BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Persepsi

Menurut Kenneth A. Sereno dan edward M. Bodaken, persepsi adalah sarana yang memungkinkan seseorang memperoleh kesadaran akan sekeliling dan lingkungan seseorang. Sedangkan menurut Joseph A. Devito, persepsi adalah proses dengan mana seseorang menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang memperngaruhi indera seseorang. Persepsi adalah interpretasi bermakna atas sensasi sebagai representatif obyek eksternal; persepsi adalah pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada diluar sana. Persepsi terdiri dari tiga aktvitas, yaitu: seleksi, organisasi, dan interpretasi.[1]

Aspek kesan pertama yang paling penting dan kuat adalah evaluasi. Manusia pertama-tama berpikir sesuai dengan rasa suka atau tidak suka jika melihat orang lain. Persepsi berlangsung lebih cepat dari proses pengenalan atau berpikir. Oleh karenanya kadangkala persepsi berbeda dengan kenyataan yang sesungguhnya. Taraf ketetapanatau kesesuaian antara persepsi dengan kenyataan yang sesungguhnya biasa disebut dengan "veridikalitas". Proses yang terjadi dalam persepsi adalah proses asosiasi dimana informasi yang didapatkan melalui penginderaan dikaitkan dengan

[1] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar.* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 180-181

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hal-hal yang adadan pengalaman-pengalaman orang yang bersangkutan (perseptor) dimasa lampau, dimana asosiasi ini terutama bekerja pada tahap penafsiran.[2]

Menurut John R. Wenburg & William W. Wilmot persepsi dapat didefinisikan sebagai cara organisme memberi makna. Persepsi adalah Proses menafsirkan informasi inderawi, itu menurut Rudolph F. Ferdeber. Menurut J. Cohen Persepsi adalah interpretasi makna atas sensasi sebagai representatif objek eksternal; persepsi adalah pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada di luar sana.

Menurut Riswandi dalam bukunya Psikologi Komunikasi Pesepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian baik (decoding). Persepsi mencakup pnginderaan (sensasi) melalui alat-alat/panca indera (mata, telinga, hidung, kulit dan lidah), atensi dan interpretasi.

Menurut Jalaludin Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (sensory stimuli). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Karena sensasi adalah bagian dari persepsi.[3]

---

[2] Yeni Widyastuti, *Psikologi Sosial* (Serang: Graha Ilmu 2013) ,h. 35
[3] Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 1999), h. 51

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan menurut Robert dalam buku yang berjudul Pengantar Psikologi pengertian persepsi yakni kegiatan menyortir, menginterprestasikan, menganalisis, dan mengintegrasikan rangsang yang di bawa oleh organ indra dan otak.[4] Pengertian persepsi kerap disamakan atau dianggap sama dengan pengertian respon, reaksi tingkah laku yang merupakan akibat dari stimulus sosial (gejala sosial) yang berupa nilai yang timbul di tengah tengah masyarakat. Dalam hal ini, nilai yang muncul tersebut menentukan respon yang diambil sebagai landasan pokok perbuatan atau bertindak seperti pendapat yang dikemukakan oleh Soerjono Soekamto, bahwa interaksinya dengan perseorangan atau kelompok masayarakat terlihat adanya, serta mengadung rangsangan dan respon. [5]

Kolter juga menjelaskan bahwa Persepsi sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan meginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk mennciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Walgito mengemukakan bahwa perspsi yakni seseorang yang merupakan proses aktif yang memegang peranan, bukan hanya stimulus yang mengenainya tetapi juga indovidu sebagai satu kesatuan dengan pengalaman-pengalamannya, motivasi serta sikapnya yang relavan dalam menaggapi stimulus. Adapun Robbins mendeskripsikan bahwa Persepsi dalam kaitannya dengan lingkungan, yaitu sebagai proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Dari pengertian Persepsi di

[4] Robert S. Feldman, *Pengantar Psikologi, (*Jakarta: Salemba Humanika. 2012), h. 199
[5] Soerjono Soekamto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 56-60.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpetasikan masukan-masukan informasi dan pengalaman-pengalaman yang ada dan kemudian mnafsirkan untuk menciptakan keseluruhan gambar yang berarti.[6]

(1) Faktor yang Menentukan Persepsi

Thoha berpendapat bahwa persepsi pada umumnya terjadi karena dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu, misalnya sikap, kebiasaan, dan kemauan. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi stimulus itu sendiri, baik sosial maupun fisik.

Dijelaskan oleh Robbins bahwa meskipun individu-individu memandang pada satu benda yang sama, mereka dapat mempersiapkannya berbeda-beda. Ada sejumlah faktor yang bekerja untuk membentuk dan terkadang memutarbalikkan persepsi, faktor-faktor ini dari :

a. Pelaku persepsi
b. Objek atau yang dipersepsikan
c. Konteks dari situasi dimana persepsi itu dilakukan

Oskamp membagi karakteristik penting dari faktor-faktor pribadi dan sosial yang terdapat dalam persepsi, yaitu :

[6] Dwi Prasetya Danarjati, Adi M, A.R. Ekawati, *Pengantar Psikologi Umum, (*Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013), h. 22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Faktor-faktor ciridari objek stimulus
2) Faktor-faktor pribadi seperti intelegensi, minat
3) Faktor-faktor pengaruh kelompok
4) Faktor-faktor perbedaan latar belakang kultural

Persepsi individu dipengaruhi oleh faktor fungsional dan struktural. Faktor fungsional ialah faktor-faktor yang bersifat personal. Misalnya kebutuhan individu, usia, pengalaman masa lalu, jenis kelamin dan lain-lain yang bersifat subjektif. Sedangkan faktor struktural adalah faktor diluar individu, misalnya lingkungan, budaya dan norma sosial yang sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.[7]

Menururt Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi ada 2 faktor yang menentukan persepsi yakni, faktor fungsional dan faktor struktural.

1) Faktor Fungsional

   Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respons pada stimuli itu. Dalam suatu eksperimen, Levine, Chein dan Murphy memperlihatkan gambar-gambar yang tidak jelas kepada dua kelompok mahasiswa. Gambar tersebut lebih sering di tanggapi sebagai makanan oleh kelompok mahasiswa yang lapar daripada oleh kelompok yang kenyang. Persepsi yang berbeda ini

[7] Dwi Prasetya Danarjati, Adi M, A.R. Ekawati, *Pengantar Psikologi*,.....,h. 24

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disebabkan oleh stimuli, karena gambar yang disajikan sama pada kedua kelompok. Jelas perbedaan itu bermula pada kondisi biologis mahasiswa.

Krech dan Crutchfield merumuskan dalil persepsi yang pertama: Persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi kita biasanya objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi. Contoh pengaruh kebutuhan, kesiapan mental, suasana emosional dan latarbelakang budaya terhadap persepsi.

Faktor-faktor fungsional yang mempengaruhi persepsi lazim disebut sebagai kerangka rujukan. Dalam kegiatan komunikasi, kerangka rujukan mempengaruhi bagaimana orang memberi makna pada pesan yang di terimanya. Apabila bebrbicara tentang Fluor albus, adnexitis, dysmenhohhae, atau kanker cerviks dimuka ahli komunikasi, tidak akan menimbulkan pengertian apa-apa. Mereka tidak memiliki kerangka rujukan untuk memahami istilah-istilah kedokteran tersebut. Begitu juga dengan mahasiswa kedokteran akan sukar memahami latar belakang pendidikan dalam ilmu komunikasi. Menurut McDavid dan Harari para psikolog menganggap konsep kerangka rujukan ini amat berguna untuk menganalisa interpretasi perseptual dan peristiwa yang dialami.[8]

2) Faktor Struktural

Faktor-faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu. Pada Psokolog Gestalt, seperti Kolher, Wartheimer dan Koffa, merumuskan prinsip-prinsip

[8] Jalaludin Rahmat, *Psikologi*,.....,h. 58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

persepsi yang bersifat struktural. Prinsip-prinsip ini kemudian terkenal dengan teori Gestalt. Menurut Teori Gestalt bila kita mempersepsi sesuatu , kita mempersepsinya sebagai sesuatu keseluruhan, kita tidak melihat bagian-bagiannya, lalu menghimpunnya.

Menurut Kolher, jika kita ingin memahami sesuatu peristiwa. Kita tidak dapat meneliti fakta-fakta yang tehrpisah; kita harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan. Untuk memahami seseorang kita harus melihatnya dalam konteksnya, dalam lingkungannya dan dalam masalah yang di hadapinya. Dari prinsip ini, Krech dan Crutchfield melahirkan dalil perspsi yang kedua: medan perseptual dan kognitif selalu diorganisasikan dan diberi arti. Kita mengorganisasikan stimuli dengan melihat konteksnya, walaupun stimuli yang kita terima itu tidaklah lengkap, kita akan mengisisnya dengan interpretasi yang konsisten dnegan rangkaian stimuli yang kita persepsi.

Dalam hubungan dengan konteks, Krech dan Crutchfield menyebutkan dalil persepsi yang ketiga: sifat-sfat perseptual dan kognitif dari substruktur ditentukan pada umumnya oleh sifat-sifat struktur secara keseluruhan. Menurut dalil ini, jika individu dianggap sebagai anggota kelompok, semua sifat individu yang berkaitan dengan sifat kelompok akan dipengaruhi oleh keanggotaan kelompoknya, dengan efek yang berupa asimilasi atau kontras. Misalnya, jika bejo yang terkenal dengan tokoh gali yang berpakaian jelek, anda akan menilai pakaiannya “kusut atau kotor”. Jika pakaian yang sama dikenakan oleh Udin, Kiai miskin, anda mengomentarinya sebagai pakaian yang, walaupun “lusuh, tetapi di tambal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan rapi dan bersih" disini terjadi asimilasi. Sifat-sifat kelompok menonjolkan atau melemahkan sifat individu. [9]

(2) Aspek – Aspek Persepsi

Pada hakekatnya sikap adalah suatu interelasi dari berbagai komponen, dimana komponen tersebut menurut Allport ada tiga yaitu :

1) Komponen kognitif

Yaitu komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang objek sikapnya. Dari pengetahuan ini kemudian akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang obyek sikap tersebut.

2) Komponen efektif

Afektif berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Jadi sifatnya evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai kebudayaan atau sistem nilai yang dimilikinya.

3) Komponen konatif

Yaitu merupakan kesiapan seseorang untuk bertingkah laku yang berhubungan dengan obyek sikapnya.

Baron Byrne, juga Myers menyatakan bahwa sikap itu mengandung tiga komponen yang membentuk struktur sikap, yakni :

a) Komponen kognitif (komponen perseptual) yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.

[9] Jalaludin Rahmat, *Psikologi*,.....,h. 60

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Komponen aktif (komponen emosional) yaitu komponen yang behubungan dengan rasa senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif.

c) Komponen konatif (komponen perilaku, atau action component) yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap.

Dari batasan ini juga dapat dikemukakan bahwa persepsi mengandung komponen kognitif, komponen afektif dan juga komponen konatif yaitu merupakan kesediaan untuk bertindak atau berperilaku. Sikap seseorang pada suatu obyek sikap merupakan manifestasi dari kontelasi ketiga komponen tersebut yang saling berinteraksi untuk memahami, merasakan dan berperilaku terhadap obyek sikap. Ketiga komponen tersebut saling berinterelasi dan konsisten satu dengan lainnya. Jadi, terdapat pengorganisasian secara internal diantara tiga komponen tersebut.[10]

(3) Proses dan Sifat Persepsi

Alport berpendapat bahwa proses persespi merupakan suatu proses kognitif yang di pengaruhi oleh pengalaman, cakrawala, dan pengetahuan individu. Menurut Walgito menyatakan bahwa terjadinya persepsi merupakan suatu yang terjadi dalam tahap-tahap berikut:

[10] Dwi Prasetya Danarjati, Adi M, A.R. Ekawati, *Pengantar Psikologi*,.....,h. 26

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Tahap pertama, merupakan tahap yag di kenal dengan nama proses kelaman atau proses fisik, merupakan proses di tangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia
2) Tahap kedua, merupakan tahap yang dikenal dengan proses fisiologis, merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh reseptor (alat indera) melalui saraf-saraf sensoris
3) Tahap ketiga, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses psikologik, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus dan di terima reseptor.
4) Tahap ke empat, merupakan hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu berupa tanggapan dan perilaku.[11]

(4) Macam – Macam persepsi

a. Persepsi Subliminal

Persepsi subminal merujuk pada persepsi terhadap pesan-pesan yang tidak kita sadari. Stimulus tersebut dapat berupa kata-kata tertulis, suara atau bahkan bau yang mengaktivasi sistem sensori, namun tidak cukup intens untuk di alami oleh seseorang. Meskipun pesan-pesan subminal (yang oleh para psikologsosial disebut dengan Priming) dapat mempengaruhi perilaku dengan cara yang lembut, terdapat sedikit bukti bahwa hal ini dapat mengarahkan kepada perubahan besar pada sikap atau perilaku. Dan banyak juga penelitian yang mengatakan bahwa mereka tidak dapat mengubah sikap ataupun perilaku. Contohnya: orang yang secara subminal

[11] Dwi Prasetya Danarjati, Adi M, A.R. Ekawati, *Pengantar Psikologi*,.....,h. 23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghadapi suatu kaleng minuman bersoda dan kata “haus” kemudian kana merasa lebih haus, dan mereka benar-benar lebih banyak minum ketika diberikan kesempatan untuk minum. Meskipun demikian, mereka tidak terlalu perduli apakah mereka minum bersoda yang sama atau cairan lain untuk memuaskan rasa haus mereka.

Singkat kata, meskipun kita dapat mempersepsi setidaknya beberapa macam informasi yang tidak kita sadari, terdapat sedikit bukti bahwa pesan-pesan subminal dapat mengubah sikap atau perilaku kita secara substansial. Pada saat yang bersamaan, persepsi subminal meiliki setidaknya beberapa konsekuensi. Jika motivasi kita untuk melakukan sesuatu perilaku sudah tinggi dan stimulus yang dapat dimunculkan secara subminal, maka persepsi subminal dapat memiliki setidaknya beberapa efek terhadap perilaku kita.

b. Persepsi Ekstra Sensori

persepsi ekdtra sensori (ESP) yakni persepsi yang tidak melibatkan indera yang telah dikenal. Meskipun setengah dari populasi umum Amerika Serikat percaya bahwa tidak terdapat dokumentasi suara atau fenomena ini. Menurut pengikut ESP, bukti yang dapat diandalkan secara eksis bagi suatu “proses anomali transfer informasi” atau *psi*. Para peneliti ini, yang telah berusaha keras menganalisis bukti-bukti yang ada, berpendapat bahwa suatu tubuh kumulatif dari penelitian memperlihatkan dukungan yang dapat diandalkan bagi eksistensi *psi*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kesimpulan mereka telah di tantang sebanyak beberapa kali. Misalnya, kritik menyebutkan bahwa metodologi dari penelitian tersebut tidak adekuat dan bahwa eksperimen yang mendukung *psi* tersebut adalah lemah. Oleh karena itu pertanyaan-pertanyaan tentang kualitas dari penelitian tersebut, serta kurangnya penjelasan teoritis kredibel tentang bagaimana persepsi ekstrasensori dapat terjadi, mayoritas psikolog tetap percaya bahwa tidak terdapat dukungan ilmiah yang dapat diandalkan bagi ESP.[12]

2. Komunikasi Pemerintahan

Dari berbagai literatur komunikasi kita akan menemukan pengertian komunikasi sebagai suatu proses penyampaian pikiran, perasaan dari komunikasi seseorang kepada orang lain. Pendapat lain menyatakan, komunikasi adalah pengoperan ide dan gagasan untuk menyatukan kekuatan sehingga terjadi interaksi antara orang-orang yang berkomunikasi. William Albig dalam bukunya yang berjudul *Public Opinion* (1957) mendefinisikan komunikasi sebagai "*the process of transmitting meaningful symbols between individuals".* Pada tahun yang sama Wilbur Schramm, seorang pakar komunikasi dari Standford University, mendifinisikan komunikasi sebagai *"the sharing of an orientation toward a set of information signs"* selanjutnya pendapat yang sama dikemukakan oleh Siporin (1975: 165) bahwa: "komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, dan dalam proses itu terjadi kegiatan-kegiatan memberi/mengirim, menerima dan menanggapi pesan diantara orang-orang yang berinteraksi.[13]

---

[12] Robert S. Feldman, *Pengantar*,.....,h. 164
[13] Erliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan*, (Bandung: Refika Aditama 2010), h.18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Pamuji secara etimologis kata pemerintahan berasal dari kata "pemerintah", kata pemerintah sendiri berasal dari kata "perintah" yang berarti menyuruh melakukan sesuatu pekerjaan. Ajaran Tripraja, mengartikan bahwa pemerintahan dalam arti sempit mencakup kekuasan eksekutif saja. UUD 1945 menyatakan, pemerintah adalah Presiden, Wakil Presiden dan para Menteri. Pasal 4 ayat (1) menyebutkan bahwa "Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan pemerintah menurut Undang-Undang Dasar. Selanjutnya ayat (2) menyatakan bahwa" dalam melakukan kewajibannya Presiden dibantu oleh satu orang Wakil Preiden". Berdasarkan uraian tersebut, pemerintahan dalam arti sempit dapat dipandang sebagai aktivitas memerintah yang dilakukan oleh pemerintah (eksekutif saja) dan jajarannya guna mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti luas dapat pula dipandang sebagai aktivitas pemerintahan yang dilakukan oleh organ-organ atau badan-badan legislatif, yudikatif dan eksekutif dalam mencapai tujuan negara.[14]

Agar tidak menimbulkan persepsi yang berbeda perlu juga dipahami pengertian eksekutif. Karena belakangan ini istilah eksekutif berkembang dalam konotasi politik dan eksekutif dalam konotahsi administratif. Eksekutif dalam konotasi politik adalah salah satu cabang pemerintahan dalam arti luas, yang sering juga disebut eksekutif dalam arti sempit. Namun eksekutif dalam pnegertian administratif adalah orang-orang yang bertanggungjawab atas pelaksanaan pekerjaan orang lain dan menjadi perantara mengalirnya perintah-perintah dan kebijakan-kebijakan dari para administrator kepada para pegawai.

[14] Erliana Hasan, *Komunikasi*,.....,h. 164

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(1) Tugas pokok pemerintahan

Pemikiran dasar dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga sistem ketertiban agar masyarakat dapat melakukan aktivitas kehidupannya secara wajar. Hakekat pelayanan kepada masyarakat bermakna menciptakan kondisi yang kondusif sehingga kemungkinan bagi setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Dengan demikian secara umum tugas pokok pemerintahan dapat mencakup bidang:

1) Keamanan, negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2) Ketertiban, dengan cara mencegah terjadinya tawuran dan konflik antar suku di antara warga masyarakat, dan menjamin berlangsungnya perubahan dan perkembangan dalam masyarakat secara damai.
3) Keadilan, setiap warga masyarakat mampu mempunyai hak untuk diperlakukan secara adil sesuai porsi dari profesionalisasi kemampuan dan aktivitasnya.
4) Kesejahteraan sosial, guna meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat pemerintah membantu orang tidak mampu, orang cacat, anak terlantar menampung serta menyalurkan para pencari kerja dan gelandangan pada sektor informal maupun sektor formal.
5) Ekonomi, dalam bidang ekonomi harus mampu menelorkan berbagai kebijakan yang menguntungkan masyarakat luas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Pekerjaan umum, dalam bidang ini pemerintah memiliki tugas pokok dalam memberikan pelayanan terhadap bidang yang tidak mungkin dilakukan oleh lembaga non pemerintah.
7) Pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup, bidang ini mencakup pemeliharaan air, tanah, dan hutan. Untuk bidang ini tugas pemerintah mencakup pula memajukan kegiatan penelitian dan pengembangan guna pemanfaatan sumber daya alam dengan mengedepankan keseimbangan serta pemakaian dan pengembangan.

(2) Masyarakat dan organisasi pemerintahan

Para sosiolog sepaham bahwa setiap masyaakat akan selalu berubah dan berkembang secara cepat atau lambat. Perubahan yang terjadi sebagai produk interaksi yang berlangsung dalam masyarakat bermula dari sifat fan bentuk sederhana sampai kepada sifat dan bentuk yang lebih luas dalam kompleks. Seiring dengan proses perubahan tersebut, transaksi komunikasi telah pula bergeser dari kualitas kebutuhan sederhana ke tingkat pemerintahan kebutuhan yang semakin kompleks yang mencakup semua aspek kehidupan. Situasi yang demikian menuntut integritas masyarakat suatu daerah dan masyarakat negara agar memperluas transaksi tidak berdampak negatif terhadap kebutuhan suatu negara.

Dalam kondisi yang demikian kemasan komunikasi telah bergeser dari refrensi lambang kelompok ke refrensi lambang nasional. Kemasan komunikasi ditata secara arifdan bijaksana menurut pola rancangan teratur dan terterah yang mengacu pada karakteristik bangsa. Faktor lain yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah minat para pekerja (aparatur pemerintah). Strers menyebutkan dengan komitmen yakni peristiwa dimana individu sangat tertarik untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai keterikatan teradap tujuan, nilai-nilai dan sasaran organisasi. Artinya keikatan dalam suatu organisasi lebih dari sekedar keanggotaan, karena keikatan ini meliputi sikap untuk mengusahakan tingkat upaya tertinggi bagi kepentingan organisasi dengan memperlancar pencapaian tujuan.

Ada 4 hal yang saling berpautan berkanaan dengan komitmen dari personil (aparatur pemerintah) organisasi yang dapat diwujudkan sebagaimana dikemukakan Steers, yaitu :

1) Tingkat partisipasi tinggi
2) Keinginan kuat untuk tetap bekerja
3) Keterlibatan pada pekerjaan yang tinggi
4) Prestasi kerja yang sangat baik

3. PROGRAM DAN MEDIA GAPURA PEMERINTAH KOTA

(1) Pengertian, Tujuan, dan Manfaat Program Pemerintah Kota

Program pemerintah kota Surabaya yakni sebuah langkah-langkah jajaran pemerintah kota untuk kemajuan serta kesejahteraan kota itu sendiri khususnya Surabaya. Yakni dengan tujuan agar dapat memberikan sosialisasi dan menyampaikan informasi terkait program / kegiatan pemerintah kota, agar masyarakat tau bahwa mereka telah melaksanakan agenda yang akan di lakukan baik yang belum dilakukan. Dalam berbagai program pemerintah kota yang ada, Hubungan Masyarakat (Humas) ikut andil dalam hal ini, seperti contohnys media gapura pemerintah kota Surabaya yang dikelolah oleh humas.

Pemerintah kota juga memiliki beberapa program lainnya yang ditugaskan pada bagian hubungan masyarakat, diantaranya : Buku tematik, buku ini termasuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beberapa kumpulan buku tentang Surabaya seperti buku taman, buku wisata religi, buku wisata, buku kampung lingkungan. Ada juga majalah gapura, video Sparkling Surabaya, Heritage of Surabaya, Wonderful Surabaya, dan masih banyak yang lainnya.

Didalam humas sendiri ada 3 bagian yakni : Layanan Informasi, Dokumentasi dan Pelaporan serta yang terakhir Liputan dan Pers. disini majalah gapura masuk dalam bagian program pemkot pada dokumentasi dan pelaporan tentang semua program yang ditujukan untuk masyarakat Surabaya maupun untuk wisatawan asing. Dan disini salah satu tugas utama humas yakni mensosialisasikan, menginformasikan program-program yang dilakukan oleh pemerintah kota baik yang akan di realisasikan atau yang belum terealisasi serta mensupport SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang melakukan kegiatan-kegiatan program pemkot. Tetapi SKPD lainnya juga boleh mensosialisasikan program-program Pemerintah Kota, akan tetapi tetap bagian humas yang bertugas untuk itu semua. Untuk penyampaian program-program pemkot kepada masyarakat, humas melakukannya dengan cara menerbitkan beberapa hasilnya seperti buku taman, buku sebuah video yang berjudul wonderful of surabaya, sparkling surabaya, kegiatan jumpa pers, iklan, dan lain sebagainya.

(2) Majalah Gapura Sebagai Media Komunikasi

Majalah gapura adalah majalah internal pemerintah kota Surabaya. Di katakan internal karena di terbitkan oleh pemerintah kota Surabaya, dan yang beritanya tentang pemerintah kota Surabaya. Majalah gapura menjadi salah satu media yang menghubungkan pemerintah kota Surabaya dengan masyarakatnya, atau bisa juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai media pemberitaan yang beritanya khusus tentang berbagai kebijakan yang ada di pemerintah kota Surabaya, dan di bagikan juga kepada masyarakat Surabaya, dengan tujuan agar pemerintah kota dapat memberikan sosialisasi dan menyampaikan informasi terkait program / kegiatan pemerintah kota, agar masyarakat tau bahwa mereka telah melaksanakan agenda yang akan di lakukan baik yang belum dilakukan. Serta informasi yang telah disampaikan melalui majalah gapura agar dapat diketahui oleh masyarakat sekitar.

Majalah gapura ada sejak tahun 60-an dan terbit setiap 1 bulan sekali, biasanya terbit di minggu pertama. Komposisi majalah gapura juga tidak melulu berisi berita tentang pemerintahan kota Surabaya, melainkan ada juga beberapa berita tentang kegiatan warga Surabaya seperti kegiatan UKM, bersih-bersih kampung, penghijauan, rubik kesehatan, dll. Dengan adanya berita tersebut pemerintah kota Surabaya secara tidak langsung telah mengedukasi dan menginspirasi sesuatu hal yang positiv terhadap masyarakat Surabaya.

Di dalam majalah gapura juga terdapat pemberitaan dengan konten program kota Surabaya,di dalam konten program kota ini mengulas beberapa acara yang mengatasnamakan warga Surabaya yang memiliki banyak nilai positiv terhadap acara tersebut. Acara yang ada di dalam program kotapun bermanfaat sekali untuk warga Surabaya Khususnya. Contohnya seperti acara “Surabaya Terapkan Pendidkan Berkarakter” yang di muat dalam Mjalah Gapura edisi Agustus 2015. Ada juga acara “Merdeka Dari Sampah 2015” yang dimuat dalam majalah gapura edisi bulan Juni Spesial Hari Jadi Kota Surabaya ke-722.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain di bagian program kota ada juga bagian wisata yang membahas tentang wisata di Surabaya seperti pada edisi Januari 2016 membahas mini argowisata yang ada di museum Surabaya. Pada bagian warga berdaya edisi Januari 2016 juga cukup menarik dengan berita karya anak muda Surabaya yang berhasil mengukuti seleksi starup sprint Surabaya untuk ke Silicin Valley Amerika dalam projectnya yakni Masaku.id-Delihome yang menjadi aplikasipenjualan makanan rumahan. Dengan ini di harapakan masyarakat Surabaya dapat meningkatkat kreativitasnya untuk ikut berpartisipasi dalam segala hal.

Majalah Gapura mencetak 4150 eksemplar setiap bulannya, dan majalah sebanyak itu di bagikan kepada Masyarakat Surabaya seperti kepada ketua RW di Surabaya, Kelurahan, LKMK, Kecamatan, SKPD, Rumah baca, Puskesmas, UPTD serta Instansi-instansi di Surabaya seperti Hotel, Pelabuhan Pelindo, Bank, PT. KAI, PT. Angkasapura, dll. [15]

Majalah gapura memiliki banyak prestasi dari tahun ke tahun seperti pada tahun 2015 lalu majalah gapura humas pemkot Surabaya meraih Juara 1 dalam buku profile *"Welcome to Surabaya"* dan filmnya *"Wonderful Surabaya"* tingkat Nasional BUMN dan BUMD versi BAKOHUMAS (Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat) dan KEMIKOMINFO (Kementerian Komunikasi dan Informatika). Pada tahun 2014 dalam AMH (Ajang Majalah Humas) majalah gapura meraih juara terbaik pertama kategori penerbitan media internal dan juara terbaik kategori pelayanan informasi melalui internet. Pada tahun 2010 meraih juara umum, dan pada tahun 2013 meraih juara 2.

[15] Hasil Wawancara dengan Ka.SU.Bag Dokumentasi Humas Pemkot Surabaya, Ibu Sri Puri Surjandari. (1 September 2015, 10.30 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Kajian Teori

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kognitif. Kognitif yakni proses sentral yang di titikberatkan pada sikap, ide dan harapan untuk menerangkan sebuha tingkah laku. Peneliti menggunakan teori kognitif oleh Krech & Crutchfield. Teori kognitif ini pada umumnya menerima pandangan psikologi Gestalt tentang persepsi. Scheerer menyatakan bahwa persepsi adalah respresentasi fenomenal tentang obyek distal sebagai hasil pengorganisasian obyek distal itu sendiri, mediaum dan rangsang proksimal.

Terdapat empat aspek dari persepsi yang menurut Berlyne (1957) dapat membedakan persepsi dari berfikir adalah:

1) Hal-hal yang diamati dari sebuah rangsangan bervariasi, tergantung pola dari keseluruhan di mana rangsangan tersebut menjadi bagiannya.

2) Persepsi bervariasi dari orang ke orang dan dari waktu ke waktu.

3) Persepsi bervariasi tergantung dari arah (fokus) alat-alat indera.

4) Persepsi cenderung berkembang ke arah tertentu dan sekali terbentuk kecenderungan itu biasanya akan menetap.

Tentang faktor yang berpengaruh pada persepsi, Krech & Crutchfield (1948) menyatakan bahwa ada dua golongan variabel yang mempengaruhi persepsi, yaitu :

- Variabel struktural, yaitu faktor-faktor yang terkandung dalam rangsangan fisik dan proses neurofisiologik;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Variabel fungsional, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri si pengamat, seperti kebutuhan (needs), suasana hati (moods), pengalaman masa lampau, dan sifat-sifat individual lainnya.

A. Teori Kognitif dari Krech & Crutchfield

Teori dari Krech & Crutchfield (1948) merupakan teori yang paling ambisius dan paling eksplisit dalam kelompok orientasi kognitif. Mula-mula mereka mengemukakan beberapa prinsip dasar dan kemudian menerapkannya dalam perilaku sosial.

a) Dinamika Tingkah Laku

Krech & Crutchfield dalam teorinya tersebut diatas mengajukan beberapa proposisi (pernyataan). Proposisi yang pertama menyangkut istilah "motivasi" yang diberi arti yang luas, termasuk emosi, kebutuhan dan nilai-nilai.

Proposisi 1: unit yang paling tepat untuk menganalisis motivasi adalah tingkah laku molar (keseluruhan) yang mencakup kebutuhan-kebutuhan (needs) dan tujuan-tujuan (goals)

Proposisi 2: Dinamika perilaku molar merupakan hasil dari hal –hal yang terdapat dalam lapangan psikologis pada saat itu (immediete psychological field). Dari kedua proposisi tersebut di atas ada dua pertanyaan yakni tentang kebutuhan dan tujuan apa yang muncul pada saat tertentu (persoalan dinamika) dan bagaimana kebutuhan dan tujuan itu sampai bisa muncul dan berkembang (persoalan genetika). Krech & Crutchfield menyatakan bahwa jawaban atas pertanyaan itu tidak perlu di cari ke masa lampau karena semua motif adalah bermasa-kini (kontemporer).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Proposisi 3: ketidakstabilan dalam lapang psikologik menghasilkan ketegangan (tension) yang mempengaruhi persepsi, kognisi dan tindakan (action) sedemikian rupa sehingga lapangan psikologik tersebut mengarah kembali ke struktur yang lebih stabil.

Proposisi 4: frustrasi terhadap pencapaian tujuan dan kegagalan untuk mengurangi ketegangan bisa membawa individu kepada perilaku-perilaku adaptif (penyesuaian diri dengan lingkungan) atau unadaptif (tidak bisa menyesuaikan diri).

Frustrasi dapat berasal dari faktor lingkungan (fisik maupun sosial) atau faktor pribadi (biologis atau psikologis). Respon yang adaptif misalnya mengintensifkan upaya untuk mencapai tujuan, menreorganisasi lapang persepsi; atau mensubstitusi tujuan dengan yang lebih bisa dicapai. Sedangkan respon yang maladaptif misalnya agresi, regresi, penarikan diri, rasionalisasi autisme dan lain-lain.

Proposisi 5: cara-cara khusus unutk mencapai tujuan dan mengurangi keteganan dapat dipelajari dan dianut secara tetap oleh seseorang.

Dala kaitan ini Krech & Crutchfield menyatakan bahwa proses tingkah laku menusia adalahaktif, tidak pasif/mekanistik.

b) Struktur Persepsi dan Kognitif

Tingkah laku molar dipertajam oleh konsepsi seorang tentang dunia. Oleh karena itu, dunia sosial harus digambarkan sebagai lingkungan yang dipersepsikan oleh orang yang bersangkutan sehingga bukannya tidak mungkin kita mengungkapkan prinsip-prinsip dari persepsi dan kognisi. Oleh karena itu, proposisi-proposisi berikut ini adalah tentang hukum-hukum persepsi dan kognisi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Proposisi 1: Lapang persepsi dan kognisi dalam keadaannya yang alamiah sudah terorganisir dan berarti.

Proposisi 2: persepsi secara fungisonal adalah selektif (bersifat memilih)

Peoposisi 3: hal-hal yang bersifat persepsi dan kognisi dari suatu substruktur sebagian besar dipengaruhi oleh hal-hal dari struktur yang lebih besar di mana substrukturnya yang bersangkutan menjadi anggota.

Proposisi 4: objek atau peristiwa yang saling berdekatan dalam waktu atau tempat atau mirip satu sama lain cenderung diartikan sebagai bagian dari suatu struktur yang sama. (proposisi ini jelas didasarkan pada prinsip Gestalt tentang kesamaan dan kedekatan sebagai faktor yang mempengaruhi persepsi)

c) Reorganisasi Kognitif

Proposisi yang berikut menyangkut reorganisasi kognitif dan meliputi belajar, berfikir, pemecahan masalah lupa dan perubahan psikologis.

Proposisi 1: selama ada sesuatu yang memblokir pencapaian tujuan, akan terjadilah reorganisasi kognitif, sifat reorganisasi ini sedemikian rupa sehingga menurunkan ketegangan (tension) yang ditimbulkan oleh situasi yang menimbulkan frustrasi.

Proposisi 2: proses reorganisasi kognitif secara khas terdiri dari serangkaian. Organisasi yang saling berkaitan dan tersusun secara hierarkis.

Proposisi 2 ini berarti bahwa suatu situasi yang berulang-ulang memungkinkan reorganisasi kognitif yang terus-menerus tidak pernah mencapai akhir; pengalaman yang dipersepsikan oleh individulah yang akan mempengaruhi reorganisasi kognitif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari individu tersebut dan karenanya pendidikan yang sengaja (dengan sadar) diarahkan sangat penting artinya untuk mempertajam reorganisasi kognitif tersebut.

Proposisi 3: struktur kognitif setelah beberapa saat mengalami perubahan-perubahan yang progresif sesuaidengan prinsip organisasi.

Jadi, struktur kognitif yang sederhana dan terisolasi lebih mudah direorganisasi dari pada yang terdiferensiasi dan saling berkaitan. Kemudahan berubah struktur kognitif ini disebut "multipleksitas" dan multipeksitas ini dipengaruhi oleh:

1. Kapasitas biologikdariindividu yang bersangkutan
2. Prinsip organisasi
3. Kondisi yangmneghasilkan struktur yang asli
4. Kebutuhan dan emosi [16]

[16] Sarlito Sarwono, *Teori-teori Psikologi Sosial* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 1998), h. 87

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id