

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dalam era keterbukaan informasi publik, Sub Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) DPRD Kota Surakarta memiliki peran strategis sebagai jembatan komunikasi antara lembaga legislatif dan masyarakat. Tugas utama Sub Bagian Humas meliputi penyampaian informasi, pelaksanaan protokoler, pengelolaan acara, serta pembuatan laporan kinerja yang bertujuan untuk menciptakan transparansi dan membangun kepercayaan publik. Namun, berbagai tantangan operasional, seperti tumpang tindih tugas dan fungsi, sering kali menjadi hambatan dalam pelaksanaan tugas tersebut.

Fenomena tumpang tindih tugas menjadi perhatian utama dalam operasional Sub Bagian Humas. Dalam struktur kerja yang ada, staf Sub Bagian Humas sering kali mengemban tanggung jawab ganda, seperti menyusun laporan kinerja, mengelola acara resmi, dan menjalankan fungsi protokoler secara bersamaan. Ketidakjelasan pembagian tugas ini dapat memengaruhi kualitas hasil kerja, khususnya dalam penyusunan laporan kinerja yang membutuhkan akurasi dan ketepatan waktu. Contohnya, pada momen tertentu, staf yang bertugas menyusun laporan kegiatan reses juga harus mempersiapkan acara kunjungan kerja anggota DPRD. Situasi seperti ini berisiko mengakibatkan beban kerja yang berlebihan dan hasil kerja yang kurang optimal.

Selain itu, terdapat kesenjangan dalam koordinasi antarbagian di Sub Bagian Humas, terutama dalam penentuan prioritas tugas. Fungsi utama Humas untuk menyampaikan informasi dan meningkatkan transparansi sering kali tergeser oleh tugas-tugas teknis seperti pengaturan acara atau protokoler. Akibatnya, komunikasi strategis dengan masyarakat, yang menjadi inti dari fungsi Humas, tidak dapat berjalan maksimal. Hal ini dapat berdampak pada citra lembaga, karena masyarakat tidak mendapatkan informasi yang akurat dan relevan mengenai kegiatan DPRD. Data yang dikumpulkan dari observasi internal menunjukkan bahwa mekanisme pelaporan kinerja Sub Bagian Humas masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal sistematisasi dan efisiensi. Meskipun laporan kegiatan rutin telah disusun, publikasi hasil laporan tersebut kepada masyarakat sering kali tertunda. Kondisi ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya

manusia yang fokus pada tugas spesifik serta absennya prosedur baku yang mengatur alur kerja pelaporan. Dalam penelitian ini, mekanisme pelaporan kinerja Sub Bagian Humas akan dianalisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelaporan. Pelaporan kinerja yang baik tidak hanya mencerminkan akuntabilitas lembaga, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat. Konsep transparansi akan digunakan untuk menilai sejauh mana informasi yang disampaikan dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat. Sementara itu, akuntabilitas akan dilihat dari kemampuan Sub Bagian Humas untuk mempertanggungjawabkan hasil kerja yang dilakukan.

Salah satu fokus utama dalam penelitian ini adalah memahami bagaimana tumpang tindih tugas di Sub Bagian Humas berdampak pada kualitas laporan kinerja yang dihasilkan. Pembagian tugas yang tidak jelas tidak hanya berpengaruh pada beban kerja individu staf, tetapi juga pada kinerja keseluruhan bagian. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai struktur kerja dan peran masing-masing staf untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan fungsi Humas. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi peran teknologi informasi dalam mendukung penyusunan dan publikasi laporan kinerja. Saat ini, Sub Bagian Humas telah mulai memanfaatkan media sosial dan situs web resmi sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat. Namun, optimalisasi penggunaan teknologi ini masih menjadi tantangan, terutama dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui platform tersebut mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis yang dapat membantu Sub Bagian Humas mengatasi permasalahan operasionalnya. Rekomendasi ini diharapkan dapat mencakup pembagian tugas yang lebih jelas, penyusunan prosedur kerja yang lebih terstruktur, serta pemanfaatan teknologi untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas pelaporan kinerja. Pada akhirnya, melalui mekanisme pelaporan kinerja yang lebih efektif dan efisien, Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta dapat memperkuat perannya sebagai penghubung yang andal antara lembaga legislatif dan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas komunikasi publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga DPRD di Kota Surakarta.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja mekanisme pelaporan kinerja Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta yang berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga?
2. Apa saja tugas dan fungsi sub bagian humas yang berkontribusi terhadap kepercayaan masyarakat dan sub bagian lainnya di DPRD Kota Surakarta?

1.3.Tinjauan Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti memanfaatkan informasi dari berbagai penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik dalam mengidentifikasi kekurangan maupun kelebihan yang telah ada. Selain itu, informasi tambahan juga diperoleh dari buku-buku dan skripsi yang relevan untuk memperkaya landasan teori ilmiah yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada analisis mekanisme pelaporan kinerja, serta tugas dan fungsi Sub Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) di DPRD Kota Surakarta. Untuk mendukung analisis tersebut, beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini telah ditinjau. Penelitian-penelitian tersebut memberikan wawasan mengenai berbagai aspek, seperti efektivitas komunikasi publik, pengelolaan informasi, dan transparansi lembaga dalam membangun kepercayaan masyarakat. Selain itu, penelitian-penelitian ini juga menyoroti pentingnya peran Humas dalam menjaga hubungan yang baik antara lembaga dengan publik, serta bagaimana cara-cara yang diterapkan oleh lembaga dalam mengelola isu-isu yang berkembang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Dengan demikian, penelitian ini turut memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkontribusi dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan akuntabilitas yang transparan di lembaga publik.

Sebagai contoh, penelitian oleh Rochman A. Hidayah (2015), membahas tentang “Kajian Tugas dan Fungsi Hubungan Masyarakat Di Kantor Pemerintah provinsi Sulawesi Utara” mengemukakan bahwa tugas dan fungsi kehumasan di Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, menunjukkan kinerja yang baik dalam menjalankan tugas seperti mendampingi pimpinan, melakukan peliputan dan mendokumentasikan aktivitas

untuk keperluan berita dan dinas. Studi lain, seperti yang dilakukan oleh Evi Fajarwati (2017), menyoroti “Pengelolaan Komunikasi Publik oleh Humas Pemerintah dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat”. Penelitian ini relevan dengan fokus penelitian ini karena membahas peran Humas dalam mengelola informasi yang disampaikan kepada publik, yang pada gilirannya dapat membangun citra positif dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai bagaimana komunikasi yang efektif oleh Humas dapat mempengaruhi hubungan antara lembaga pemerintahan dengan masyarakat, sehingga relevan dengan upaya penelitian ini dalam menganalisis peran Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta dalam membangun komunikasi yang transparan dan terpercaya. Selanjutnya, penelitian oleh Mirda Yuma Eka Putri (2020), menyoroti Kinerja Humas Dalam Publikasi Informasi Masyarakat” studi ini relevan dengan fokus penelitian ini, karena menunjukkan bagaimana peran dan kinerja humas dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang sejalan dengan upaya meningkatkan efektivitas komunikasi publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai mekanisme komunikasi yang efektif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik termasuk DPRD Kota Surakarta.

Selain itu, penelitian lain oleh Taufik Irfadat (2020), mengkaji “Peran Humas DPRD dalam Menjaga Kinerja dan Citra DPRD (Studi pada DPRD Kabupaten Bima)”. Penelitian ini memberikan gambaran tentang peran humas dalam menjaga kinerja dan citra DPRD Kabupaten Bima yang dilakukan melalui hubungan fungsional dengan publik, kemitraan dengan media massa, serta penanganan isu-isu palsu yang beredar. Upaya tersebut dilakukan melalui berbagai strategi, seperti menjalin hubungan fungsional yang baik dengan publik, membangun kemitraan yang efektif dengan media massa, serta melakukan penanganan yang cepat dan tepat terhadap isu-isu palsu yang beredar di masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya peran Humas dalam membangun kepercayaan publik dan menjaga reputasi lembaga DPRD. Kemudian, penelitian oleh Sri Indah Gandini (2024), yang membahas tentang “*Analisis Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Sekretariat DPRD Provinsi Lampung*”, memberikan wawasan yang sangat relevan dengan fokus penelitian ini.

Temuan-temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Humas memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan informasi disampaikan dengan jelas, akurat, dan tepat waktu kepada publik. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti bagaimana kinerja Humas dapat membangun kepercayaan dan reputasi positif bagi Sekretariat DPRD Provinsi Lampung. Hal ini sangat penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga, serta memperkuat hubungan antara lembaga pemerintahan dan masyarakat. Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana pengelolaan informasi yang baik dapat berkontribusi pada citra positif lembaga, yang tentunya juga relevan dengan analisis peran Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta dalam membangun komunikasi yang transparan dan terpercaya.

Berdasarkan hasil literatur artikel, semuanya memiliki keterkaitan dengan tema penelitian yang penulis ambil. Penulis menemukan persamaan dalam penelitian yaitu konsep mengenai kinerja dan manajemen kinerja organisasi. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya terletak pada subjek penelitian sebagai peran yang digabungkan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam konteks Sub Bagian Humas di DPRD Kota Surakarta. Sementara penelitian-penelitian sebelumnya lebih menekankan pada peran umum Humas di berbagai lembaga pemerintah, penelitian ini lebih spesifik mengkaji mekanisme pelaporan kinerja, serta bagaimana peran Sub Bagian Humas dalam meningkatkan komunikasi publik yang tidak hanya efektif tetapi juga dapat diukur dalam hal transparansi dan kepercayaan publik. Penelitian ini berfokus pada pengembangan strategi komunikasi yang mampu membangun citra positif lembaga, serta memperkuat hubungan antara DPRD Kota Surakarta dan masyarakat. Dengan demikian, perbedaan utama yang akan digali dalam penelitian ini adalah penerapan sistem pelaporan kinerja yang tidak hanya mengutamakan penyampaian informasi secara tepat dan jelas, tetapi juga mengukur tingkat transparansi serta dampaknya terhadap peningkatan kepercayaan publik. Penelitian ini juga akan menyoroti lebih jauh bagaimana praktek komunikasi yang diterapkan oleh Sub Bagian Humas dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi, khususnya dalam hal memperkuat legitimasi publik terhadap lembaga legislatif.

1.4. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dalam penelitian terdiri dari dua bagian konsep, yaitu konsep kinerja dan manajemen kinerja.

1.4.1. Konsep Kinerja

Teori Kinerja adalah teori yang menjelaskan bagaimana kinerja individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kata “Kinerja” dalam bahasa Inggris disebut juga dengan *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakter individu, seperti bakat atau kemampuan semata, melainkan merupakan perwujudan nyata dari bakat dan kemampuan tersebut. Dengan kata lain, kinerja mencerminkan hasil kerja dan perilaku yang ditunjukkan seseorang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode tertentu. Hal ini meliputi bagaimana seseorang mengaplikasikan kemampuan, keterampilan, dan usahanya untuk memenuhi ekspektasi organisasi atau pihak yang memberikan tanggung jawab tersebut. Kinerja (*Performance*) juga dapat dikatakan sebagai kualitas atau kualitas hasil kerja individu atau kelompok di dalam organisasi (Torang, 2014:74). Kinerja bertujuan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian target yang telah ditetapkan oleh organisasi, sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Armstrong (2014: 23), kinerja dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi.

- 1) Kinerja individu merujuk pada kontribusi yang diberikan oleh setiap pegawai atau anggota tim dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap individu diharapkan memiliki peran yang jelas dan kontribusi yang terukur dalam upaya mencapai hasil yang lebih besar.
- 2) Kinerja organisasi mengukur sejauh mana lembaga berhasil menjalankan visi dan misinya serta mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja yang baik tidak akan tercapai dengan maksimal tanpa adanya indikator kinerja. Indikator kinerja merupakan alat yang digunakan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi individu, tim, dan lembaga dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah

ditetapkan. Menurut Mitchell (dalam Sedarmayanti, 2001), terdapat lima unsur utama yang menjadi indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas kerja (*Work of Quality*) yaitu kualitas kerja mengacu pada tingkat pencapaian hasil kerja yang memenuhi syarat kesesuaian dan standar tinggi. Hal ini berkontribusi pada penghargaan, kemajuan, serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis, sesuai dengan tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu, hasil kerja yang berkualitas memberikan manfaat yang nyata bagi organisasi.
- 2) Ketepatan Waktu (*Promptness*) yaitu ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah direncanakan. Setiap tugas diupayakan selesai tepat waktu agar tidak mengganggu penyelesaian tugas lainnya, sehingga mendukung efisiensi dan produktivitas organisasi.
- 3) Inisiatif (*Inisiative*) yaitu inisiatif mencerminkan kesadaran individu untuk mengambil tindakan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab tanpa ketergantungan terus-menerus pada arahan atasan. Kemampuan bawahan untuk bertindak secara mandiri mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan efisiensi kerja.
- 4) Kemampuan (*Capability*) yaitu Kemampuan mengacu pada kompetensi dan keterampilan yang dimiliki oleh bawahan, termasuk kemampuan mereka dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif. Hal ini mencakup kemampuan teknis maupun kemampuan strategis dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- 5) Komunikasi (*Communication*) yaitu proses interaksi antara atasan dan bawahan untuk menyampaikan saran, pendapat, serta mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi. Komunikasi yang baik mendorong terciptanya kerja sama yang lebih efektif, hubungan yang harmonis, serta rasa kebersamaan di antara pegawai dan pimpinan, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja.

Beberapa dimensi kinerja meliputi aspek-aspek yang berperan penting dalam menentukan efektivitas pelaksanaan tugas Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta.

Dimensi-dimensi tersebut antara lain:

- 1) Hasil kerja merupakan aspek yang mencakup kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, serta efisiensi dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
- 2) Perilaku kerja meliputi kedisiplinan kerja, inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan, dan tingkat ketelitian yang diterapkan dalam pelaksanaan tugas.
- 3) Sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan merupakan aspek yang mencakup sifat-sifat seperti kepemimpinan, kejujuran, dan kreativitas yang berperan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kerja (Haryono, 2018: 18).

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standar kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2012 : 12), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada dua, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor kemampuan (*Ability*) adalah kemampuan (*ability*) yang terdiri dari kemampuan, potensi (*IQ*), dan kemampuan reality (*knowledge & skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110 hingga 120) apalagi *IQ superior, very superior, gifted, dan genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.
- 2) Faktor Motivasi (*Motivation*) diartikan sebagai sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Situasi kerja yang dimaksud mencakup hubungan kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan, pola kerja dan kondisi kerja.

Berdasarkan uraian di atas terkait pengertian kinerja, penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil nyata yang tercermin dari kemampuan, keterampilan, dan perilaku individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh potensi individu, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti kondisi lingkungan kerja dan motivasi. Oleh karena itu, kinerja dapat diukur melalui indikator-indikator yang mencakup efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja ini penting untuk menilai sejauh

mana individu atau organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja yang optimal akan tercapai apabila semua aspek yang mempengaruhi kinerja, baik internal maupun eksternal, dapat dikelola dengan baik dan dipantau secara terukur. Penulis berusaha memberikan contoh melalui kinerja Sub Bagian Humas di Lembaga DPRD Kota Surakarta. Lembaga DPRD Kota Surakarta memiliki struktur organisasi yang teratur, serta melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penulis berusaha memahami mekanisme kinerja di lembaga pemerintah tersebut, khususnya kinerja Sub Bagian Humas, yang berperan penting dalam menunjang pelayanan publik.

1.4.2. Manajemen Kinerja

Konsep Manajemen Kinerja Organisasi merupakan serangkaian aktivitas yang dirancang untuk memastikan bahwa suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui peningkatan kinerja individu, tim, serta keseluruhan organisasi. Tujuan utama dari manajemen kinerja adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendukung pencapaian hasil yang optimal, baik dalam hal efisiensi maupun efektivitas.

Dalam praktiknya, manajemen kinerja mencakup berbagai proses penting, seperti perencanaan kinerja, penilaian kinerja, pemberian umpan balik, pengembangan kompetensi, serta penghargaan dan pengakuan atas pencapaian yang telah diraih. Proses ini tidak hanya berfokus pada individu, namun juga memastikan bahwa sinergi antara tim dan unit-unit dalam organisasi berjalan dengan baik untuk mencapai hasil yang maksimal.

Manajemen kinerja memegang peranan penting untuk memastikan tujuan organisasi atau lembaga dapat tercapai sesuai dengan kebutuhan dan harapan publik. Menurut Garry Dessler (2017: 273-296) manajemen kinerja memiliki peran yang sangat penting diantaranya:

- 1) Menilai kinerja individu atau kelompok untuk mengidentifikasi sejauh mana mereka berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta mengevaluasi kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan organisasi.
- 2) Mengembangkan kinerja dengan memberikan umpan balik yang konstruktif, pelatihan, dan pengembangan keterampilan yang dibutuhkan untuk membantu

individu mencapai potensi terbaik mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

- 3) Meningkatkan kinerja individu dengan merancang dan menerapkan program pengembangan yang terstruktur, mendukung pemberian penghargaan atau insentif, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung motivasi dan pencapaian kinerja yang optimal.
- 4) Menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi dengan memastikan setiap individu memahami bagaimana peran mereka mendukung visi dan misi organisasi secara keseluruhan.
- 5) Memfasilitasi komunikasi yang terbuka dan transparan yang memungkinkan individu untuk memperoleh umpan balik yang jelas mengenai kinerja mereka, serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk berbicara tentang tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam pekerjaan mereka.

Dessler juga menjelaskan bahwa manajemen kinerja yang efektif terdiri dari tiga unsur utama, yaitu:

1) Perencanaan kinerja

Tahap ini melibatkan penetapan tujuan dan harapan yang jelas antara manajer dan karyawan. Proses ini mencakup identifikasi tanggung jawab utama, standar kinerja, serta indikator keberhasilan yang terukur. Perencanaan kinerja memastikan semua pihak dapat memahami tujuan organisasi dan kontribusi masing-masing individu untuk mencapai tujuan mereka.

2) Penilaian kinerja

Tahap ini melihat kinerja karyawan yang dievaluasi secara sistematis untuk mengukur pencapaian terhadap target yang telah ditetapkan. Penilaian ini sering dilakukan melalui metode formal, seperti laproan periodic, wawancara penilaian, atau pengamatan langsung. Penilaian kinerja memberikan gambaran objektif tentang hasil kerja karyawan serta menjadi dasar untuk umpan balik yang konstruktif.

3) Pengembangan kinerja

Tahap ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan melalui pelatihan, pembiaian, atau peluang pengembangan lainnya. Pengembangan

kinerja tidak hanya membantu individu dalam memperbaiki hasil kerja, tetapi juga meningkatkan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Manajemen kinerja yang diterapkan dalam organisasi menurut Surnarto (2005) memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1) Perbaikan Kinerja untuk Efektivitas Organisasi

Manajemen kinerja membantu meningkatkan kinerja organisasi, tim dan individu karyawan secara berkesinambungan guna mencapai efektivitas organisasi.

2) Pengembangan Karyawan yang Berkelanjutan

Proses ini mendorong pengembangan karyawan melalui pendekatan yang efektif dan berkelanjutan, termasuk penguatan kompetensi inti organisasi serta kapabilitas individu dan tim.

3) Pemuasan Kebutuhan dan Harapan Stakeholder

Manajemen kinerja mampu memenuhi kebutuhan dan harapan berbagai pihak yang terlibat, termasuk pemilik organisasi, manajemen, karyawan, pelanggan, dan masyarakat luas.

4) Komunikasi dan Keterlibatan Anggota Organisasi

Proses ini memfasilitasi komunikasi yang efektif dan meningkatkan keterlibatan seluruh anggota organisasi dengan memberikan informasi yang jelas tentang visi, misi, nilai-nilai dan sasaran organisasi.

Veuthzal Rivai (2005) menjelaskan bahwa manajemen kinerja melibatkan pengukuran kinerja yang dapat dilakukan melalui empat jenis pendekatan, yaitu:

1) Pengukuran Uang

Mengukur kinerja berdasarkan aspek finansial, seperti memaksimalkan pendapatan, menghemat biaya, dan meningkatkan tingkat keuntungan organisasi.

2) Pengukuran Waktu

Mengukur kinerja berdasarkan kecepatan dan efisiensi waktu, termasuk kesesuaian dengan jadwal kerja, jumlah pekerjaan yang tertunda, serta kecepatan dalam menyelesaikan tugas atau memberikan tanggapan. menyatakan kinerja terhadap jadwal pekerjaan, jumlah pekerjaan yang tertunda dan kecepatan kerja atau kecepatan memberikan tanggapan.

3) Pengukuran Efek

Menilai kinerja berdasarkan hasil yang dicapai, seperti pencapaian standar kerja, perubahan perilaku, penyelesaian pekerjaan fisik dan tingkat layanan yang diberikann.

4) Pengukuran Reaksi

Mengidentifikasi respon dari pihak lain terhadap kerja, terutama dalam kaitannya dengan pencapaian sasaran yang mungkin kurang optimal. Reaksi ini dapat diukur melalui evaluasi acuan, tingkat kepuasan pelanggan, serta analisis atas keluhan atau komentar dari pihak internal maupun eksternal.

Menurut Wibowo (2007), manajemen kinerja didasarkan pada empat prinsip utama, dimana keempat prinsip memberikan arahan yang jelas dalam merencanakan, mengukur dan mengevaluasi kinerja secara menyeluruh, serta berfokus pada upaya perbaikan berkelanjutan dalam mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Berikut empat prinsip utama tersebut :

1) Kejujuran

Komunikasi yang jujur antara manajer dan pekerja untuk menyampaikan fakta, umpan balik, dan motivasi secara terbuka.

2) Pelayanan

Memberikan nilai melalui umpan balik dan pengukuran yang membantu pengembangan pekerja dan organisasi, meskipun terkadang melalui kritik yang membangun.

3) Tanggung Jawab

Pekerja dan manajer memahami serta menerima tanggung jawab atas hasil kerja, dengan fokus pada peningkatan kompetensi dan pencapaian tujuan.

4) Bermain

Menjadikan pekerjaan sebagai aktivitas yang memberikan kepuasan dan menciptakan lingkungan kerja yang kreatif serta dinamis.

Manajemen kinerja pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, mengembangkan kompetensi karyawan dan memastikan pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Penulis berupaya mengaitkan konsep manajemen kinerja dengan mekanisme pelaporan kinerja sub bagian humas dalam melaksanakan tugas dan tanggung

jawab humas sebagai penghubung antara lembaga dan masyarakat. Sub bagian humas bertanggung jawab dalam memastikan informasi yang disampaikan kepada publik bersifat transparan, akurat dan relevan.

Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam setiap kegiatan pelaporan kinerjanya. Prinsip ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya tepat waktu, tetapi juga sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, manajemen kinerja tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan internal Sub Bagian Humas, tetapi juga pada bagaimana kontribusi Humas dalam menciptakan citra positif lembaga di mata publik. Penerapan manajemen kinerja yang efektif juga melibatkan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Sub Bagian Humas. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta mengevaluasi sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Selain itu, penting bagi Sub Bagian Humas untuk memiliki mekanisme yang jelas dalam menangani feedback dari masyarakat dan media, yang dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas komunikasi publik.

Dari keseluruhan kerangka konseptual yang telah disebutkan di atas, penulis akan menguraikan lebih lanjut ke dalam kerangka berpikir yang sistematis, yang akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan menyeluruh mengenai arah dan tujuan penelitian ini. Kerangka berpikir ini akan membantu untuk menghubungkan berbagai konsep yang relevan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang mekanisme pelaporan kinerja yang berlaku di Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta. Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep kinerja dan manajemen kinerja, yang akan menjadi dasar untuk menganalisis dan mengevaluasi berbagai aspek yang terkait dengan kinerja, terutama dalam konteks hubungan antara lembaga dan masyarakat. Konsep kinerja akan penulis eksplorasi lebih dalam dengan merujuk pada tinjauan dari berbagai unsur-unsur kinerja yang relevan, seperti kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan, dan komunikasi. Masing-masing unsur ini memegang peranan penting dalam mengukur keberhasilan kinerja Sub Bagian Humas, baik dalam hal pencapaian tujuan, penggunaan sumber daya yang optimal, kualitas komunikasi yang dilakukan, maupun sejauh mana lembaga dapat

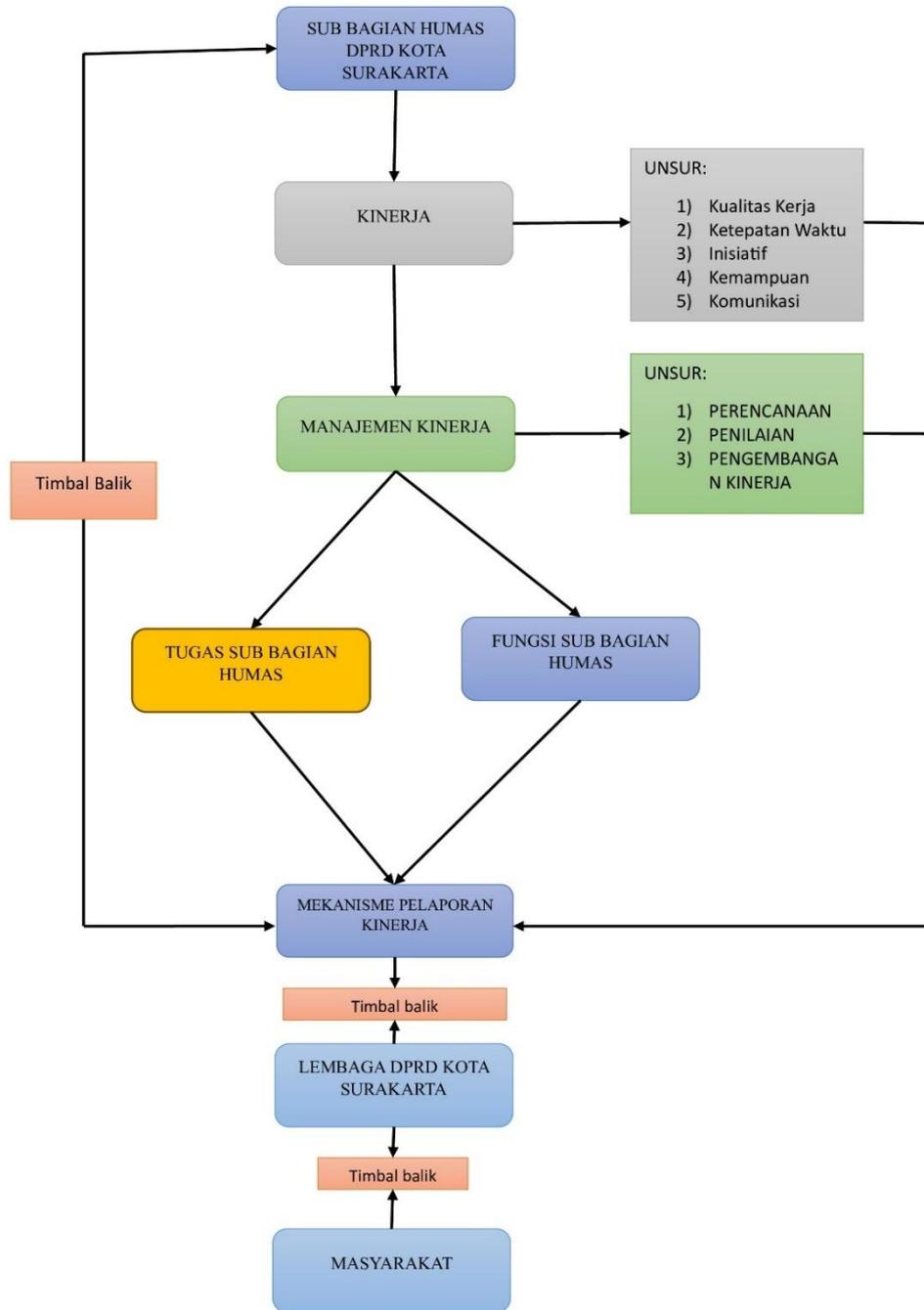
mempertanggungjawabkan tindakan dan kebijakannya kepada publik.

Selanjutnya, dalam kajian manajemen publik, penulis akan menggali tiga unsur utama dalam manajemen kinerja, yaitu perencanaan, penilaian, dan pengembangan kinerja. Ketiga unsur ini tidak hanya berperan penting dalam meningkatkan kualitas kinerja organisasi publik, tetapi juga menjadi elemen krusial dalam pengelolaan dan evaluasi kegiatan Sub Bagian Humas. Perencanaan kinerja memastikan bahwa tujuan organisasi dirumuskan secara jelas, terukur, dan realistis, sehingga memberikan arah yang terfokus bagi setiap langkah strategis yang diambil. Penilaian kinerja digunakan untuk mengukur sejauh mana tujuan tersebut telah tercapai melalui indikator yang relevan, sekaligus menjadi alat untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam proses pelaksanaannya. Sementara itu, pengembangan kinerja bertujuan mendorong perbaikan yang berkelanjutan dengan memperkuat kapasitas individu maupun organisasi melalui pelatihan, inovasi, dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan.

Ketiga unsur ini akan dijadikan pijakan untuk menilai sejauh mana Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta mampu mengelola komunikasi secara efektif dan efisien, serta mendukung tujuan utama lembaga dalam membangun hubungan yang konstruktif dengan masyarakat. Dalam konteks tersebut, perencanaan, penilaian, dan pengembangan tidak hanya membantu memastikan pelaksanaan tugas sesuai dengan visi dan misi organisasi, tetapi juga memungkinkan terciptanya tata kelola yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Konsep-konsep ini menjadi landasan bagi penulis dalam memahami mekanisme pelaporan kinerja Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta, termasuk pengaruhnya terhadap efektivitas, efisiensi, dan hubungan kelembagaan dengan masyarakat. Dengan memadukan pendekatan manajemen kinerja yang terstruktur, diharapkan Sub Bagian Humas dapat meningkatkan kualitas komunikasi, memperkuat transparansi, dan membangun akuntabilitas yang lebih baik. Hal ini pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja DPRD Kota Surakarta, sekaligus mendukung terwujudnya proses komunikasi yang lebih terbuka, responsif, dan inklusif dalam upaya mencapai tujuan pembangunan daerah yang berkelanjutan dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Skema Kerangka Berpikir



Gambar 1 Kerangka Berpikir Kinerja Sub Bagian Hubungan Masyarakat Dalam Lembaga DPRD Kota Surakarta.

Skema kerangka berpikir yang terdapat pada halaman sebelumnya menjadi pedoman utama dalam penelitian ini yang bertujuan untuk menggambarkan alur logika berpikir yang digunakan. Pada bagian atas skema terdapat kota yang menggambarkan subjek penelitian. Di bawahnya terdapat kotak yang menunjukkan bahwa subjek penelitian melaksanakan program-program rutin setiap harinya. Program-program tersebut menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang ada terkait dengan kinerja sub bagian humas dalam lembaga DPRD Kota Surakarta dan dampak kinerja terhadap kepercayaan masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis mekanisme pelaporan kinerja Sub Bagian Humas DPRD Surakarta yang berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, serta mengevaluasi efektivitas prosedur, alat dan sistem pelaporan yang diterapkan.
2. Mengevaluasi tugas dan fungsi Sub Bagian Humas DPRD Kota Surakarta yang berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan koordinasi antar sub bagian di DPRD Kota Surakarta, serta dampaknya terhadap kinerja lembaga secara keseluruhan.

1.6.Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis menetapkan sistematika penulisan karya tulis ilmiah berikut untuk memastikan bahwa pembahasan tetap terfokus pada pokok permasalahan dan tidak meluas ke topik lain:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menguraikan berbagai aspek penting yang menjadi dasar penelitian. Pembahasan mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, kerangka konseptual, kerangka berpikir, tujuan penelitian, sistematika penulisan dan tinjauan pustaka.

Bab II METODOLOGI DAN DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis membahas tentang jenis penelitian dan metode penelitian, sampel penelitian, operasional konsep, metode pengumpulan data, jenis data, dan cara analisis dalam deskripsi objek penelitian.

BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas hasil temuan dari penelitian dan menganalisis hasil temuan penelitian dalam konteks kerangka berpikir dan tujuan penelitian.

BAB IV KESIMPULAN

Dalam bab ini, penulis menyajikan kesimpulan dari penelitian berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan. Penulis juga memberikan saran-saran yang relevan untuk penelitian lebih lanjut atau penerapan praktis dari hasil penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, penulis menyajikan daftar pustaka dan lampiran penelitian. Bagian ini merupakan penutup dari laporan skripsi yang mencakup referensi yang digunakan serta tambahan informasi yang mendukung penelitian.