru yang penting sebelum lembaga mengambil keputusan. Tentunya pemerintah

daerah tugasnya melayani, setiap kebijakan yang akan dibuat harus sesuai dan mendapat persetujuan dari masyarakat agar mendapat dukungan.

*(3) To enlighten citizen on the way in which the system of local government works and to inform them of their rights and responsibilities.*

Artinya, untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang cara kerja sistem pemerintahan daerah dan mengenai hak-hak serta tanggung jawab mereka. Tentunya sebagai warga masyarakat, selain memenuhi hak masyarakat, pemerintah juga menekankan tanggung jawabnya, seperti membayar pajak serta menaati segala aturan yang dikeluarkan pemerintah daerah.

*(4) To promote a sense of civic pride*

Artinya, menumbuhkan rasa kebanggaan sebagai warga negara. Selain itu, pemerintah daerah juga punya kewajiban untuk melakukan penyampaian dan menampung aspirasi semua program-program dan keputusan pemerintah pusat.

Sedangkan dapat dijelaskan humas pemerintah menurut Susanto dalam Supratowo (2018:48) menyampaikan bahwa “humas pemerintah atau government public relations dalam hal kegiatan, yang ditujukan untuk menghasilkan pendapat dan iklim pendapat yang mendukung intansi”.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa peranan seorang humas di intansi pemerintah yaitu memberikan segala informasi baik internal dan eksternal tentang kebijakan serta kegiatan pemerintah yang akan disebarluas kepada publik atau masyarakat agar mendapatkan citra positif bagi pemerintah.



## **B. Tugas Humas Pemerintah**

Menurut Dimock dan Koenig dalam Betty (2012:74) tugas humas pemerintah dibagi menjadi 3 tugas utama, yaitu sebagai berikut:

- (1) Upaya memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijakan dan tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.
- (2) Mampu menanamkan kepercayaan dan keyakinan serta mengajak masyarakat untuk ikut serta atau berpartisipasi dalam pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang sosial, budaya, ekonomi, politik dan menjaga stabilitas dan keamanan nasional.
- (3) Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan perlu dipertahankan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

## **C. Fungsi Humas Pemerintah**

Beberapa fungsi humas pemerintahan yang disampaikan oleh Betty Nilla Sari (2012:83-84) yaitu sebagai berikut :

1. Mengamankan Kebijakan Pemerintah, dapat atau tidaknya masyarakat menerima kebijakan pemerintah sangat tergantung pada bagaimana humas mengkomunikasikan kebijakan tersebut kepada masyarakat.
2. Mempersiapkan Informasi, humas menyampaikan informasi mengenai kebijakan kepada publik, kegiatan, dan prestasi dari suatu instansi melalui media massa.
3. Bertindak sebagai komunikator atau juru bicara dan sebagai perantara yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah disatu pihak, dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan masyarakat dipihak lain.
4. Berkontribusi serta dalam menciptakan suasana yang kondusif dan

dinamis untuk menjamin stabilitas politik dan keamanan pembangunan nasional baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

5. Membuat Laporan, humas mengatur dan mengumpulkan program untuk menjaga dan memelihara kontak antara perwakilan organisasi dan publik.

Berdasarkan penjelasan fungsi humas diatas, dapat disimpulkan bahwa humas pemerintah berperan sebagai perantara antara pemerintah dan masyarakat dalam memantau dan mengamankan kebijakan, menyampaikan informasi serta membuat kegiatan yang mendukung kinerja pemerintah, dan menjalin kerja sama dengan media agar pesan-pesan dari pemerintah dapat dimengerti oleh publik.

#### **D. Peran Humas Pemerintah**

Menurut Moore dalam Suprawoto (2018:88) berpendapat bahwa “peran humas dalam pemerintahan pada dasarnya didasarkan pada dua fakta yang perlu diperhatikan” diantaranya :

- a) Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk menjelaskan kepada masyarakat apa yang sedang dilakukan dan apa yang tidak dilakukan.
- b) Sebuah kebutuhan dari pemerintah untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan masalah-masalah yang perlu ditangani untuk mendapatkan partisipasi dan dukungan masyarakat.

#### **E. Perencanaan Program Humas Pemerintah**

Perencanaan program humas harus segera disusun oleh pihak Humas Pemerintah yang meliputi tujuh perencanaan. Hal ini disampaikan oleh Dayanti, Kusumastuti dan Puspo (2015:57), yakni :

- 1) Merancang program humas yang komprehensif untuk mengajak

masyarakat mendukung program, kebijakan dan peraturan pemerintah.

- 2) Membuat perencanaan program humas yang komprehensif terkait perubahan pemerintahan (membiasakan masyarakat dengan pergantian pemerintah yang terjadi).
- 3) Membuat program humas yang komprehensif untuk mempublikasikan berbagai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah agar masyarakat mengetahui dan dapat menggunakan berbagai layanan tersebut.
- 4) Menetapkan program humas yang komprehensif untuk memberikan informasi yang dapat diandalkan kebenaran serta kelengkapan tentang berbagai kegiatan pemerintah.
- 5) Menginterpretasi opini publik dengan tepat, sehingga peraturan perundang-undangan realistis dan dapat diterima oleh masyarakat.
- 6) Membuat perencanaan program kehumasan yang bertujuan menjelaskan berbagai kebijakan pemerintah.
- 7) Membuat perencanaan program humas untuk menjalin hubungan dengan sejumlah individu penting yang memiliki aliansi dengan berbagai kelompok dan elemen sosial sehingga pemerintah mendapat dukungan dari berbagai pihak.

#### **F. Indikator Humas Pemerintah**

Humas Pemerintahan yang paling utama disampaikan oleh Cutlip, Center dan Broom (dalam Dayanti, dkk 2015:5.6) dibagi menjadi 3 tugas utama, yakni:

1. Mensosialisasikan program-program pemerintah untuk mendapatkan dukungan penuh dari masyarakat (*Active cooperation on action programs*).
2. Mengkampanyekan peraturan pemerintah dan undang-undang baru

agar diketahui dan dipatuhi oleh masyarakat (*Compliance in regulatory programs*).

3. Mengupayakan agar pemilih untuk mendukung kebijakan pemerintah yang tengah berkuasa (*Voter support for the incumbent administration's policies*).

### 2.1.3 Citra

#### A. Pengertian Citra

Citra mencerminkan pikiran, emosi, dan persepsi individu tentang apa yang mereka ketahui. Terkadang, persepsi dianggap sebagai realitas karena persepsi dapat menimbulkan citra. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dan perbaikan citra yang tidak hanya tampil dengan iklan atau mengaku sebagai yang terbesar atau terbaik, melainkan berupaya agar nama dan reputasi (perusahaan atau manajemen) serta persepsi publik semakin positif.

Citra menurut Elvinaro Ardianto (2011:62) adalah perasaan gambaran diri masyarakat terhadap perusahaan, organisasi atau lembaga; kesan sengaja diciptakan dari objek, orang, atau organisasi. Dengan kata lain, citra merupakan penilaian dari seseorang terhadap sesuatu, sehingga sesuatu itu dapat dianggap positif atau negatif. Tentu semua itu tergantung dari masyarakat yang memahami sebuah informasi, sehingga dapat mempresepsikannya.

Adapun pengertian citra menurut Wasesa-Macnamara (2010:55) artinya, untuk mendapatkan citra yang diinginkan oleh manajemen perusahaan, kita harus memahami dengan tepat proses seleksi apa yang terjadi ketika publik diberitahu tentang realitas yang terjadi. Dengan demikian, berapa lama citra terbentuk sepenuhnya menentukan bagaimana humas dapat menciptakan persepsi terhadap realitas yang

sedang terjadi.

Sementara itu, menurut Ruslan (2014:77) citra lembaga atau organisasi dan bentuk pelayanan jasa, dan lain sebagainya yang ingin dicapai Humas dalam sistem informasi terbuka di era globalisasi kompetitif tersebut, intinya tidak terlepas dari bentuk kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan, nilai kepercayaan dan merupakan “amanah” publik dan *goodwill* (kemauan baik) yang ditunjukkan oleh lembaga atau perusahaan yang bersangkutan. Artinya, jika kualitas jasa pelayanan yang diberikan, nilai kepercayaan dan kesiapan yang ditunjukkan oleh organisasi atau perusahaan itu bernilai positif, maka citra yang didapat sesuai dengan yang di tuai. Begitu juga sebaliknya, jika sebuah perusahaan atau organisasi memberikan semua hal ini dengan cara yang tidak baik, maka citranya menjadi negatif.

Dari tiga definisi citra yang telah di paparkan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa suatu citra tergantung dari kondisi interaksi yang dilakukan perusahaan dengan publiknya dan citra merupakan gambaran dari publik kepada perusahaan atau lembaga, yang dimana citra membuat penilaian dari publik terhadap perusahaan. Maka, perusahaan harus mempunyai kualitas jasa pelayanan serta nilai kepercayaan yang tinggi agar masyarakat bisa memberikan citra yang baik atau positif.

## **B. Jenis-jenis Citra**

Menurut Elvinaro Ardianto (2011:63) menyatakan ada lima jenis citra yang perlu diketahui, yaitu sebagai berikut :

### **A. Citra Bayangan (*mirror image*)**

Citra jenis ini adalah citra yang melekat pada seseorang atau anggota organisasi, dan citra yang dimiliki oleh orang dalam

mengenai pandangan luar terhadap organisasinya. Citra bayangan itu hampir selalu tidak akurat atau tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

B. Citra yang Berlaku (*current image*)

Citra jenis ini merupakan kebalikan dari citra bayangan, dimana citra yang berlaku adalah citra yang dimiliki oleh masyarakat luar tentang pandangannya mengenai suatu perusahaan atau organisasi.

C. Citra yang Diharapkan (*wish image*)

Citra jenis ini adalah citra yang diinginkan oleh manajemen. Citra ini juga tidak sama dengan citra yang sebenarnya. Secara umum citra yang diharapkan lebih baik atau lebih menyenangkan dari citra yang sudah ada.

D. Citra Perusahaan atau Citra Lembaga (*corporate image*)

Citra jenis ini merepresentasikan citra organisasi secara keseluruhan. Lebih mudah bagi perusahaan dengan citra positif untuk menjual produk atau jasanya.

E. Citra Majemuk (*multiple image*)

Citra jenis ini mengacu pada sejumlah besar karyawan (individu), cabang atau perwakilan perusahaan atau organisasi yang dapat memunculkan suatu citra organisasi atau perusahaan. Variasi citra tersebut harus dijaga seminimal mungkin dan citra perusahaan harus dipertahankan secara keseluruhan.

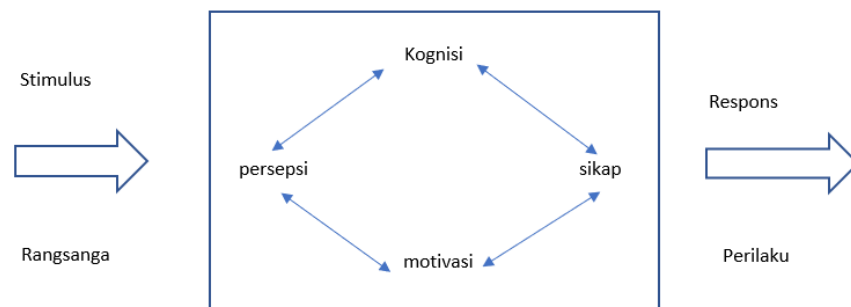
Penulis dalam penulisan skripsi ini membahas tentang citra Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Citra Pemerintah di Kota Tangerang Selatan merupakan sesuatu yang penting dan harus dijaga. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti tentang bagaimana pengaruh humas pemerintah dalam program pembangunan Rumah Umum Tidak Layak Huni (RUTLH) terhadap citra Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

### C. Proses Pembentukan Citra

Proses pembentukan citra yang pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau pola perilaku tertentu. Citra dapat menunjukkan dan menentukan sosok instansi suatu lembaga. Mengetahui dengan tepat bagaimana sikap masyarakat terhadap sebuah organisasi.

Menurut Jhon Nimpoeno dalam Gassing dan Suryanto (2016:158) mengatakan berikut ini adalah diagram proses pembentukan citra.

**Gambar 2. 1 Model Pembentukan Citra**



Sumber: Gassing dan Suryanto (2016:158)

Keterangan:

a) Stimulus

Rangsangan yang mengaktifkan bagian tubuh. Rangsangan organisasi, stimulus pembentuk citra berkaitan dengan informasi yang berasal dari luar yang menggambarkan proses pembentukan citra.

b) Persepsi

Persepsi merupakan hasil pengamatan unsur-unsur lingkungan yang berkaitan dengan suatu pemahaman.

c) Kognisi

Kognisi adalah aspek pengetahuan yang terkait dengan kepercayaan, ide dan konsep.

d) Motivasi

Kecenderungan yang menetap untuk mencapai tujuan tertentu dan menjadi kondisi kepuasan maksimal individu setiap saat.

e) Sikap

Hasil evaluasi positif atau negatif terhadap konsekuensi penggunaan suatu objek.

f) Perilaku

Respons individu terhadap rangsangan yang berasal dari diri sendiri atau dari lingkungan.

g) Respons

Respons merupakan perilaku berupa kegiatan seseorang yang berbentuk tindakan sebagai aksi terhadap rangsangan atau stimulus.

Sementara itu, proses pembentukan citra dijelaskan oleh Elvinaro (2009:115-116), seseorang yang mendapatkan pengetahuan, maka dalam dirinya akan terbentuk 2 tahap, antara lain :

1) Pembentukan Citra (*image formation*)

Citra merupakan gambaran seseorang tentang sesuatu di lingkungan sekitarnya. Ketika seseorang menerima informasi tentang sesuatu untuk pertama kalinya, gambaran tentang sesuatu tersebut akan terjadi pada di dirinya, dan jika informasi yang datang positif maka terbentuklah citra positif pula. Begitu juga sebaliknya, jadi positif atau tidaknya citra tergantung pada positif atau tidaknya informasi tersebut.

2) Perubahan Citra (*image change*)

Seseorang yang menerima dan mendapatlam citra tentang sesuatu, kemudian datanglah informasi yang berbeda dengan gambar aslinya, sehingga citra yang sudah dimilikinya dapat berubah. Dengan mengetahui persepsi dari masyarakat dapat memberikan informasi evaluasi kebijakan dan memperbaiki



kesalahpahaman.

Dari dua pengertian di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa citra terbentuk oleh adanya bantuan humas sebagai sarana untuk memberikan dan menyebarkan informasi tentang perusahaan, serta dengan menanggapi semua kritik dan masukan dari seluruh masyarakat terhadap perusahaan, menjalin kerjasama dengan pihak lain serta menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Terkait dalam pembahasan ini, penulis menggunakan cara terbentuk citra karena Pemerintah Kota Tangerang Selatan menggunakan beberapa cara dalam mengelola citra. Salah satunya adalah menyebarkan informasi kepada masyarakat bahwa dalam salah satu program Pemerintah yang sudah dijalankan yakni pembangunan Rumah Umum Tidak Layak Huni (RUTLH) dan mengajak masyarakat untuk ikut serta berpartisipasi dalam mengelola citra pada Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

#### **D. Indikator Citra Lembaga**

Citra perusahaan yang baik sangat penting bagi kelangsungan perusahaan, karena sangat mempengaruhi seluruh elemen perusahaan, citra perusahaan merupakan kesan objek bagi perusahaan, yang terbentuk pada saat mengolah informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya. Penilaian masyarakat terhadap citra perusahaan dapat diukur dengan mengacu pada pendapat Sutisna dalam Kanaidi (2010:82) yang mengatakan bahwa pentingnya citra perusahaan terdiri dari empat unsur, sebagai berikut :

1. Berbagi harapan dengan kampanye pemasaran eksternal, citra positif dapat memudahkan perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan mereka secara efektif, sedangkan citra negatif sebaliknya.
2. Sebagai penyaring yang dapat mempengaruhi persepsi kegiatan perusahaan, citra positif melindungi dari kesalahan kecil, kualitas

teknik/fungsional, sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.

3. Sebagai fungsi dari pengalaman serta harapan konsumen atas kualitas layanan perusahaan.
4. Memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manajemen atau pengaruh internal citra perusahaan yang masih samar-samar dari nyata yang dapat mempengaruhi sikap karyawan terhadap perusahaan.

Sedangkan indikator citra lembaga menurut Zainur (2010:41) mengemukakan bahwa citra perusahaan tidak dapat dibentuk dengan sendirinya, haruslah ada upaya-upaya yang dapat dilakukan agar citra tersebut menjadi semakin baik. Citra perusahaan yang bersumber dari pengalaman menggambarkan telah terjadi keterlibatan antara konsumen dengan perusahaannya, upaya perusahaan sebagai sumber informasi-informasi yang lengkap dimaksudkan agar informasi dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan objek sasaran.

Menurut Kanaidi (2010:33) indikator pembentukan citra perusahaan yang meliputi, sekumpulan pesan (*impressions*), kepercayaan (*beliefs*), dan sikap (*attitudes*).

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Sebagai dasar untuk melengkapi landasan teori, hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Judul (Penelitian)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Adinda Dara Senfira (2016) Pengaruh program kerja Wali Kota Bandung Ridwan Kamil "Bandung Juara" terhadap peningkatan citra Kota Bandung: Studi penelitian "Bandung Hijau" berupa taman tematik di Taman Teras Cikapundung dan taman komunitas di Taman Musik	Penelitian Kuantitatif dengan Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa taman tematik dan taman komunitas berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan Citra Kota Bandung, hal ini dapat dilihat dari data peneliti yang telah diolah, yaitu uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 136,549 dan F tabel 3,09. Karena F hitung > F tabel ( $136,549 > 3,09$ ) maka, $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa taman tematik dan taman komunitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan Citra Kota Bandung.	Perbedaan yang terdapat dari kedua penelitian ini yaitu terletak pada variabel (X) pada jurnal meneliti mengenai program kerja Wali Kota, sedangkan peneliti meneliti mengenai humas pemerintahan, tetapi persamaannya dengan variabel (Y) yang sama-sama membahas mengenai citra yang sangat berpengaruh kepada perusahaan maupun instansi pemerintahan.
2.	Benedecta Salindri Dianingtyas (2014) Pengaruh Kualitas Informasi Website Terhadap Citra Pemerintah Kabupaten Wonogiri	Penelitian Kuantitatif dengan menggunakan analisis kolerasi	Hasil penelitian tersebut maka direkomendasikan agar Humas Pemerintah Kabupaten Wonogiri sebagai kontributor informasi meningkatkan kualitas informasi dalam web tersebut menjadi	Perbedaan yang terdapat pada kedua penelitian ini terletak pada variabel bebas (X) dimana peneliti meneliti humas pemerintah, sedangkan dalam jurnal meneliti kualitas informasi,

No.	Judul (Penelitian)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
			semakin akurat, tepat waktu, relevan dan semakin lengkap.	tetapi persamaannya dengan kedua penelitian variabel (Y) yang sama-sama membahas mengenai citra pemerintah dan sangat berpengaruh kepada perusahaan maupun instansi pemerintahan.
3.	Angelina Marllyn Coverna (2021) Pengaruh event "Pesta Kesenian Bali" terhadap citra pemerintah provinsi Bali pada masyarakat kota Denpasar di Bali	Penelitian Kuantitatif dan diukur dengan skala likert	Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh antara event "Pesta Kesenian Bali terhadap citra Pemerintah Provinsi Bali pada masyarakat Kota Denpasar.	Perbedaan yang terdapat pada kedua penelitian ini terletak pada variabel bebas (X) dimana peneliti meneliti humas pemerintah, sedangkan dalam jurnal meneliti event, tetapi persamaannya dengan kedua penelitian variabel (Y) yang sama-sama membahas mengenai citra pemerintah dan sangat berpengaruh kepada perusahaan maupun instansi pemerintahan.

### 2.3 Kerangka Konsep

Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh humas dalam program pembangunan Rumah Umum Tidak Layak Huni (RUTLH) sebagai bentuk peningkatan citra Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Diharapkan dengan adanya program Pemerintah ini, humas dapat menyebarkan informasi kepada masyarakat yang rumahnya tidak layak huni dan humas

menekankan bahwa masyarakat tidak sendirian, dengan adanya bantuan Pemerintah Kota akan membantu mewujudkan rumah layak huni bagi masyarakat khususnya di Kota Tangerang Selatan. Dengan terjalannya komunikasi antara Pemerintah Kota dengan para publiknya melalui humas, maka diharapkan akan berdampak positif terhadap image atau citra Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Aspek-aspek variable Humas Pemerintah (X) yang diteliti adalah : (1) Mensosialisasikan Program Pemerintah, (2) Mengkampanyekan Peraturan Pemerintah, (3) Mengupayakan Untuk Mendukung Kebijakan Pemerintah, sedangkan aspek yang diteliti dalam variable (Y) adalah : (1) Sekumpulan kesan (*impressions*), (2) Kepercayaan (*beliefs*), (3) Sikap (*attitudes*).

Berdasarkan permasalahan dan landasan teori yang digunakan, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini disajikan seperti terlihat pada bagan di bawah ini :

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Konsep**

