

SKRIPSI

**WEBSITE HUMAS.SULSELPROV.GO.ID SEBAGAI MEDIA
LAYANAN DIGITAL INFORMASI PUBLIK**



SASKIA AMELIA PUTRI A

1710121061

UNIVERSITAS FAJAR
PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2022

SKRIPSI

WEBSITE HUMAS.SULSELPROV.GO.ID SEBAGAI MEDIA DIGITAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

Saskia Amelia Putri A

1710121061

UNIVERSITAS FAJAR

PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS FAJAR

MAKASSAR

2022

SKRIPSI

WEBSITE HUMAS.SULSELPROV.GO.ID SEBAGAI MEDIA LAYANAN DIGITAL INFORMASI PUBLIK

Disusun dan diajukan oleh

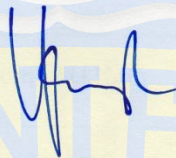
SASKIA AMELIA PUTRI A

1710121061

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 21 Maret 2022

Pembimbing



(Dr. Yusmanizar, S.Sos, M.I.Kom)

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Fajar**



(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

SKRIPSI

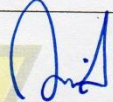
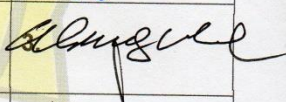
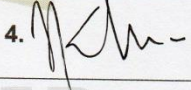
WEBSITE HUMAS.SULSELPROV.GO.ID SEBAGAI MEDIA LAYANAN DIGITAL INFORMASI PUBLIK

disusun dan diajukan oleh

SASKIA AMELIA PUTRI A
1710121061

Telah dipertahankan dalam sidang ujian MBKM akhir/skripsi
pada tanggal **21 Maret 2022** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Dewan Penguji

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Hj Yuzmanizar, S.Sos, M.I.Kom	Ketua	1. 
2.	Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Nur Alim Djalil, S.Sos., M.I.Kom	Anggota	3. 
4.	Akbar Abu Thalib, S.I.Kom., M.I.Kom	Anggota	4. 

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi
Universitas Fajar
Makassar



PRODI KOMUNIKASI
Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Saskia Amelia Putri A

Nim : 1710121061

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **WEBSITE HUMAS.SULSELPROV.GO.ID SEBAGAI LAYANAN DIGITAL INFORMASI PUBLIK** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi serta tidak terdapat karya, pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, 21 Maret 2022



Yang membuat pernyataan,

(Saskia Amelia Putri A)

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar.

Banyak hambatan yang penulis dapatkan dalam penulisan skripsi ini, namun dengan kerja sama dan adanya bimbingan dan bantuan dari pihak-pihak yang penulis sayangi sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda **H. AGUS DJUMAIN** dan Ibunda **HJ. IRMAWATI** serta saudara(i) saya yang terkasih atas segala jasa-jasa, dukungan serta doa tulus tiada henti yang diberikan kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Hj. Yusmanizar S.Sos, M.I.Kom Sebagai Dosen Pembimbing selama pembuatan skripsi ini atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing dan memberi motivasi sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Dalam penulisan Skripsi ini banyak pihak yang mempunyai peranan penting membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Dr. Muliyadi Hamid, SE., M.Si** selaku Rektor Universitas Fajar Makassar.
2. **Hj. Yusmanizar, S.Sos, M.I.Kom** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmi-Ilmu Sosial Universitas Fajar Makassar.
3. **Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom** selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi.
4. **Muhammad Bisyiri S.Ksi., M.I.Kom** selaku Dosen Favorit penulis selama menempu pendidikan di Universitas Fajar Makassar.
5. Seluruh Dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Kepada orang yang penulis sangat sayangi Andri Prayudi, Gina Pratiwi, Uswandy Praswara, Ronal Thomas, Indrasary, Felysia Gabriella Fondy,

7. dan Nadeem Alfariz Prayudi yang telah memberikan motivasi dan semangat untuk giat menyelesaikan Skripsi ini.
8. **Putri Liska** yang selalu penulis panggil dengan sebutan mamageng, yang takhenti-hentinya selalu mendengarkan keluhan terkait pengerjaan Skripsi.
9. **Andi Suciati Atpas** yang setiap saat membantu penulis dalam pengerjaan Skripsi.
10. **Kakak Indira Azahra Putri** adalah teman seperjuangan Skripsi sekaligus teman panik penulis.
11. **Kakak Muh. Asyarian Said S.I.Kom** yang selalu mengingatkan dan menasehati penulis mengenai Skripsi.
12. **Kakak Gideon Agryn Hanggara S.I.Kom** yang selalu ada membantu untuk pengerjaan skripsi ini
13. Kepada teman-teman terdekat penulis, Arlin Pakkua, , Arin, Dede, Koko Rivan, Calista, Fatur Apple, Agung Wicak, Felia, Irma, Kiki, Andi Alfian Munassar dan Andi Iqlal.
14. Kepada teman-teman Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan Kak Ana, Kak Debra, Kak Dodi, dan Kak Ivan.
15. Untuk seluruh teman-teman angkatan 2017 seperjuangan yang selalu membantu dan menemani penulis mulai dari maba sampai penghujung semester.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan baik dari substansinya maupun kaidah penulisannya. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat dikembangkan lebih lanjut. Akhirnya hanya kepada Tuhan Yang Maha Esa kita memohon, semoga limpahan berkat selalu dicurahkan kepada kita semua.

Makassar, 21 Maret 2022

Peneliti

ABSTRAK

“Website Humas.Sulselprov.go.id Sebagai Media Layanan Informasi Publik”

Saskia Amelia Putri A

Yusmanizar

Pengelolaan website *humas.sulselprov.go.id* merupakan tanggung jawab staf humas di kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Objek penelitian ini adalah website *humas.sulselprov.go.id* yang akan memperbarui dan selalu update memberikan informasi sekaligus layanan bagi masyarakat di Provinsi Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang dipakai adalah metode analisis data menurut Sugiyono.

Pada penelitian ini, telah terkumpulkan data melalui observasi wawancara secara langsung kepada informan. Sumber data lain juga diperoleh secara langsung melalui teknologi modern dalam bentuk file gambar tampilan website *humas.sulselprov.go.id*. Selanjutnya data akan diidentifikasi sesuai dengan rumusan masalah yang telah dituliskan pada penelitian ini.

Hasil Penelitian ini menemukan beberapa tahapan yang relevan pada pengelolaan website *humas.sulselprof.go.id* dengan menggunakan sebuah pendekatan analisis data serta upaya pengobservasian data secara mendalam perihal pengelolaan website sebagai media layanan informasi publik. Website *humas.sulselprov.go.id* telah terealisasi sebagai media informasi dan komunikasi khususnya pada divisi humas untuk melayani masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan.

Kata Kunci: Website, Humas, Informasi Publik, Analisis Data.

UNIVERSITAS FAJAR

ABSTRACT

“Humas.sulselprov.go.id website as a Public Information Service”

Saskia Amelia Putri A

Yusmanizar

The public relations department in South Sulawesi Government Office is responsible to manage humas.sulselprov.go.id website. This research uses qualitative approach. The object of this research is humas.sulselprov.go.id that is constantly updated with new information serving people in South Sulawesi. The methodology used in this research is data analysis by Sugiyono.

The data collected in this research were from direct interviews with the informants. Other data was also obtained directly through modern technology in a form of pictures of the humas.sulselprov.go.id website. Furthermore, the data will be identified according to the problem statement.

This research found several steps that are relevant to help managing the humas.sulselprov.go.id website using data analysis approach and data observation on website management as a public information service. Humas.sulselprov.go.id website is made as an information and communication tool especially by the public relations department to better serve the people of South Sulawesi.

Keywords: Website, Public Relations, Public Information, Data Analysis

UNIVERSITAS FAJAR

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
WEBSITE HUMAS.SULSELPROV.GO.ID SEBAGAI MEDIA LAYANAN DIGITAL INFORMASI PUBLIK	i
WEBSITE HUMAS.SULSELPROV.GO.ID SEBAGAI MEDIA DIGITAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK	i
SKRIPSI	ii
SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Komunikasi	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi	10
2.1.2 Unsur - Unsur Komunikasi	10
2.1.3 Fungsi - Fungsi Komunikasi	14
2.1.4 Tujuan Komunikasi	17
2.2 Komunikasi Pemerintahan	28
2.2.1 Pengertian Komunikasi Pemerintahan	28
2.2.2 Konsep Dasar Peran Komunikasi Pemerintahan	29
2.3. Informasi	31

2.3.1 Pengertian Informasi	31
2.3.2 Penyebaran Informasi	32
2.4 Public Relations	33
2.4.1 Pengertian Public Relations	33
2.4.2 Fungsi Public Relations	34
2.4.2 Tujuan Public Relations.....	37
2.5 Press Release.....	39
2.5.1 Pengertian Press Release	39
2.6 Website.....	44
2.6.1 Pengertian Website	44
2.6.2 Pendistribusian dan Karakteristik Website.....	44
2.6.3 Penggunaan <i>Website</i> Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik oleh Humas Pemerintah	45
2.7 Website.....	47
2.7.1 Pengertian Website	47
2.7.2 Pendistribusian dan Karakteristik Website.....	47
2.7.3 Penggunaan <i>Website</i> Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik oleh Humas Pemerintah	49
2.8 Pengelolaan Website	50
2.8.1 Pengertian Pengelolaan Website	50
2.8.2 Proses Pencarian Website	51
2.9 Tabel Tinjauan Empirik	53
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1. Rancangan Penelitian	60
3.2. Kehadiran Penelitian	60
3.3. Waktu Dan Lokasi Penelitian	61
3.4. Sumber Data.....	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data	62
3.6. Analisis Data.....	64
3.7. Pengecekan Validitas Data	66
3.8. Tahapan Penelitian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	68

4.1.1 Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan	73
4.1.2 Struktur Organisasi Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.....	74
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Pengelolaan Website <i>humas.sulselprov.go.id</i> Sebagai Media Layanan Digital Informasi Publik.	76
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dari Pengelolaan Website <i>humas.sulselprov.go.id</i> Sebagai Media Layanan Informasi Publik?.....	91
4.3 Pembahasan.....	93
4.3.1 Pengelolaan Website <i>humas.sulselprov.go.id</i> Sebagai Media Layanan Informasi Publik	93
4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dari Pengelolaan Website <i>humas.sulselprov.go.id</i> Sebagai mMedia Layanan Informasi Publik	98
BAB V PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan	100
5.1.1 Pengelolaan Website <i>humas.sulselprov.go.id</i> Sebagai Media Layanan Digital Informasi Publik.....	100
5.1.2 Faktor Penghambat dan Pendukung <i>humas.sulselprov.go.id</i> Sebagai Media Layanan Digital Informasi Publik	101
5.2 Saran	102
LAMPIRAN	103
DAFTAR PUSTAKA	108

UNIVERSITAS FAJAR

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Website Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.....	3
Gambar 1.2 Press Release	4
Gambar 1.3 Press Release	4
Gambar 2.1 Prinsip Komunikasi	
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	59
Gambar 4.1 Logo Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan	68
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	74
Gambar 4.3 Halaman Beranda <i>Website</i> Humas.sulselprov.go.id	86
Gambar 4.4 Halaman Beranda Website humas.sulselprov.go.id	87
Gambar 4.5 Halaman Beranda Website humas.sulselprov.go.id	88
Gambar 4.6 Halaman Beranda Website humas.sulselprov.go.id	88
Gambar 4.7 Referensi Informasi.....	91



UNIVERSITAS FAJAR

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Tinjauan Empirik.....	58
Table 3.1 Informan.....	64



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam bidang Pemerintahan, komunikasi yang terjadi antara Pemerintah dan masyarakat termasuk mengalami perubahan yaang sangat cepat. Perkembangan zaman sekarang semakin pesat menuntut setiap *stakeholder* pemerintahan, khususnya bagian Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. terdapat banyak cara yang digunakan Pemerintah dalam berkomunikasi dengan masyarakat, diantaranya seperti membuat konferensi pers, turun langsung bercengkrama dengan masyarakat, khususnya dalam membuat dan menyebar *Press Release*.

Selain itu informasi telah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat baik itu dalam kota maupun pedesaan. Seiring dengan meningkatkan jumlah media termasuk media massa dan media sosial yang menyediakan segala jenis informasi, permintaan akan informasi ini akan terus meningkat. Selain menjadi sebuah pengetahuan, informasi juga dapat mengubah pola pikir perilaku dan kesejahteraan masyarakat terus dan tidak ketinggalan. Manusia yang bersifat pasif karena tidak memiliki informasi, sebaliknya dengan yang memiliki informasi manusia dapat memperoleh ketertarikan yang dapat menumbuhkan kreativitas dalam setiap aspek kehidupan baik itu di rumah, ditempat kerja, dan lain sebagainya.

Begitu pula dalam informasi tentang Pemerintah yang asalnya dari Pemerintah, baik itu tentang kebijakan-kebijakan hingga program-program diberbagai sektor merupakan informasi penting yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satunya yaitu pada Pemerintah sebagai penentu da pembuat

kebijakan-kebijakan memiliki banyak informasi yang harus diketahui oleh masyarakat khususnya pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Penyebaran suatu informasi dalam suatu instansi khususnya dalam Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan adalah tugas seorang *Public Relations*/Humas, akan tetapi di Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan sudah mengubah Humas menjadi Biro Administrasi Pimpinan. Salah satu aktivitasnya yaitu menyiapkan bahan dan mengoordinasikan materi Komunikasi Pimpinan dan Protokol.

Peran *Public Relations* dalam Humas Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu dengan memperoleh opini publik yang mendukung, apabila ada opini publik yang berkesan menyudutkan maka tugas seorang *Public Relations* adalah mempengaruhi opini publik tersebut agar menjadi opini publik yang menguntungkan.

Dalam menggiring opini Publik sebagai praktisi *Public Relations* membutuhkan sebuah media untuk menyampaikan informasi baik itu dalam kepentingan eksternal maupun internal. Salah satunya adalah penggunaan *website* dalam penyebaran sebuah informasi khususnya terkait pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Seperti yang kita ketahui, *website* terdiri dua jenis yaitu *website* pemerintah dan *website* perusahaan swasta yang masing-masing memiliki ciri. *Website* pemerintah tidak seperti *website* perusahaan swasta yang bertujuan memperoleh keuntungan dalam bentuk uang yang masuk dalam suatu perusahaan. Namun walaupun tidak menghasilkan profit secara langsung dari kehadiran *website* resmi pemerintah, apabila dikelola dengan baik, pada akhirnya *website* pemerintah pun akan menghasilkan keuntungan yang diperoleh

adalah terbentuknya citra positif pemerintah sehingga mampu membutuhkan kepercayaan pada masyarakat.

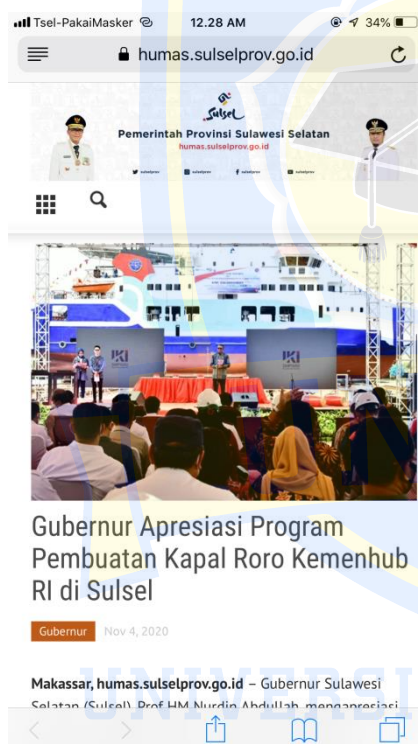
Untuk memudahkan masyarakat mengetahui informasi seputar kegiatan-kegiatan pimpinan dalam Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan juga memiliki *website* yang didalamnya terdapat berita-berita atau hasil dari *press release* yang dihasilkan dari peran dalam berbagai kegiatan bagian Komunikasi Pimpinan tersebut, seperti halnya pada berita “1.000 Relawan Covid-19 Sulawesi Selatan Siap Jalankan Tugas”, “Sekretaris Provinsi Sulawesi Selatan Bahas Efektivitas Penanganan Covid-19 di Sulawesi Selatan bersama Inspektorat”, dan “Gubernur Apresiasi Program Pembuatan Kapal Roro Kemenhub RI di Sulawesi Selatan”.



1.1 Gambar Tampilan Website Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

Press Release merupakan salah satu kegiatan Humas untuk mempublikasikan lembaga melalui media massa. *Press Release* sendiri merupakan sebuah berita untuk surat kabar ataupun media massa, dalam

perkembangan teknologi informasi *Press Release* dapat dipublikasikan melalui *Website* organisasi atau lembaga. Kegiatan *Press Release* dilakukan oleh praktisi humas dalam setiap aktivitas kegiatan lembaga atau organisasi yang bertujuan memberikan informasi tentang aktivitas kegiatan serta kebijakan-kebijakan yang berada dalam organisasi atau lembaga kepada publik yang dipublikasikan oleh media massa dan *website* organisasi atau lembaga. Berikut ini adalah salah satu *press release* yang dimuat dalam *website* Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.



Gambar 1.2 Press Release



Gambar 1.3 Press Release

Press Release adalah aktivitas Humas dalam organisasi atau lembaga yang melakukan publikasi atau publisitas dalam jangka pendek yang terencana. Pemberitaan yang terdapat di media massa seringkali merupakan sebuah

informasi yang berasal dari *Press Release* yang dibuat dan ditulis kemudian dikirimkan oleh humas kemedi massa.

Berdasarkan hal tersebut, komunikasi pemerintahan erat kaitannya dengan *Public Relations*. *Public Relations* sangat dibutuhkan diorganisasi maupun lembaga terkhususnya dikalangan Pemerintahan sebagai pemangku kebijakan terkecuali dipemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam menjalin hubungan dengan masyarakat *Public Relations* berperan sebagai penghubung antar kebijakan (produk birokrasi) dengan rakyat atau public (subjek pembangunan).

Public Relations dikatakan sebagai wadah untuk membangun hubungan dengan public suatu organisasi/perusahaan melalui program-program kerjanya yang berorientasi untuk pembektuk citra positif. *Public Relations* merupakan suatu komunikasi dua arah dengan publik yang menunjang kearah penataan kebijaksanaan dalam suatu perusahaan

Public relations dianggap menjadikan lembaga atau organisasi menjadi lebih baik karena dalam kinerjanya *Public Relations* harus membangun citra lembaga atau organisasi tersebut agar penilaian orang terhadap lembaga atau organisasi tersebut bersifat positif. Peran *Public Relations* juga sangatlah penting, karena adanya *Public Relations* bisa mengklarifikasikan berita atau sebuah informasi yang dianggap salah.

Dalam hal ini, banyak definisi Humas yang dikemukakan oleh para ahli dan cendikiawan tentang definisi humas, menurut Gassing dan Suryanto (2016:7) dicetuskan oleh para ahli dan pemikir huumas pada tahun 1947 di New york sebuah rumusan yang disebut rumusan *Griswold*, rumusan ini diterima dari oleh semua peserta forum, rumusan ini mendefinisikan humas sebagai fungsi

manajemen yang melakukan penilaian terhadap sikap publik, menyesuaikan kebijakan, kata kerja dan suatu organisasi atau perorangan dengan kepentingan publik dan melakukan program aksi untuk memperoleh pengertian dan persetujuan publik. Maka dari itu dapat disimpulkan humas merupakan fungsi manajemen yang berhubungan dan bertugas untuk menjaga serta mengusahakan terciptanya saling pengertian yang baik antara perusahaan dan masyarakatnya.

Cutlip, center, broom dalam (gassing dan suryanto, 2016:9) juga mendefinisikan humas sebagai usaha terencana untuk mempengaruhi pandangan melalui karakter yang baik, tindakan yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah yang saling memuaskan. Maka dari itu, komunikasi dua arah yang baik merupakan tugas wajib yang dilakukan oleh humas, komunikasi dua arah yang baik membuat masyarakat dapat memahami apa yang diinginkan oleh perusahaan, begitu juga perusahaan dapat memahami apa yang masyarakat inginkan sehingga akan mempengaruhi citra serta pelayanan.

Menurut internasional public relations association, humas atas fungsi manajemen yang khas serta mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen agar mampu menanggapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Ruslan, 2016:16).

Adapun Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai tugas dan tanggung jawabnya terdapat unsur dan uraian tugas *Publik Relations* atau humas dalam penghubung tersebut. Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan juga mempunyai peranan penting dalam menjaga mekanisme komunikasi Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan stakeholdernya, yang memiliki tugas pokok untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Didalam Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan berperan membentuk citra yang baik di masyarakat. Pembentukan citra yang baik terhadap pimpinan suatu daerah dengan harapan akan menimbulkan kepercayaan masyarakat. Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan menjadi salah satu bagian yang menyusun dalam menciptakan dan meningkatkan citra Pemerintah, membangun pengertian, menghindari kesalah pahaman dan miss persepsi sekaligus membangun citra positif dalam sektor pemerintahan ditiap daerah.

Pada Bagian Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan, *Press Release* menjadi salah satu cara komunikasi yang diagendakan oleh Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan guna untuk membangun sekaligus mempertahankan citra Pimpinan Pemerintah Provinsi Sulawesi selatan yakni, Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Untuk membantu serta menyebarkan informasi yang baik dengan tujuan agar mempertahankan cara positif Pimpinan dimata masyarakat, tentunya harus diimbangi dengan komunikasi yang pula antara Pimpinan Daerah kepada tiap bawahan pemerintahannya khususnya teradap Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam pemerintahan daerah ini, dimana mereka selaku penghubung atau jembatan komunikasi antara Pemerintah khususnya Pimpinan Daerah dan juga masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut guna mengetahui apa yang dapat dilakukan Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam penyebaran informasi khususnya pada *website humas.sulselprov.go id* dalam pembuatan *press release* dengan harapan meningkatkan dan mempertahankan citra Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

Kantor Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan memiliki strukturnya masing-masing termasuk Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sulawesi Selatan yang mengalami perubahan menjadi Biro Administrasi Pimpinan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Perampangan organisasi di Instansi Daerah telah diatur peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pergantian Biro Humas dan Protokol itu karena adanya peraturan Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri) yang harus mengefektifkan semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD, termasuk Humas, karena hasil pemantauan sistem organisasi Humas membuktikan bahwa teknologi komunikasi dan informasi tidak bisa dipisahkan dari kesepakatan sebelumnya kembali ke Kominfo. Sebenarnya tidak ada alasan yang mendesak, karna pekerja masih sama, bidang yang didalamnya juga masih sama, tetapi momen budaya telah diubah sesuai dengan peraturan Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri) untuk mengefektifkan organisasi dalam Pemerintahan.

Dengan adanya perubahan nama struktur pada Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan, tidak ada perubahan yang signifikan baik pada struktur, terkhusus bagian peran komunikasi pimpinan untuk pembuatan *Press Release*.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menarik untuk melakukan penelitian tentang :

“WEBSITE HUMAS.SULSELPROV.GO.ID SEBAGAI MEDIA LAYANAN DIGITAL INFORMASI PUBLIK”

1.2. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian tersebut adalah:

1. Bagaimana pengelolaan *website* humas.sulselprov.go.id sebagai media layanan informasi publik?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat *website* humas.sulselprov.go.id sebagai media layanan digital informasi publik?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui strategi pengelolaan *website* humas.sulselprov.go.id sebagai media layanan informasi publik.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari strategi pengelolaan *website* humas.sulselprov.go.id sebagai media layanan informasi publik.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa program studi komunikasi khususnya bagi mereka yang akan memprogramkan penelitian yang serupa.
2. Sebagai tugas akhir guna memperoleh gelas sarjana pada jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Fajar Makassar.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan khususnya Bagian Komunikasi Pimpinan.
2. Diharapkan dapat diimplementasikan dalam Studi Ilmu Komunikasi selanjutnya yang berhubungan mengenai Komunikasi Pimpinan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah informasi dan pengertian antara seseorang ke orang lainnya. Komunikasi itu sendiri dapat terjadi apabila seseorang ingin menyampaikan suatu pesan kepada orang lain dengan mempunyai maksud dan tujuan tertentu.

Hariko (2017) mengemukakan bahwa komunikasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari setiap aktivitas yang dijalani oleh manusia. Eksistensi komunikasi jauh menembus ruang dan waktu dan tujuannya pun sangat bervariasi serta menyentuh segala aspek kehidupan manusia.

Raymond S. Ross (Nurudin 2016) mengemukakan bahwa komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator. Sedangkan menurut David K. Berlo (Nurudin, 2016) komunikasi sebagai *instrument* dari interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi setiap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat.

Jadi, komunikasi menurut peneliti adalah suatu pesan yang disampaikan antar individu ke individu lainnya dalam mencapai tujuan dan maksud tertentu.

Unsur - Unsur Komunikasi

Agar dapat memahami proses komunikasi, seseorang bisa melihat unsur-unsur yang relevan seperti siapa pemberi pesan (komunikator), apa yang harus

dibicarakan atau dikirim (pesan), saluran komunikasi (media) apa yang dipakai, dan kepada siapa ditujukan (komunikan).

Dalam proses penyebaran, seharusnya pengirim pesan adalah memastikan bahwa informasi mampu dipahami penerima dengan keinginan pengirim pesan. Pada umumnya, bentuk proses komunikasi bisa menyalurkan gambaran bagi manajer organisasi dan memahami bagaimana mempengaruhi maupun mengubah sikap anggotanya melalui pola dan penerapan komunikasi.

Cangara (2016) mengemukakan bahwa terdapat beberapa unsur dalam komunikasi, unsur tersebut adalah sebagai berikut:

a. Sumber

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya partai organisasi atau kelompok.

b. Pesan

Pesan adalah yang dimaksud dalam proses komunikasi, sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan ini dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu-ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda.

c. Media

Media yang dimaksud disini adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya komunikasi antar pribadi panca indra dianggap sebagai media komunikasi.

d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang bahkan lebih, baik itu dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima juga adalah suatu elemen-elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang akan menjadi sasaran dari komunikasi.

e. Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah suatu perbedaan antara apa yang telah dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh bisa juga diartikan sebagai perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

f. Tanggapan Balik

Tanggapan balik adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi, sebenarnya tanggapan balik bisa juga berasal dari unsur seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai ke penerima.

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

Effendi menjelaskan dalam bukunya “Teori dan Praktek Ilmu Komunikasi” bahwa komunikasi memiliki proses yang dapat dibagi menjadi dua langkah, yaitu sekunder dan primer :

1. Proses komunikasi primer merupakan proses penyampaian pikiran serta perasaan seseorang kepada orang lain melalui penggunaan simbol (lambang) sebagai medianya.
2. Proses komunikasi sekunder mengacu pada proses dimana simbol digunakan sebagai media pertama dan alat atau sarana digunakan sebagai media kedua untuk mengirimkan pesan dari satu orang ke orang lain. Misalnya, surat atau panggilan telepon.

Oktavia (2016) juga mengemukakan bahwa terdapat beberapa unsur dalam komunikasi, unsur tersebut adalah sebagai berikut :

a. Sumber (*source*)

Sebuah peristiwa komunikasi yang terjadi akan melibatkan sumber sebagai pengirim informasi. Dalam proses komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi juga bisa berbentuk kelompok misalnya partai, organisasi ataupun lembaga.

b. Pesan (*message*)

Pesan dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang dapat disampaikan komunikator kepada komunikan. Pesan tersebut dapat disampaikan baik dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Pesan tersebut dapat disampaikan baik dengan cara tatap muka atau melalui komunikasi. Isinya pesan saja berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda.

c. Media (*channel*)

Media dalam komunikasi adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima informasi. Ada yang menilai bahwa media memiliki bentuk yang beragam, misalnya dalam komunikasi antarpribadi menggunakan panca indera dianggap sebagai media komunikasi.

d. Penerima (receiver)

Penerima merupakan pihak yang menerima sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa saja orang atau bahkan lebih, bisa berbentuk kelompok, partai atau negara. Dalam proses komunikasi keberadaan penerima akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber. Penerima adalah elemen-elemen yang penting dalam proses komunikasi, karena penerima berperan menjadi sasaran dari proses komunikasi.

e. Efek

Efek adalah perbedaan yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terlihat pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Efek juga bisa diartikan sebagai perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagaimana akibat karena telah penerimaan pesan.

f. Umpan Balik

Umpan balik adalah salah satu bentuk dari pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi, sebenarnya umpan balik juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima. Misalnya, sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim.

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi adalah faktor yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

2.1.2 Fungsi - Fungsi Komunikasi

Judy dan Nelson (Masdul, 2018) mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi umum. *Pertama*, untuk kelangsungan hidup diri sendiri

yang meliputi: keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri sendiri kepada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. *Kedua*, untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

Roudhonah (2019:63) pada umumnya fungsi komunikasi memiliki empat fungsi, yakni sebagai berikut:

- a. *Mass Information*, yaitu untuk memberi dan menerima sebuah informasi. Komunikasi dapat digunakan untuk menyampaikan dan menerima informasi. Hal ini bisa dilakukan oleh setiap orang dengan pengetahuannya. Tanpa komunikasi, informasi tidak dapat disampaikan dan diterima.
- b. *Mass Education*, yaitu untuk memberi pendidikan. Biasanya fungsi ini dilakukan oleh guru kepada muridnya untuk meningkatkan pengetahuan oleh siapa saja yang mempunyai keinginan untuk memberi pendidikan.
- c. *Mass Persuasion*, yaitu untuk memengaruhi. Hal ini bisa dilakukan oleh setiap orang atau lembaga/instansi yang mencari dukungan dan ini lebih banyak digunakan oleh orang yang bisnis dengan cara memengaruhi melalui iklan yang dibuat.
- d. *Mass Entertainment*, yaitu untuk menghibur. Biasanya dilakukan oleh amatir radio, televisi ataupun orang yang mempunyai profesional menghibur.

Harold D Laswell (Roudhonah, 2019) mengemukakan fungsi komunikasi mempunyai tiga bagian, yakni sebagai berikut:

- a. Fungsi Sosial, yaitu pengawasan lingkungan ini menunjukkan pada upaya pengumpulan, pengelolaan, produksi dan penyebaran informasi mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi baik didalam maupun diluar lingkungan masyarakat.

- b. Fungsi Korelasi, fungsi ini menunjukkan pada upaya memberikan interpretasi atau penafsiran informasi peristiwa-peristiwa yang terjadi.
- c. Fungsi Pengoperan, yaitu penyampaian warisan sosial dari generasi ke generasi berikutnya dan dilakukan oleh manusia yang sehat. Fungsi ini menunjukkan pada upaya pendidikan dan pewarisan nilai-nilai, norma-norma, dan prinsip-prinsip dari satu generasi ke generasi lainnya atau dari satu anggota masyarakat ke anggota masyarakat lainnya sehingga apa yang telah terjadi ditemukan oleh nenek moyang tidak hilang dengan begitu saja.

Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya (2019:80) mengkategorikan fungsi komunikasi menjadi sebagai berikut :

- a. Komunikasi Sosial

Fungsi Komunikasi sebagai komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, menghindari tekanan, dan ketegangan.

- b. Komunikasi Ekspresif

Suatu komunitas sering melakukan perasaan (emosi) kita, perasaan tersebut terutama dikomunikasikan, melalui pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci tidak hanya dapat disampaikan secara lebih ekspresif melalui perilaku nonverbal.

- c. Komunikasi Ritual

Suatu komunitas sering melakukan upacara yang berbeda-beda sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, siraman, pernikahan dan lain-lain.

d. Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai tujuan umum yaitu menginformasikan, menhajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan dan menghibur.

2.1.4 Tujuan Komunikasi

Harold D. Laswell (Roudhona, 2019) menyebutkan tujuan komunikasi ada empat adalah sebagai berikut:

- a. *Sosial change* (perubahan sosial). Seseorang mengadakan komunikasi dengan orang lain diharapkan adanya perubahan sosial dalam kehidupannya, seperti halnya kehidupannya akan lebih baik dari sebelum berkomunikasi.
- b. *Attitude change* (perubahan sikap). Seseorang berkomunikasi juga ingin mengadakan perubahan sikap.
- c. *Opinion change* (perubahan pendapat). Seseorang dalam berkomunikasi mempunyai harapan untuk mengadakan perubahan pendapat.
- d. *Behavior change* (perubahan perilaku). Seseorang berkomunikasi juga ingin mengadakan perubahan perilaku.

Eril (2020) yang menyatakan dalam berkomunikasi, komunikator pasti memiliki suatu tujuan tertentu. Tujuan dari komunikasi dibagi menjadi empat yaitu:

- a. Mengubah sikap (*to change attitude*)
- b. Mengubsh opini/pendapat (*to change the opinion*)
- c. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
- d. Mengubah masyarakat (*to change the society*)

2.1.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi

Komunikasi dapat berlangsung dalam berbagai bentuk, termasuk komunikasi individu maupun sekelompok. Selain itu, komunikasi juga dapat berlangsung secara tatap muka atau melalui perantara media. Ada dua metode komunikasi dilihat dari prosesnya, yaitu komunikasi aktif serta komunikasi pasif. Komunikasi aktif adalah suatu proses komunikasi yang terjadi secara aktif antara komunikator dan komunikan. Dimana terjadi komunikasi yang aktif antara keduanya, sehingga adanya (*feedback*) timbal balik diantara keduanya. Sementara komunikasi pasif berlangsung ketika komunikator menyelurkan informasi atau ide kepada audiensinya ataupun komunikan menjadi penerima informasi, komunikan tidak memiliki kesempatan untuk memberikan tanggapan maupun umpan balik dari proses komunikasi. Sementara itu dalam posisi pendidikan, teori dan fakta tersebut di atas menjadikan komunikasi sebagai bagian yang tidak terpisahkan. (Paramitha, 2016) komunikasi dapat dibagi menjadi beberapa bentuk, yaitu :

1. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal ialah komunikasi dengan diri sendiri, komunikasi ini melibatkan proses menerima rangsangan dari lingkungan dan kemudian dilanjutkan dengan proses internalisasi. Hal ini biasanya dijelaskan dengan proses persepsi seseorang, yaitu proses dimana seorang menafsirkan dan memberi makna terhadap rangsangan atau objek yang diterima oleh panca indranya. Fungsi intrapersonal adalah sebagai berikut ;

- a. Menumbuhkan kreativitas, imajinasi, pemahaman dan pengendalian diri, serta meningkatkan kedewasaan berpikir sebelum mengambil keputusan.
- b. Komunikasi semacam ini akan membantu seseorang atau individu mempertahankan pemahaman tentang peristiwa di sekitarnya.

2. Komunikasi Interpersonal

Secara umum, komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai proses pertukaran makna antara orang-orang yang berkomunikasi satu sama lain. Komunikasi semacam ini dilakukan oleh dua orang atau lebih, dan secara langsung dalam bentuk dialog. Dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi, seperti telepon atau radio. Komunikasi bersifat dua arah, yaitu komunikator dan komunikan yang saling bertukar fungsi. Dalam proses komunikasi interpersonal, komunikator membutuhkan kemampuan untuk mengekspresikan dirinya dalam pesan orang lain. Agar komunikasi tatap muka berhasil, maka perlu didukung penggunaan komunikasi bahasa, bahasa kiasan, dan bahasa sikap. Ketiga fungsi bahasa tersebut dipadukan untuk menciptakan keselarasan. Contoh penggunaan ketiga peran tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Komunikasi kebahasaan, “saya senang dapat berjumpa dengan anda”.
- b. Bahasa kiasan, “komunikator mengajak berjabat tangan, atau membungkukkan badan”.
- c. Bahasa sikap, komunikator mengekspresikan perasaan senang dengan memandang penuh perhatian dan memberikan senyum.

3. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah pertemuan antara tiga individu atau lebih secara tatap muka dengan tujuan yang sudah diketahui, seperti berbagi informasi dan pemecahan masalah, dimana anggota dapat dengan baik mengingat karakteristik pribadi anggota lain.

4. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dalam sederhana dapat dijelaskan sebagai komunikasi antara orang-orang yang berlangsung dalam lingkungan

organisasi. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa komunikasi organisasi adalah sebuah proses komunikasi yang terjadi secara resmi maupun tidak resmi dalam suatu tataan yang disebut organisasi.

5. Komunikasi Massa

Sebuah proses dimana organisasi media memproduksi dan menyebarkan informasi kepada khalayak luas. Disisi lain, komunikasi massa juga didefinisikan sebagai proses komunikasi public mencari, menggunakan, dan mengkonsumsi informasi dari media. Dari batasan singkat ini, kita dapat melihat bahwa ciri utama komunikasi massa adalah keberadaan media massa sebagai alat untuk menyebarkan informasi.

2.1.4 Tipe-Tipe Komunikasi

Liliweri dalam Liana Hutapea (2016) mengemukakan bahwa secara umum ada empat jenis Komunikasi, yaitu :

1. Tipe Komunikasi Pasif

Komunikasi pasif adalah jenis komunikasi pribadi yang menyembunyikan ungkapan pendapat atau perasaan di depan umum, terkait segala hal yang berhubungan dengan ak pribadinya, termasuk tidak gemar berekspresi untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi jenis komunikasi ini menghindari perseteruan terbuka dengan orang lain. Komunikasi pasif semacam ini biasanya muncul dari orang-orang yang memiliki harga diri, sehingga orang seperti ini sering berkata “saya tidak cocok untuk mengelolanya”.

Orang-orang seperti jenis komunikasi pasif ini akan menanggapi dengan terbuka kondisi yang kemungkinan mengganggu mereka ataupun meningkatkan kemarahan mereka. Secara umum, dibawah ambang batas tertentu, ia dapat memiliki toleransi yang tinggi terhadap perilaku yang tidak dapat diterima, dan

ia juga dengan mudah terpengaruh oleh peristiwa atau informasi yang dapat memicu peristiwa lain, meskipun ia akan segera merasa malu kemudian merasa bersalah serta kebingungan, lalu kembali lagi menjadi pasif. Orang ini juga sering menghindari perikaian, yang juga terhalang oleh sifat pemalunya, hingga dia sering berbicara dengan halus atau meminta maaf untuk segala hal diluar kendalinya. Banyak orang dengan tipe komunikasi pasif mereka sulit melakukan tatap muka, utamanya ketika sutusi komunikasi tidak terlalu baik.

Para Komunikator dengan tipe pasif seringkali adalah sebagai berikut :

- a. Kurangnya sikap tegas kepada orang lain atau sesuatu.
- b. Sengaja atau tidak sengaja memberikan kesempatan kepada orang lain untuk melanggar haknya.
- c. Tidak dapat mengungkapkan perasaan, kebutuhan, dan pendapatnya kepada orang lain.
- d. Cenderung berbicara lembut dan selalu meminta maaf untuk hal-hal yang tidak perlu
- e. Melakukan kontak mata yang buruk dan memunculkan postur tubuh yang kurang meyakinkan.

Dampak pola komunikasi pasif ini bagi individu adalah sebagai berikut :

- a. Merasa cemas karena hidup dipandang sebagai sesuatu yang diluar kendalinya.
- b. Merasa tertekan, merasa bahwa dia selalu terjebak dalam situasi sulit, dan membuatnya menjadi putus asa.
- c. Benci siapapun dan apapun (biasanya dia bahkan tidak menyadari ituterjadi).
- d. Bingung sebab dia mengacuhkan perasaanya sendiri.

- e. Merasa belum dewasa atau belum berpengalaman karena masalah yang dihadapinya tidak dapat diselesaikan.

2. Tipe Komunikasi Agresif

Umum jenis komunikasi agresif selalu melibatkan manipulasi. Orang dengan tipe Secara agresif terbiasa menjadi berani, cerdik, langsung, dan sering berbicara dengan keras (kasar) dengan suara yang besar. Orang seperti ini sering berpenampilan arogan, menuntut, dan suka membuat masalah dalam persaingan.

Orang dengan tipe komunikasi Agresif Adalah Sebagai Berikut :

- a. Berusaha untuk mendominasi orang lain.
- b. Penghinaan untuk dapat mendominasi orang lain.
- c. Kritis tapi selalu menyalahkan orang lain.
- d. Sangat impulsif.
- e. Hobi mengancam dan selalu kasar kepada orang lain.
- f. Berbicara dengan keras, menuntut, dan sombong
- g. Tidak ingin mendengarkan orang lain.
- h. Merasa terganggu saat orang lain berbicara
- i. Sering menggunakan kata "kau,anda".
- j. Matanya selalu provokatif, dan sosoknya memberikan kesan yang arogan.

Dampak dari pola agresif bagi individu :

- a. Terpisah dari orang lain.
- b. Mengisolasi diri dari orang lain.
- c. Membuat orang merasa takut dan benci.
- d. Sering menyalahkan orang lain agar terhindar dari masalah yang dihadapi.

3. Tipe Komunikasi Asertif

Tipe asertif adalah seseorang yang tegas, percaya diri dan karena itu memiliki harga diri yang tinggi. Saat berbicara dia akan tampil tenang, membuat semuanya jelas, jujur, dan mengatakan sesuatu langsung pada masalahnya.

Tipe komunikasi asertif adalah tipe dimana seorang individu dengan jelas mengungkapkan pandangan dan perasaannya. Komunikasi asertif berasal dari harga diri yang tinggi, sehingga tipe orang lain sangat menghargai diri mereka sendiri, lebih menghargai waktu, menggunakan emosi yang cerdas, dan terutama membutuhkan kenyamanan dan kedamaian pribadi spiritual.

Seseorang komunikator yang asertif mempunyai beberapa ciri adalah sebagai berikut :

- a. Orang ini tampaknya adalah seseorang yang sangat membutuhkan, menghormati, dan menghargai orang lain.
- b. Jika dia mengungkapkan pikiran dan perasaannya, maka dia akan menggunakannya dengan jelas dan akurat.
- c. Sering menggunakan kata “saya” dalam semua pertanyaannya.
- d. Berkomunikasi dengan orang lain secara hormat.
- e. Menyimak orang lain dan tidak mecela.
- f. Merasa bahwa dia dapat mengendalikan diri sendiri.
- g. Saat berkomunikasi, dia menjaga kontak mata dengan sopan.
- h. Berbicara dengan nada yang jelas, dalam, dan sangat tenang.
- i. Menunjukkan postur tubuh yang santai.
- j. Selalu merasa sebagai satu dengan orang lain.
- k. Selalu baik dalam mengendalikan diri sendiri dan apa yang dikatakan kepada orang lain.

- l. Tidak akan membiarkan siapapun memanipulasinya.
- m. Selalu mempertahankan setiap haknya.

Dampak dari tipe komunikasi asertif ini pada individu :

- a. Selalu merasa terbuhung dengan yang lainnya.
- b. Merasa bisa mengendalikan hidupnya.
- c. Merasa dewasa karena selalu menghadapi dan bisa menyelesaikan masalah yang dihadapinya.
- d. Menghasilkan lingkungan kreatif bagi orang lain untuk tumbuh menjadi orang dewasa.

4. Tipe Komunikasi Pasif-Agresif

Individu dengan komunikasi pasif-agresif memiliki tipe campuran antara tipe pasif dan agresif. Jadi dia akan muncul dalam tipe komunikasi pasif di permukaan, bahkan jika dia adalah orang yang agresif di hati. Dia pemarah dan kasar, tetapi menggunakan dengan lembut.

Orang ini biasanya merasa tidak berdaya ketika terjebak, sehingga suka marah, dan tidak merasa tidak bisa langsung berhubungan dengan orang lain atau hal-hal yang dibencinya. Dia mengekspresikan kemarahannya dengan memecahkan barang-barang atau menyingkirkan orang lain atau hal-hal yang dia benci dari kehidupan sehari-hari. Tipe pasif-agresif ini suka tersenyum, tapi ini hanya jebakan.

Para komunikator pasif-agresif ini sering kali :

- a. Mengeluh pada diri sendiri daripada harus berurusan dengan orang lain atau masalah yang tidak dia suka.
- b. Dia mengakui kesulitannya, tetapi dengan bersikap marah.

- c. Menunjukkan wajah yang tidak sesuai dengan perasaannya yang sebenarnya, seperti marah tapi tersenyum.
- d. Bersikap sarkasme.
- e. Selalu berbohong jika dia mempunyai masalah.
- f. Berpura-pura kooperatif, tetapi terus berusaha mengganggu orang lain.
- g. Jika ada kesempatan, selalu berusaha untuk menghancurkannya.

Dampak dari tipe komunikasi pasif-agresif terhadap individu adalah:

- a. Terisolasi dari lingkungan sekitarnya.
- b. Terus merasa terjebak dalam situasi tak berdaya.
- c. Sering berada dalam situasi kebencian kepada orang lain atau masalah-masalah yang tidak jelas.
- d. Tidak dapat menyelesaikan masalah karena belum dewasa.

2.1.5 Model-Model Komunikasi

Harold D. Laswell dalam Cangara (2016:90) menjelaskan bahwa proses komunikasi selalu menghasilkan efek atau dampak. Oleh karena itu, cara yang tepat untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan “siapa berkomunikasi, apa yang dikomunikasikan, melalui saluran apa, kepada siapa dan apa afeknya”.

Model komunikasi Laswell memiliki lima komponen, yaitu :

- a. *Who (sender)* – komunikator atau pengirim atau sumber pesan.
- b. *Say What (message)* – isi pesan.
- c. *In Which Channel (media)* – medium atau media.
- d. *To Whom (receiver)* – penerima pesan atau khalayak.
- e. *With What Effect (feedback)* – umpan balik dari penerima pesan kepada pengirim pesan.

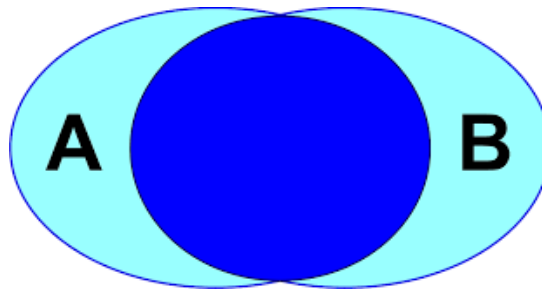
Dari lima komponen-komponen ini biasanya digunakan sebagai bahan analisis atau penelitian untuk mengevaluasi setiap komponen dan keseluruhan proses komunikasi. Analisis kelima komponen tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Analisis control, umumnya digunakan untuk membantu pengirim pesan memiliki semua kekuatan.
- b. Analisis isi, biasanya terkait dengan stereotip dan kinerja kelompok yang berbeda, dan terkait dengan tujuan informasi yang disampaikan.
- c. Analisis media, umumnya memeriksa pilihan media yang akan digunakan untuk menjangkau khalayak.
- d. Analisis audiens, umumnya memeriksa siapa yang menjadi sasaran audiens.
- e. Analisis efek, biasanya dilakukan sebelum proses dimulai, untuk memprediksi dampak informasi pada sasaran audiens.

Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa dua orang ataupun lebih dalam berkomunikasi, semua kegiatannya harus terkait dengan proses komunikasi apa lagi pada era saat ini.

2.1.6 Prinsip-Prinsip Komunikasi

Dalam kesamaan komunikasi dapat dibandingkan dengan dua lingkaran yang tumpang tindih. Daerah yang tumpang tindih ini biasanya disebut dengan bidang pengalaman yang tumpang tindih. Daerah tumpang tindih itu disebut sebagai bidang pengalaman (*field of experience*), yang menunjukkan bahwa A dan B memiliki suatu kesamaan-kesamaan dalam konteks tertentu, seperti bahasa ataupun simbol.



Gambar 2.1 Prinsip Komunikasi

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat kita menyimpulkan bahwa ada beberapa prinsip-prinsip dasar pada komunikasi, yaitu:

- 1) Komunikasi hanya dapat terjadi apabila memiliki pengalaman yang sama (sharing similar experience) telah dibagi antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses komunikasi.
- 2) Jika bidang-bidang yang tumpang tindih (*the field of experience*) terdistribusi pada lingkaran A atau B, sehingga menghasilkan lingkaran yang sama, semakin besar juga kemungkinan berjalan efektif.
- 3) Tetapi jika daerah tumpang tindih ini semakin mengecil, menjauhkan kontak kedua lingkaran, atau cenderung mengisolasi masing-masing lingkaran, maka komunikasi yang terjadi sangatlah terbatas. Lebih mungkin untuk gagal menciptakan proses komunikasi yang efektif.
- 4) Kedua lingkaran tersebut juga tidak akan sepenuhnya tertutup (100%) dikarenakan dalam suatu konteks komunikasi interpersonal, tidak pernah ada orang di dunia ini yang memiliki perilaku, kepribadian dan sifat yang persis sama (100%), meskipun keduanya adalah saudara kembar.

2.2 Komunikasi Pemerintahan

Pamuji dalam (Sedarmayanti, 2018:29) dengan judul Komunikasi Pemerintahan. Secara etimologi kata pemerintahan berasal dari kata pemerintah, berasal dari kata perintah, yang berarti menyeluruh melakukan suatu pekerjaan.

Pemerintah merupakan salah satu unsur dari tiga unsur penting berdirinya sebuah negara modern, di samping rakyat dan wilayah. Oleh rakyat yang bersangkutan, sebuah organisasi pemerintah diberikan kekuasaan untuk menjalankan pemerintahan guna melayani kepentingan rakyat sebagai salah satu tugas pokoknya.

Pemerintahan juga merupakan organisasi yang memiliki hak untuk melaksanakan kewenangan berdaulat atau tertinggi. Pemerintahan dalam arti luas merupakan suatu yang lebih besar dari pada suatu kementerian yang diberi tanggung jawab memelihara perdamaian dan keamanan negara.

Jadi menurut peneliti pemerintahan adalah merupakan yang memiliki kewenangan dan diberi tanggung jawab untuk menjaga perdamaian dan keamanan suatu negara.

2.2.1 Pengertian Komunikasi Pemerintahan

Komunikasi Pemerintahan merupakan bagian dari komunikasi organisasi. Dalam kapasitasnya, komunikasi merupakan elemen-elemen yang penting dalam suatu organisasi pemerintah.

Dalam melalui komunikasi Pemerintahan, birokrat Pemerintah berbagi informasi, gagasan atau perasaan, dan sikap dengan partisipan komunikasi lainnya yang disebut komunikan, yaitu aparatur-aparatur pemerintah untuk internal organisasi/instansi dan dunia usaha, serta masyarakat dan organisasi non-pemerintah untuk eksternal organisasi dan sebaliknya.

Dengan kata lain, tanpa komunikasi organisasi pemerintahan tidak akan dapat melaksanakan fungsinya. Dan tidak akan dapat mengfesiensi dan mengefektifkan penggunaan sumber-sumbernya, dan pada akhirnya tidak akan dapat mencapai tujuannya.

Pemahaman tentang peristiwa komunikasi yang terjadi dalam organisasi pemerintah, seperti apakah pesan diterima dan dilaksanakan dalam benar, memungkinkan organisasi pemerintah mencapai tujuannya seseuai dengan harapan.

Arus penyampaian dan penerimaan pesan dilakukan melalui jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain berdasarkan aturan formal. Pesan yang disampaikan dan yang diterima tidak hanya berupa sebuah informasi akan tetapi suatu penyebaran ide-ide (*sharing ideas*), instruksi (*instruction*), atau perasaan (*feeling*) yang berhubungan dengan suatu tindakan dan kebijakan-kebijakan dalam Pemerintah.

2.2.2 Konsep Dasar Peran Komunikasi Pemerintahan

Didalam konsep dasar peran komunikasi Pemerintahan terdapat tiga bagian adalah sebagai berikut:

1. Esensi Sistem

Menurut Tatang M. Amirin (2011) sistem adalah kumpulan-kumpulan suatu unsur yang berupa kegiatan atau menyusun skema dalam melakukan tata cara kegiatan pemrosesan untuk mencapai hal atau suatu tujuan.

Adapun sistem komunikasi adalah sekumpulan unsur atau orang yang mempunyai pedoman dan media yang melakukan suatu kegiatan mengelola, menyimpan, mengeluarkan suatu ide, gagasan, symbol, dan lambang, yang akan menjadikan pesan dalam membuat keputusan untuk mencapai suatu

kesepakatan dan saling pengertian satu sama lain, dengan mengolah pesan itu menjadikan sumber informasi. Di Indonesia sendiri dikenal juga beberapa bangunan sistem, misalnya sistem hukum, sistem politik, sistem sosial, sistem budaya, sistem ekonomi, dan sistem nilai lainnya yang dapat dijadikan sebagai pedoman-pedoman dalam proses interaksi antar orang di Indonesia.

2. Sistem Komunikasi Pemerintahan

Sistem komunikasi Pemerintahan merupakan rumusan baru yang dimana pelaksanaannya secara implisit telah dilakukan oleh bangsa Indonesia dalam kehidupan sehari-hari, terutama melalui norma-norma Sistem Pers Indonesia (SPI).

Sistem komunikasi Indonesia berlandaskan pada pola komunikasi yang dikembangkan di Indonesia dengan perangkat nilai dan perundangan yang ada. Hal ini juga disebabkan oleh pola komunikasi dalam suatu negara akan menentukan bangunan sistem komunikasi yang akan dikembangkan di negara ini.

3. Pola Komunikasi

Pola Komunikasi dalam suatu negara akan dipengaruhi oleh sikap dan pandangan-pandangan hidup, sekaligus memberikan bentuk bagi falsafah komunikasi yang dianut dalam suatu proses interaksi antar orang yang terjadi di negara itu. Pada umumnya falsafah komunikasi yang dianut sejalan dengan sistem politik yang berlaku.

Komunikasi mempunyai suatu kemampuan yang menambah suatu ilmu pengetahuan, mengubah dan memperkuat opini, mengubah sikap serta menimbulkan turut andil secara individual ataupun menambah sikap dan jua menimbulkan turut andil secara individual ataupun sosial.

Hal ini juga suatu keharusan dengan adanya kesamaan-kesamaan pandangan antara suara dan infrastruktur politik dalam mengimplementasikan suatu kegiatan komunikasi sesuai dengan filsafah bangsa.

Praktik komunikasi pemerintahan ditentukan oleh sistem pemerintahan menurut Nazzmuzzaman (2011:71) mengatakan bahwa komunikasi Pemerintahan sentralistik berbeda dengan komunikasi dalam Pemerintahan desentralistik. Komunikasi dalam pemerintahan Orde Baru yang sentralistik, misalnya, berbeda dengan komunikasi dalam Pemerintah pasca-Orde Baru yang desentralistik. Perbedaan tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Komunikasi dalam Pemerintahan Orde Baru
- b. Komunikasi Pemerintahan Pasca-Orde Baru
- c. Komunikasi Pemerintahan Masa Reformasi

2.3. Informasi

2.3.1 Pengertian Informasi

Informasi menurut McLeod (2010) adalah merupakan data yang telah diproses atau memiliki arti. Adapun karakteristik penting yang harus dimiliki oleh informasi, seperti relevansi, akurat, ketepatan waktu, dan kelengkapan. Informasi adalah data yang sudah diolah dan memiliki potensi bermanfaat bagi seseorang. Pengertian informasi dari dulu hingga sekarang pada dasarnya sama, yakni sama dalam wujud, sifat, fungsi dan manfaatnya, hanya yang membedakan pada kemasannya saja. Informasi dahulu diwadahi oleh media yang masih sangat tradisional atau konvensional seperti lempengan tanah liat, kulit binatang, kulit kayu, batu tulis, daun lontar, dan lain-lain. Namun pada zaman sekarang informasi sudah menjadi media cetak baik dalam bentuk buku dan media non-buku. Sekarang media penyimpanan dan pembawa informasi sudah sangat

canggih dan bentuknya beragam, dengan media berbasis elektronik dan optik, ragam dan banyaknya informasi yang disimpannya menjadi sangat pesat bahkan relatif tak terbatas.

Informasi memang bisa beragam karena bergantung kepada sudut pandang dan latar belakang yang berbeda-beda. Jika dikaitkan dengan konsep pengetahuan, maka makna dari informasi termasuk dalam jenis pengetahuan yang eksplisit. Informasi juga merupakan data yang bias memberikan makna dengan mengurangi ambiguitas, ketidakpastian, dan kesulitan interpretasi.

Pawit (2004:10) mengemukakan bahwa kebutuhan informasi merupakan suatu keadaan yang terjadi dimana seorang merasa ada kekesongan informasi atau pengetahuan sebagai akibat tugas atau sekedar ingin tahu, kekurangan ini perlu dipenuhi dengan informasi baru sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan menurut Anggraeni dan Irviani menyatakan bahwa informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima.

Jadi menurut peneliti informasi adalah hal yang mendasar yang diperlukan dalam suatu kegiatan pengambilan keputusan agar tidak terjadinya kesalahan dan juga dapat diartikan sebagai data yang telah diolah mejadi bentuk yang berguna bagi penerima informasi.

2.3.2 Penyebaran Informasi

Penyebaran informasi adalah salah satu spesialisasi atau kegiatan-kegiatan yang khusus dari komunikasi dan dalam istilah ilmunya merupakan subdisiplin dari komunikasi massa. Kata penyebaran sering pula disebut dengan difusi. Istilah difusi berasal dari bahasa Inggris "*diffusion*" yang artinya suatu tipe khusus komunikasi. Difusi adalah proses dimana inovasi tersebsar kepada

anggota suatu sistem sosial. Difusi inovasi tersebar kepada anggota suatu sistem sosial. Difusi juga mengkaji tentang pesan-pesan yang berupa gagasan baru sedangkan komunikasi mengkaji semua bentuk pesan.

Menurut teori penyebaran informasi adalah penyebaran pesan yang berisi fakta (data yang sesuai dengan kenyataan). Disamping itu, penyebaran bersifat kegiatan komunikatif yang satu arah atau *one way traffic of communication*, namun dalam perkembangan selanjutnya serta penerapannya mengalami modifikasi atau perubahan yang disesuaikan dengan kepentingan dan tujuan dari penyebaran informasi.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa, informasi adalah sebuah kegiatan-kegiatan komunikasi komunikatif yang satu arah namun dalam perkembangan waktu penerapannya mengalami perubahan-perubahan yang disesuaikan dengan kepentingan dan tujuan.

2.4 Public Relations

2.4.1 Pengertian Public Relations

Public Relations (PR) didefinisikan sebagai sebuah fungsi manajemen yang memfokuskan diri pada membangun/mengembangkan relasi serta komunikasi yang dilakukan individual maupun organisasi terhadap publik guna menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Publik yang dimaksud dari definisi di atas yaitu para *employees stockholders communities media government investment community customers*. Dari pengertian tersebut tampak bahwa aktifitas public relation berada pada kata manajemen relasi dan komunikasi yang berujung pada terciptanya hubungan baik dengan berbagai pihak demi meningkatkan pencitraan individu atau perusahaan tersebut.

Pencitraan yang terbentuk dengan baik akan memberikan dampak yang baik pula demi tercapainya tujuan-tujuan yang ditetapkan individu ataupun organisasi. Akan meraih keuntungan dari produk yang dijual karena memiliki citra yang baik. meningkatkan kepercayaan publik terhadap individu atau organisasi dalam menjalankan bisnis.

Public Relations menentukan kesan positif sebuah organisasi dimata masyarakat. Dan hubungan dengan masyarakat akan menentukan bagaimana organisasi tersebut bersosialisasi ditengah-tengah masyarakat. Dengan kata lain, *Public Relations* juga berperan dalam membangun hubungan, khususnya hubungan komunikasi, antara organisasi dengan masyarakat luas. oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa fungsi dan peranan *Publik Relation* dianggap sebagai ujung tombak individu atau perusahaan yang berhadapan langsung dengan publik, baik publik yang bersentuhan langsung maupun yang tidak dengan kepentingan-kepentingan mereka terhadap perusahaan. Terhadap publik yang tidak bersentuhan langsung pun tidak menutup kemungkinan suatu saat nanti sebuah informasi akan sampai dibenak mereka.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih dan dampaknya pada perkembangan media massa memberikan peluang akses informasi masyarakat luas. *Public Relations* berfungsi sebagai jembatan antara perusahaan atau organisasi dengan publiknya, terutama untuk mewujudkan saling pengertian (*mutual understanding*) antara perusahaan dengan publiknya” (Ardianto, 2004: 3).

2.4.2 Fungsi Public Relations

Fungsi utama *public relations* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antar lembaga atau organisasi dengan publiknya, dengan internal

maupun eksternal, dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi public dalam upaya menciptakan iklim pendapat yang menguntungkan lembaga organisasi. Seperti yang dikatakan oleh Bertrand R. Canfield dalam Zainal Muhibidin (2015:55) adalah sebagai berikut:

1. Mengabdikan Pada Kepentingan Umum

Untuk kepentingan baik publik, eksternal maupun internal, diciptakan untuk membangun hubungan yang baik. Sebaiknya, suatu instansi/ organisasi dapat sukses apabila segala tidak merupakan pengabdian kepada kepentingan umum.

2. Memelihara Komunikasi Yang Baik

Seorang pimpinan yang melakukan suatu kegiatan *public relations* dapat berhasil dapat kepemimpinan apabila ia ikut bergaul dengan para karyawannya dan dapat pula melakukan kegiatan komunikasi tidak hanya dalam hubungan pekerjaan melainkan diluar pekerjaan.

3. Menitikberatkan Pada Moral dan Tingkah Yang Baik

Seorang pimpinan yang baik dalam tingkah lakunya akan mementingkan moralitas. Ia akan mempunyai wibawa apabila tidak cacat moral dan tingkah laku. Dan juga sebagai seorang pimpinan harus lebih menjadi orang yang teladan bagi bawahannya.

Public Relations lebih berorientasi kepada pihak perusahaan untuk membangun citra positif perusahaan, dan hasil yang lebih baik dari sebelumnya karena mendapatkan opini dan kritik dari konsumen. Tetapi jika fungsi *Public Relation* yang dilaksanakan dengan baik benar-benar merupakan alat yang ampuh untuk memperbaiki, mengembangkan peraturan, budaya organisasi, atau perusahaan, dan suasana kerja yang kondusif, serta peka terhadap karyawan,

maka diperlukan pendekatan khusus dan motivasi dalam meningkatkan kinerjanya. Sehingga secara singkat dapat dikatakan bahwa fungsi *Public Relation* adalah memelihara, mengembang tumbuhkan, mempertahankan adanya komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani, mengatasi masalah yang muncul, atau meminimalkan munculnya masalah. Sedangkan kegiatan utama *Public Relations* adalah:

1. Menjalankan program terencana dan berkesinambungan sebagai bagian dari manajemen organisasi.
2. Berurusan dengan hubungan antara organisasi dengan publiknya
3. Memantau pengetahuan, pendapat, sikap dan perilaku didalam dan diluar organisasi.
4. Menganalisis pengaruh kebijakan, prosedur dan tindakan pada publik.
5. Menyesuaikan kebijakan, aturan dan tindakan yang dipandang menimbulkan konflik dengan kepentingan publik dan keberadaan perusahaan
6. Memberikan saran dan masukan kepada manajemen dalam pembuatan kebijakan, aturan dan tindakan yang dipandang menimbulkan konflik dengan kepentingan publik dan keberadaan perusahaan.
7. Membangun dan memelihara hubungan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya
8. Menghasilkan perubahan yang khusus dalam pengetahuan, pendapat, sikap dan perilaku didalam dan diluar organisasi.
9. Menciptakan hubungan baru dan atau memelihara hubungan antara organisasi dan publiknya.

Adapun 3 fungsi utama *Public Relations* menurut Edward L. Bernay pada buku *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Ruslan, 2010), yaitu :

1. Memberikan informasi terhadap *public*
2. Melakukan pendekatan secara nyata terhadap masyarakat untuk merubah sikap masyarakat.
3. Berupaya untuk mensinkronkan antara sikap perusahaan, lembaga, organisasi dengan sikap publik.

2.4.2 Tujuan Public Relations

Tujuan utama dari *Public Relation* adalah mempengaruhi perilaku orang secara individu maupun kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, dimana persepsi, sikap dan opininya penting terhadap suatu kesuksesan sebuah perusahaan. Tujuan *Public Relations* adalah sebagai berikut;

1. Menumbuh kembangkan citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen.
2. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dengan perusahaan.
3. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan *Public Relation*.
4. Efektif dalam membangun pengenalan merek dan pengetahuan merek.

Dari sekian banyak hal yang bisa dijadikan tujuan *Public Relation* sebuah perusahaan, beberapa diantaranya yang pokok adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengubah citra umum di mata masyarakat sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan.
2. Untuk meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai.
3. Untuk menyebarluaskan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.

4. Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat bursa saham atas rencana perusahaan
5. Untuk menerbitkan saham baru atau saham tambahan. Secara keseluruhan tujuan dari *Public Relation* adalah untuk menciptakan citra baik perusahaan sehingga dapat menghasilkan kesetiaan publik terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan (Mulyana, 2007).

Selain itu *Public Relation* bertujuan untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.

Public Relations menurut Ruslan, pada buku (Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi, 2001) adalah sebagai berikut:

1. Menumbuh kembangkan citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen.
2. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dengan perusahaan.
3. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan *Public Relations*.
4. Efektif dalam membangun pengenalan merek dan pengetahuan merek.
5. Mendukung bauran pemasaran. Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa tujuan *Public Relations* adalah membuat publik dan organisasi, lembaga, atau perusahaan saling mengenal baik kebutuhan, kepentingan, harapan maupun budaya masing-masing sehingga mampu meningkatkan citra perusahaan atau lembaga yang bersangkutan dan dapat berjalan secara harmonis. (Ruslan:2001)

2.5 Press Release

2.5.1 Pengertian Press Release

Press Release atau siaran pers merupakan informasi dalam bentuk berita yang dibuat oleh *public relations* (humas) dalam suatu organisasi atau perusahaan, dan dikirimkan atau disiarkan kepada media (pers) sebagai bentuk kegiatan penyebarluasan informasi kepada publik. *Press Release* sangat penting digunakan dalam kegiatan *Public Relation* untuk menjalin hubungan baik dengan pers.

Menurut Effendy dalam bukunya *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis* pengertian *Press Release* adalah *Press release* atau siaran pers merupakan media yang banyak digunakan dalam kegiatan kehumasan karena menyebarkan berita. Istilah *Press Release* mempunyai pengertian yang luas, tidak hanya berkenaan dengan media cetak, seperti surat kabar dan majalah, tetapi juga media elektronik, seperti radio dan televisi. Di negara lain istilah *Press Release* itu kadang-kadang disebut *news release*, suatu istilah yang maknanya menyangkut keseluruhan media massa, jadi tidak hanya media cetak saja.

Pengertian *Press Release* juga dikemukakan oleh Soemirat & Ardianto dalam bukunya *Dasar-Dasar Public Relations*, yaitu *Press Release* adalah informasi dalam bentuk berita yang dibuat oleh *Public Relations* (Humas) suatu organisasi/perusahaan yang disampaikan kepada pengelola pers/redaksi media massa (tv, radio, surat kabar, majalah) untuk dipublikasikan dalam media massa tersebut. (2010:54)

Pengertian *Press Release* juga dikemukakan oleh Kriyantono dalam bukunya *Public Relations Writing Teknik Produksi Media Public Relations* dan

Publisitas Korporat, yang menyatakan bahwa *Press Release* adalah *Press release* adalah suatu berita atau informasi yang disusun oleh sebuah organisasi yang menggambarkan kegiatannya (*a piece of news written by the organizations whose activities it describes*). *Press Release* juga adalah *pseudo news story* itu mengandung arti peristiwa yang diberitakan, yang berupaya meyakinkan editor atau reporter akan adanya nilai berita dari seseorang, peristiwa, barang atau jasa yang diinformasikan *press release* secara sederhana merupakan pernyataan yang sudah dirancang sebelumnya untuk didistribusikan di media massa. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi yang berguna, akurat, dan menarik kepada media massa. Jadi pada dasarnya *press release* merupakan berita tentang perusahaan (individu, kegiatan, pelayanan atau produk). Berita tersebut dikirimkan atau disiarkan ke media, sehingga disebut juga siaran pers atau *News Release*

2.6 Internet

2.6.1 Pengertian Internet

Internet merupakan suatu penghubung komputer dan jaringan komputer yang dikelola, baik itu oleh Pemerintah atau Swasta, serta perorangan yang berada di penjuru dunia. Dengan internet siapaun dapat mengaksesnya tidak mengenal tempat, waktu, informasi yang telah didapatkan dan diakses tampak lebih nyata karena penyajiannya berupa teks, grafik, animasi, audio bahkan video. jadi, internet adalah jaringan komputer yang menghubungkan komputer ke komputer lainnya yang ada diseluruh penjuru dunia serta komputer lain yang memiliki ikatan penghubung dapat juga mengirim bahkan menerima pesan dari pengguna lainnya.

Internet adalah kependekan dari *Interconnection Networking* yang mempunyai sistem keamanan pada setiap unit komputer yang terhubung melalui jaringan ini. Internet akan mempunyai sebuah identitas yang memiliki ciri tersendiri yaitu disebut dengan alamat IT (*Internet Protocol Address*).

IT itu memiliki bentuk yang unik karena berasal dari banyak macam kombinasi angka dan huruf yang menunjukkan identitas dari setiap unit komputer pada setiap jaringan internet yang terhubung pada komputer tersebut.

Adapun menurut Ahmadi dan Hermawan (2013:68) menyebutkan bahwa internet adalah sebuah komunikasi jaringan komunikasi global yang menghubungkan keseluruhan komputer di dunia meskipun berbeda sistem dan pengoperasian dan mesin. Sedangkan menurut Sarwono Internet merupakan sekumpulan jaringan yang memiliki skala yang tinggi (global) yang memiliki sebuah tanggung jawab untuk menjalankan internet itu sendiri. Dan mulanya internet itu hanya dipergunakan untuk dalam kebutuhan Militer saja, namun di era sekarang ini internet sudah menjadi keperluan keseharian masyarakat luas.

2.6.2 Fungsi Internet

Internet sudah menjadi salah satu informasi yang diakses setiap saatnya oleh pengguna dan memiliki beberapa fungsi tersendiri terhadap penggunaannya, internet telah mengubah pola pikir layanan untuk membangun sebuah hubungan yang lebih komunikatif serta memudahkan layanannya dalam hal administrasi, transaksi, dan penyajian-penyajian dalam penginformasiannya.

Menurut Kenji Kitao (2013) menyebutkan, dalam fungsi-fungsi internet terdiri dari enam fungsi internet yang dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari adalah;

1. Fungsi Alat Komunikasi.

Internet berfungsi sebagai alat komunikasi, karena internet dapat kita gunakan sebagai sarana komunikasi kemana saja secara cepat. Komunikasi yang dimaksud dapat berupa *e-mail* atau berdiskusi melalui *chatting* maupun *mailing list*.

2. Fungsi Akses Informasi.

Seseorang dapat mengakses berbagai referensi, baik yang berupa hasil penelitian, maupun artikel hasil teori dalam berbagai bidang.

3. Fungsi Pendidikan dan Pembelajaran.

Perkembangan teknologi internet sangatlah pesat dan menambah ke seluruh penjuru dunia telah dimanfaatkan oleh berbagai Negara, Institusi, dan ahli untuk berbagai kepentingan termasuk didalamnya untuk pembelajaran.

4. Fungsi Tambahan Dikatakan Berfungsi Sebagai Suplemen (Tambahan).

Apabila peserta didik mempunyai kebebasan dalam hal memilih, apakah akan memanfaatkan materi pembelajaran elektronik atau tidak sekalipun sifatnya hanya optimal, peserta didik yang memanfaatkan tentu akan memiliki pembelajaran elektronik berfungsi hanya sebagai tambahan.

5. Fungsi Pelengkap Internet Berfungsi Sebagai Komplemen (Pelengkap).

Dalam hal ini pelengkap internet guna mempelajari mengenai teori yang diterima peserta didik didalam kelas. Sebagai komplemen yang

berarti materi pembelajaran tersebut diprogramkan menjadi materi pengayaan yang bersifat remedial bagi peserta didik dalam mengikuti kegiatan pembelajaran konvensional (tatap muka).

2.7 Layanan Digital

2.7.1 Pengertian Layanan Digital

Layanan Digital adalah merupakan suatu wadah yang dimana kita dapat mengakses pertukaran data dan dilakukan secara daring/online yang menggunakan jaringan internet diantara juga terdiri dari pelayanan koleksi full akses digital seperti buku umum, jurnal, majalah, press release, mengisi formulir/data pada suatu instansi atau perusahaan dan serta referensi online.

Zaman sudah berubah, pada saat ini sudah memasuki era disrupsi industri yang seba digital, sementara kenyataannya pelayanan publik itu sendiri mengalami kendala. Admin layanan digital seharusnya mampu merespon permasalahan terkait ruang lingkup digital terhadap perkembangan di era pada saat ini. Admin juga harus melayani pengguna layanan yang menggunakan *platform* digital tersebut. Media layanan digital ini seharusnya semakin meningkat setiap tahunnya demikian juga ekspektasi pada masyarakat selaku pengguna layanan. Manfaat yang seharusnya diberikan adalah pelayanan digital yaitu :

1. Mudah dipahami publik dan merata agar semakin mudah diakses dan dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat luas/pengguna.
2. Harus melengkapi kebutuhan masyarakat agar layanan digital mempunyai maksud dan tujuan untuk memperbaharui inovasi pada *platform* yang ada dilayani digital.
3. Layanan digital ini berekspektasi kedepannya dan setiap pembaharuan pada *platform* mendapatkan peningkatan pengguna layanan.

2.8 Website

2.8.1 Pengertian Website

Menurut Sidik dalam Arizona (2017:107) mengatakan bahwa, “Situs *Web* (*website*) awalnya merupakan suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep *hyperlink* yang memudahkan surfer untuk mendapatkan sebuah informasi dengan cukup untuk mengklik suatu link berupa teks atau gambar maka informasi dari teks atau gambar akan ditampilkan secara lebih terperinci/detail.

Yuhefizar dalam Prayitno & Safitri (2015:2) menyebutkan bahwa *website* adalah “keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung sebuah informasi”.

Menurut rohi, dalam buku Ibnu Sa’ad 2021 “Website Edutainment” *website* atau jaringan adalah kumpulan halaman yang berisi dari sebuah informasi berupa data digital yang berupa teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui koneksi internet. Lebih khususnya lagi, situs *web* adalah halaman-halaman yang berisi sebuah informasi yang dapat diakses oleh *browser* dan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengunjungnya.

2.8.2 Pendistribusian dan Karakteristik Website

Website menjadi sebuah bagian yang integral strategi komunikasi bagi publik yang komperensif. Sebuah *website* dapat membantu untuk memperkenalkan sebuah organisasi dan pesan kunci kepada publik dengan menyediakan berbagai macam informasi mulai promosi, pemasaran, dan informasi pendidikan dalam satu pusat lokasi. Koneksi elektronik ini memungkinkan semua orang diseluruh dunia untuk belajar, mengajar, bertukar informasi.

Situs web dibagi menjadi dua jenis yaitu *official web* (web resmi; biasanya web milik lembaga yang sah dan memiliki otoritas terhadap web yang

bersangkutan) dan jenis kedua adalah *unofficial web* (web tidak resmi; dimiliki dan dikelola secara personal). Adapun jenis webnya, informasi yang ada dalam situs web diperuntukkan bagi khalayak umum (bersifat universal) dan selalu diperbaharui (*up date*) dalam setiap periode.

Adapun jenis web informasi yang ada dalam situs *web* informasi dalam suatu situs web secara umum dapat dikategorikan menjadi 3 macam, yaitu:

1. Informasi yang bersifat umum (berita online, info pelayanan umum, dan sebagainya)
2. Informasi komersial
3. Informasi khusus (*web* dengan isi informasi tentang suatu lembaga, atau informasi dalam berbagai kategori).

Menurut Yuhefizar (2009), *sebsite* memiliki dua sifat yaitu;

- a. *Website* dinamis merupakan sebuah *website* yang konten atau isinya selalu berubah-ubah setiap saat. Misalnya *website* berita.
- b. *Website* statis merupakan sebuah *website* yang konten atau isinya jarang berubah. Misalnya *website* profil organisasi

Sedangkan jenis *website* berdasarkan tujuannya yaitu;

- a. *Personal web* adalah *website* yang berisi informasi tentang seseorang
- b. *Corporate web* adalah *website* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan
- c. *Portal web* adalah *website* yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, email, dan jasa-jasa lainnya.

2.8.3 Penggunaan *Website* Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik oleh Humas Pemerintah

Menurut Dahlam dalam Mulyana (2008:172) memasuki era masyarakat informasi, dikatakan bahwa teknologi komunikasi dapat digunakan sebagai

katalisator pertumbuhan demokrasi dalam suatu negara, termasuk di Indonesia antara lain lewat wacana publik, pertukaran pendapat, dan kebebasan pers. Dengan demikian teknologi komunikasi dapat memperkuat dan meningkatkan mutu demokrasi.

Informasi untuk mendukung kinerja rasional yang publik beragam secara sosial, ekonomi dan kultural. Melalui bagian humas inilah intinya institusi pemerintah harus memberikan pemahaman dan pendistribusian tentang informasi public dalam imlementasi kegiatan kehumasan.

Website dalam hal ini dapat dimanfaatkan sebagai media publikasi berupa berita-berita terkini seputar berbagai kegiatan dan informasi seputar kegiatan pemerintahan. Jika sebuah *website* diberdayaan secara optimal, maka akan menjadi salah satu aspek pertimbangan penting untuk membanga *image* dan reputasi pemerintah. Oleh karena itu, seakin lengkap informasinya, spaktis dan canggihnya teknologi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh istansi pemerintah. Kepuasan ini nantinya akan menjadi pertimbangan publik untuk membanti *image* dan kerja sama, dan menaati segala aturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pengelooan informasi publik melalui *website* resmi yang dikelola oleh instansi pemerintah diharapkan semakin mempercepat proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Menurut indrajip (2005:32) Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi yang ditujukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menghidupkan aktivitas masyarakat guna mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih baik, serta berfungsi sebagai portal informasi, interaksi, dan teransaksi bagi pemerintah dengan masyarakat maupun pada pihak-pihak.

Oleh sebab itu, instansi pemerintah telah menyiapkan vasilitas online dan diharapkan adanya interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakatnya serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi komunikasi.

2.9 Website

2.9.1 Pengertian Website

Menurut Sidik dalam Arizona (2017:107) mengatakan bahwa, “Situs *Web* (*website*) awalnya merupakan suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep hyperlink yang memudahkan surfer untuk mendapatkan sebuah informasi dengan cukup untuk mengklik suatu link berupa teks atau gambar maka informasi dari teks atau gambar akan ditampilkan secara lebih terperinci/detail.

Yuhefizar dalam Prayitno & Safitri (2015:2) menyebutkan bahwa *website* adalah “keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung sebuah informasi”.

Menurut rohi, dalam buku Ibnu Sa’ad 2021 “Website Edutainment” *website* atau jaringan adalah kumpulan halaman yang berisi dari sebuah informasi berupa data digital yang berupa teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui koneksi internet. Lebih khususnya lagi, situs *web* adalah halaman-halaman yang berisi sebuah informasi yang dapat diakses oleh *browser* dan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengunjungnya.

2.9.2 Pendistribusian dan Karakteristik Website

Website menjadi sebuah bagian yang integral strategi komunikasi bagi publik yang komperensif. Sebuah *website* dapat membantu untuk memperkenalkan sebuah organisasi dan pesan kunci kepada publik dengan menyediakan berbagai macam informasi mulai promosi, pemasaran, dan informasi pendidikan

dalam satu pusat lokasi. Koneksi elektronik ini memungkinkan semua orang diseluruh dunia untuk belajar, mengajar, bertukar informasi.

Situs web dibagi menjadi dua jenis yaitu *official web* (web resmi; biasanya web milik lembaga yang sah dan memiliki otoritas terhadap web yang bersangkutan) dan jenis kedua adalah *unofficial web* (web tidak resmi; dimiliki dan dikelola secara personal). Adapun jenis webnya, informasi yang ada dalam situs *web* diperuntukkan bagi khalayak umum (bersifat universal) dan selalu diperbaharui (*up date*) dalam setiap periode.

Adapun jenis *web* informasi yang ada dalam situs *web* informasi dalam suatu situs *web* secara umum dapat dikategorikan menjadi 3 macam, yaitu:

1. Informasi yang bersifat umum (berita online, info pelayanan umum, dan sebagainya)
2. Informasi komersial
3. Informasi khusus (*web* dengan isi informasi tentang suatu lembaga, atau informasi dalam berbagai kategori).

Menurut Yuhefizar (2009), *website* memiliki dua sifat yaitu;

- a) Website dinamis merupakan sebuah website yang konten atau isinya selalu berubah-ubah setiap saat. Misalnya *website* berita.
- b) Website statis merupakan sebuah website yang konten atau isinya jarang berubah. Misalnya *website* profil organisasi

Sedangkan jenis website berdasarkan tujuannya yaitu;

- a) Personal web adalah *website* yang berisi informasi tentang seseorang
- b) *Corporate web* adalah *website* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan
- c) *Portal web* adalah *website* yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, email, dan jasa-jasa lainnya.

2.9.3 Penggunaan *Website* Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik oleh Humas Pemerintah

Menurut Dahlam dalam Mulyana (2008:172) memasuki era masyarakat informasi, dikatakan bahwa teknologi komunikasi dapat digunakan sebagai katalisator pertumbuhan demokrasi dalam suatu negara, termasuk di Indonesia antara lain lewat wacana publik, pertukaran pendapat, dan kebebasan pers. Dengan demikian teknologi komunikasi dapat memperkuat dan meningkatkan mutu demokrasi.

Informasi untuk mendukung kinerja rasional yang public beragam secara sosial, ekonomi dan kultural. Melalui bagian humas inilah intinya institusi pemerintah harus memberikan pemahaman dan pendistribusian tentang informasi publik dalam imlementasi kegiatan kehumasan.

Website dalam hal ini dapat dimanfaatkan sebagai media publikasi berupa berita-berita terkini seputar berbagai kegiatan dan informasi seputar kegiatan pemerintahan. Jika sebuah website diberdayaan secara optimal, maka akan menjadi salah satu aspek pertimbangan penting untuk membanga *image* dan reputasi pemerintah. Oleh karena itu, semakin lengkap informasinya, spaktis dan canggihnya teknologi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh istansi pemerintah. Kepuasan ini nantinya akan menjadi pertimbangan publik untuk membanti *image* dan kerja sama, dan menaati segala aturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pengelooan informasi publik melalui *website* resmi yang dikelola oleh instansi pemerintah diharapkan semakin mempercepat proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Menurut indrajip (2005:32) Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi yang ditujukan dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik dan menghidupkan aktivitas masyarakat guna mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih baik, serta berfungsi sebagai portal informasi, interaksi, dan transaksi bagi pemerintah dengan masyarakat maupun pada pihak-pihak.

Oleh sebab itu, instansi pemerintah telah menyiapkan vasilitas *online* dan diharapkan adanya interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakatnya serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi komunikasi.

2.10 Pengelolaan Website

2.10.1 Pengertian Pengelolaan Website

Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah susatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat.

Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya seing dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasikan, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti menangani, atau mengatur. Dari pengertian pegelolaan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pengelolaan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatanm yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien.

Suharsimi Arikunto (1993:31) dalam Saputra 2016 mengatakan bahwa kata “Pengelolaan” dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan. Banyak orang yang mengartikan manajemen

sebagai pengaturan, pengelolaan dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang populer saat ini. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

2.10.2 Proses Pencarian Website

Pencarian pada situs web atau yang biasa disebut dengan Search Engine Optimization (SEO) adalah perkembangan yang mengoptimalkan pada sebuah situs web di mesin pencari untuk menempati peringkat pertama dalam hasil pencarian. Mesin pencari juga menggunakan algoritme tertentu untuk menentukan peringkat situs web berdasarkan peringkatnya. Jika kita perlu memahami bahwa cara kerja *Search Engine Optimization* (SEO) adalah menyesuaikan situs web kita agar sesuai dengan algoritma. Dari sini kita perlu tahu cara kerja *Search Engine Optimization* (SEO) yaitu:

1. Crawling

Crawling atau perayapan adalah proses pengumpulan informasi-informasi dari semua halaman yang terhubung ke sebuah situs web. Jadi dari halaman ke halaman, link dari satu ke yang lain. Proses ini merupakan tahap awal pada pekerjaan *Search Engine Optimization* (SEO). Tugas ini dilakukan oleh perangkat lunak yang disebut crawler di mesin pencari Google.

2. Indexing

Indexing adalah identifikasi kata dan tulisan yang memasukkan halaman ke halaman ke database mesin pencari untuk mencari kata kunci tertentu. Jadi setelah proses crawling selesai, web crawler akan menyimpan informasi tersebut ke database atau daftar entri: index.html. Oleh karena itu, dalam

proses *Search Engine Optimization* (SEO) mesin pencari, crawling dan indexing adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan.

3. Processing

Processing dilakukan setelah mesin pencari menerima permintaan pengguna, misalnya memasukkan kata kunci “jual mobil” di mesin pencari, kemudian mesin pencari atau mesin pencari melakukan pemrosesan dengan membandingkan kata kunci “jual mobil”. Dalam halaman web lain dari berbagai situs yang telah terindeks di database mesin pencari atau *search engine*.

4. Calculating Relevancy

Dalam satu halaman, *website* harus memiliki lebih banyak kata kunci yang dimasukkan ke mesin pencari. Misalnya, pada kata kunci atau *keyword* “apa itu SEO”, mesin pencari akan melakukan hal ini dengan menghitung relevansi atau keterkaitan dari setiap halaman *website* yang telah terindeks, setiap kunci yang diterima.

5. Retrieving Result

Langka terakhir adalah mendapatkan hasil yang paling relevan dari kata kunci atau *keyword* yang telah diproses sebelumnya. Kemudian ditampilkan pada hasil mesin *browser* atau *search engine* dan hasilnya sekarang akan diurutkan dan ditampilkan menurut pencarian yang paling sesuai atau paling relevan.

2.11 Tabel Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik merupakan referensi dari penelitian sebelumnya yang berhubungan sebuah informasi penelitian. Penelitian yang dijadikan sebagai bahan acuan, yaitu:

Saran	Penelitian Terdahulu		
Nama Peneliti	Mardhatillah Wardah/ Kualitatif/ Universitas Riau Kampus Bina Widya Pekanbaru	Rima Himaturipa, Yusuf Zaenal Abidin, Abdul Aziz Ma'rif/ Kualitatif/ UIN Sunan Gunung Djati, Bandung	Nova Yohana dan Tantri Puspita Yazid/ , Universitas Riau, Kampus Bina Widya Pekanbaru
Judul Peneliti	Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru	Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik	Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Good Governance
Hasil Penelitian	Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru telah melakukan analisis	Humas Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan proses Pengelolaan Website sebagai Media	Pemerintah Kota Pekanbaru telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi berbasis

pemanfaatan website sebagai media informasi publik. Website menjadi sarana komunikasi masyarakat dengan kepala daerah dan kepala dinas terkait permasalahan yang ada di masyarakat. Humas dan informasi pemerintah Kota Pekanbaru mengaplikasikan undang-undang keterbukaan informasi publik dengan memanfaatkan media internet sebagai penghubung jalannya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Website sangat membantu	Informasi Publik, menggunakan tahap konsep four step public relations yaitu pertama adalah pencarian data dan fakta fact finding, planning and programming taking actions and communications, evaluations. Peneliti disini bertujuan untuk mengetahui proses yang dilakukan Humas Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat dalam mengelola website yang dijadikan sebagai media informasi publik, setelah menganalisis data hasil penelitian	internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu yang dilakukan pemerintah adalah menyediakan website Pemerintah Kota Pekanbaru dengan domain www.pekanbaru.go.id yang dapat menciptakan hubungan secara cepat, efektif dan efisien antara pemerintah dengan masyarakatnya. Pemanfaatan website Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan konsep teori Balanced e-government Scorecard
---	--	---

masyarakat dalam memperoleh informasi dan komunikasi. 2. Dalam perencanaan program pengelolaan website sebagai media informasi publik, Humas dan informasi Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan launching program pengaduan masyarakat untuk mengkoordinir pengaduan yang masuk di dalam website. Serta mengadakan sosialisasi tentang pemanfaatan website di kalangan satker dan dinas untuk mempermudah jalannya program pengaduan	tentang proses pengelolaan website. Pada dasarnya dalam kegiatan kehumasan menggunakan manajemen, manajemen adalah suatu pengelolaan agar suatu tujuan tercapai berdasarkan sebuah perencanaan. Proses pengelolaan yang dilakukan menggunakan konsep proses four step public relations yaitu proses yang dilakukan oleh praktisi humas. Pada proses tersebut satu setelah proses saling berkaitan dimulai pencarian fakta kemudian	ditemukan; Manfaat pemanfaatan hadirnya website Pemerintah Kota Pekanbaru yakni dapat memudahkan pemerintah menginformasikan segala sesuatunya kepada masyarakat dan sebaliknya masyarakat pun dapat mengakses dengan mudah mengenai informasi-informasi yang diperlukan. Namun belum berjalan maksimal karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan website. Efisiensi dalam pemanfaatan website Pemerintah Kota Pekanbaru dari sisi waktu dan biaya sudah
--	---	---

masyarakat di dalam website pekanbaru.go.id. sehingga tidak ada lagi sekretaris dinas yang tidak paham dalam menggunakan internet. 3. Pelaksanaan aktivitas dan komunikasi dalam pengelolaan website sebagai media informasi publik dilakukan setiap hari dengan melakukan pemeriksaan rutin dan koordinasi dengan kepala Sub bagian PIPM, Selanjutnya kasubag JOM FISIP Vol. 4 No. 1 - Februari 2017 13 memberikan arahan kemana pengaduan tersebut akan dikirimkan melalui	dilanjutkan dengan perencanaan program setelah itu pengaplikasian program setelah itu melakukan evaluasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, proses pencarian data dan fakta atau fact finding setelah melakukan penelitian bahwa data terbagi kedalam dua bagian yaitu data primer dan sekunder, primer didapatkan dari aplikasi yang berbasis Dumas yaitu pengaduan masyarakat dikarenakan humas tidak melakukan secara langsung ke	memudahkan masyarakat dalam mencari informasi mengenai kota Pekanbaru, khususnya pemerintahan. Tersedianya linklink kepada SKPD dan instansi di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru mengefisiensikan masyarakat mengetahui mengenai pemberitaan lain dari pemerintahan lain. Efisiensi juga terkait dengan kemudahan dalam melakukan transaksi elektronik melalui fitur LPSE. Namun pengguna belum dapat secara cepat mengakses informasi yang
---	---	--

email dinas terkait, Humas melakukan komunikasi yang berkala untuk mendapatkan respon yang cepat agar di posting di dalam konten Aspirasi pada website Pemerintah Kota pekanbaru dengan domain www.pekanbaru.go.id. Selanjutnya Humas dan informasi memuat berita /Press release yang di buat oleh Humas dan input data terbaru secara rutin yang berisikan informasi aktivitas seputar kepala daerah, kepala dinas, maupun informasi seputar pemerintahan. Penyampaian pesan	lapangan namun menerima pengaduan melalui aplikasi tersebut, lalu mengikuti liputan yaitu kegiatan yang dilakukan oleh divisi manapun untuk menulis atau menghasilkan sebuah berita, selanjutnya data sekunder didapatkan dari hasil media online dan media cetak. Kedua, yaitu proses planning and programmer perencanaan yang nantinya akan menjadi rencana yang dilakukan selanjutnya perencanaan yang dihasilkan adalah melakukan pengenalan <i>website</i>	diinginkan karena respon dari pemerintah berjalan lambat. Partisipasi menggambarkan interaksi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat dapat dilihat dari disediakannya fitur aspirasi anda dan hubungi kami. Partisipasi merupakan dimensi yang menggunakan komunikasi dua arah, namun dalam website pemerintah kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik karena lambannya respon dari pemerintah dalam fitur aspirasi. Sehingga aspirasi masyarakat untuk
---	--	---

secara informatif memang menjadi panduan Humas Pemerintah Kota Pekanbaru agar pesan yang disampaikan lebih menunjukkan inti informasi yang dapat diperoleh Publik Internal melalui media internal dan media massa. Proses penyampaian pesan secara informatif ini memang memiliki alasan yang kuat, menyangkut adanya aspek-aspek informasi yang terkandung dalam pesan yang diberikan oleh pejabat Kota Pekanbaru Dalam Pelaksanaan pengelolaan pesan di	kepada publik, melakukan rapat koordinasi dengan pihak kementerian agama pusat dan kementerian agama kab/kota.ketiga, proses pengaplikasian aplikasi yang sudah direncanakan seperti halnya aplikasi terbaru. Keempat, yaitu evaluasi yang terbagi dalam dua yaitu formal dan non formal. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan, pada dasarnya penelitian ini berjalan baik.Bukan sesuatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengemukakan	mendapatkan pelayanan yang maksimal serta semakin besarnya tuntutan demokratisasi dan semakin transparannya akses informasi belum sepenuhnya dapat terpenuhi. Transparansi pemanfaatan <i>website</i> Pemerintah Kota Pekanbaru terkait dengan keterbukaan informasi publik masih memunculkan pro dan kontra antara masyarakat dan pengelola terkait keterbukaan informasi yang disampaikan. Website Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki content yang bersifat informatif.
--	--	--

	dalam <i>website</i>, Humas mengedepankan kredibilitas, konteks, pemaknaan isi, kejelasan, kontunitas, saluran dan kapabilitas . Cara penyampaian pesan ini akan berpengaruh pada adanya perilaku pemahaman publik akan informasi yang diberikan oleh Humas dan informasi agar isi pesan yang disampaikan oleh Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi kepada Publik disusun dengan baik. Dengan kata lain kejelasan sebuah pesan tentu sangat berpengaruh. Karena	beberapa saran yang bermanfaat bagi kemajuan bagi kedepannya. Saran yang peneliti ajukan adalah Pertama, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Humas atau yang biasa disebut dengan Informasi Masyarakat secara struktural dibawah Tata Usaha tidak memiliki struktur tersendiri. Pada kinerja kekurangan tenaga profesional dibidang humas, kedua Inmas Kanwil Kemenag dalam mengolah aplikasi tidak hanya dalam <i>website</i> saja alangkah lebih baik lagi bahwa	Berita yang ditampilkan pada <i>website</i> memang diupayakan memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan dan kebijakan pemerintah, namun pada umumnya informasi yang diterbitkan hanya beritaberita positif saja. Hal tersebut dikarenakan selain untuk <i>branding</i> daerah juga untuk membangun citra positif pemerintah di mata masyarakatnya. Manajemen perubahan pemanfaatan <i>website</i> sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan <i>good</i>
--	--	--	--

jika pesan tidak jelas akan menimbulkan kesalahan persepsi dari penerima informasi atau penerima pesan. Humas Pemerintah Kota Pekanbaru berupaya untuk menyampaikan pesan dengan tepat dan efektif dengan mengupayakan berbagai cara dalam mengkomunikasikan informasi sesuai dengan data dan fakta yang ada. Hal ini juga telah menjadi perhatian utama Humas Pemerintah Kota Pekanbaru agar pesan yang dimaksudkan dapat dipahami dengan baik	memiliki SDM untuk mengelola social media seperti contohnya <i>facebook</i>, <i>twitter</i>, dsb. Jika dalam lingkup pemerintah alangkah lebih baik nya memiliki Inmas diluar dari divisi Tata Usaha sehingga program nya lebih fokus. Ketiga, Kepada Mahasiswa, Penelitian ini hanyalah langkah awal untuk penelitian dan selanjutnya mengenai proses pengelolaan <i>website</i> dengan lebih baik lagi.	<i>governance</i> dikelola oleh pihak luar yang berkemampuan di bidang IT (<i>Information Tecnology</i>) untuk <i>maintenance</i> dari software dan jaringan. Namun, pihak pengelola yakni Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) tetap berwenang dalam hal pengelolaan konten isi dari aplikasi yang ada. Praktik <i>website</i> Pemerintah Kota Pekanbaru yang menggunakan sistem e-Government diperlukan adanya monitoring dan kontrol yang ketat yang dilakukan meliputi: update agenda kegiatan pemerintah
---	--	---

	oleh masyarakat kota Pekanbaru 4. Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan evaluasi dalam pengelolaan <i>website</i> sebagai media informasi publik. Evaluasi dilakukan dengan mengadakan rapat serta mempertimbangkan kembali apaapa saja yang harus di rubah dalam sistem pengelolaan yang berkaitan dengan perangkat kerja, dan staf. Dalam hal ini humas pemerintah kota Pekanbaru membuat rekap seluruh pengaduan yang ada di dalam		dan berita, pengolahan input aspirasi dari menu aspirasi, pengontrolan software dan jaringan, dan SDM.
--	--	--	---

	website dengan membukukan Aspirasi sebagai Arsip pertahunnya, sebagai bukti apabila terjadi kekeliruan atas informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Aksi atau tindakan yang dilakukan Humas dan pemerintah Kota Pekanbaru dalam evaluasi pengelolaan website sebagai media informasi publik adalah dengan melakukan pemeriksaan perangkat, karena pengelolaan website ini menggunakan perlengkapan – perlengkapan pendukung untuk		
--	--	--	--

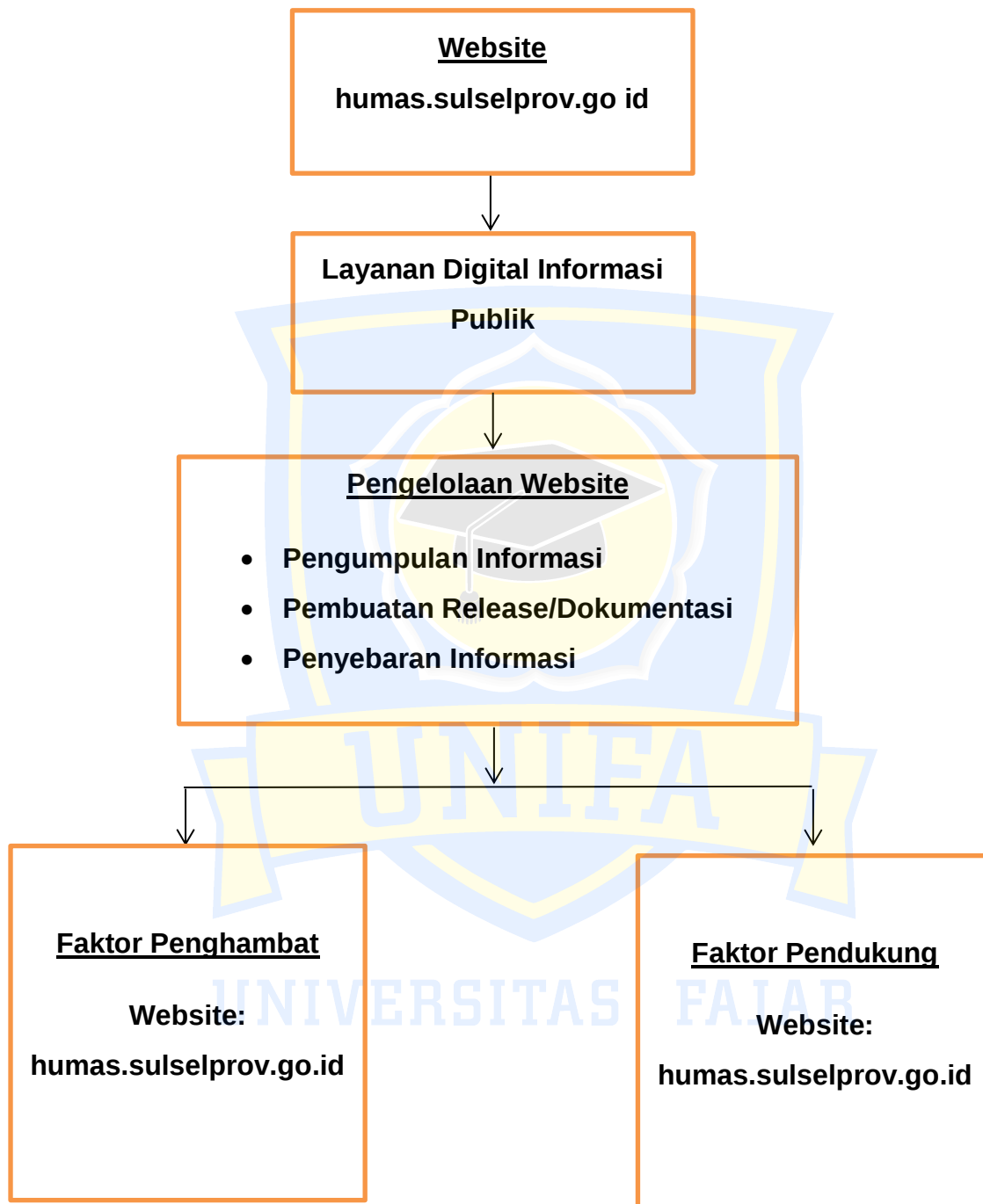
	pengelolaannya, seperti perangkat lunak dan perangkat keras, tidak hanya itu juga memeriksa domain – domain yang terjadi kesalahan diluar dugaan.		
Perbedaan Penelitian	Penelitian sebelumnya membahas mengenai pengelolaan website untuk mempublikasikan informasi dan berita pemerintahan kota Pekanbaru	Peneliti sebelumnya lebih menonjolkan tentang pengelolaan website sebagai media informasi publik di bagian Humas Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat	Peneliti sebelumnya lebih fokus terhadap pemanfaatan website dan kinerja SDM dalam mengelolah dan meningkatkan kualitas pelayanan public berbasis teknologi online

Table 2.1 Tinjauan Empirik

2.12 Kerangka Pemikiran

Nawawi dalam Hasibuan (2019:35) mnengatakan bahwa kerangka pemikiran adalah hasil pemikiran rasional, hasil penelitian yang diperoleh dengan dekripsi kritis dan prediksi, yang dapat mengarahkan peeliti ke penelitian perumusan hipetesis. Berdasarkan pengertian kerangka pemikiran yang telah dijelaskan, maka terbentuklah kerangka pemikiran berikut ini yaitu, mediator melakukan upaya komunikasi dalam proses mediasi kepada pihak-pihak yang berselisih. Dalam proses mediasi, terdapat faktor pedukung dan faktor penghambat yang dapat mempengaruhi penyelesaian perselisihan hubungan industrial.





Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Pada penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian yang menjelaskan seluruh data maupun status objek dari penelitian, kemudian menganalisis dan membandingkan sesuai fakta yang ada. Kemudian mencoba memberikan solusi dari masalah tersebut, dan dapat memberikan suatu informasi-informasi terkini. Secara umum, penelitian deskriptif adalah aktivitas penelitian yang berharap dapat membuat uraian atau mencoba menangkap kejadian atau fenomena secara realistis melalui persiapan yang matang (Moelong, 2016:4).

Penerapan metode kualitatif memperhitungkan kemungkinan data lapangan berupa data factual yang mendorong memerlukan analisis mendalam. Oleh karena itu, metode kualitatif akan mendorong perolehan data yang lebih mendalam, terutama jika peneliti sendiri terlibat di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi alat utama untuk mengumpulkan data yang berhubungan langsung dengan topik penelitian. (Sugiyono, 2005:2).

3.2. Kehadiran Peneliti

Pada metode penelitian yang peneliti gunakan adalah untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian pada saat di lapangan. Maka peneliti akan menjadi alat utama dalam mengumpulkan data sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan. Kehadiran peneliti tentu saja diketahui oleh subjek atau informan-informan karena peneliti akan melakukan suatu observasi dan wawancara langsung di lokasi peneliti (Moleong, 2016:9).

3.3. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Peneliti ini dilakukan dengan pengobservasian data dengan wawancara kepada narasumber. Penelitian dilaksanakan di Kota Makassar dimulai pada bulan Oktober 2021 sampai dengan bulan Desember 2021.

Lokasi penelitian merupakan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian terkait *website humas.sulselprov.go.id* Sebagai Media Layanan Digital Informasi Publik. Penelitian ini berlokasi di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan, Jalan Urip Sumoharjo No. 269, Kelurahan Panaikang, Kecamatan Panakukang Kota Makassar, Sulawesi Selatan, 90231, Nomor Telepon (0411) 453965 dan Nomor Fax (0411) 453489.

3.4. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek yang memperoleh data. Sumber data meliputi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Peneliti juga akan mengumpulkan data tersebut melalui komunikasi secara langsung dengan para informan yang telah penulis tentukan pada setiap kategori dan pengamatan langsung di lapangan.

1. Data Primer

Data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga/ instansi bersangkutan untuk dimanfaatkan (Sugiono, 2017). "Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara dengan informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan bukan dari peneliti (Istijanto, dalam cathrene 2020:42). Artinya data yang didapat tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti. Data ini dapat diperoleh dari

penelitian-penelitian terkait yang sudah ada sebelumnya. Ataupun dari buku dan tulisan ilmiah yang berkaitan dengan objek penelitian yang akan diteliti oleh peneliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosuder standard dan juga sisematik dalam memperoleh suatu data yang diinginkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam peneliti ini, yaitu;

a. Obsevasi

Observasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang sangat lazim dalam meode penelitian kualitatif. Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data, menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi merupakan suatu proses yang diawali dengan melakukan pengamatan, kemudian pencatatan yang bersifar sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan.

Dalam tujuan utama observasi adalah untuk menggambarkan apa yang diamati. Selain itu, observasi tidak harus dilakukan oleh peneliti sendiri, sehingga peneliti dapat meminta bantuan kepada orang lain untuk melaksanakan observasi (Kristanto, 2018).

Pengamatan dan pencatatan dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki di lapangan. Observasi adalah sebagai alat pengumpulan data yang dilakukan secara spontan. Dalam hal ini, peneliti mengobservasi lokasi tempat penelitian. observasi dilakukan guna untuk mendapatkan data yang relevan tentang gambaran peran bagian komunikasi pimpinan Pemerintah Provinsi Sulawesi selatan dalam pembuatan *press release*.

b. Wawancara

Wawancara diartikan sebagai cara mengumpulkan data-data atau bahan-bahan yang diperlukan dengan melakukan kegiatan tanya jawab secara langsung (lisan) dengan arah tujuan yang telah ditentukan sebelumnya menggunakan pertanyaan yang telah dipersiapkan.

Ada beberapa jenis wawancara yang dapat digunakan dalam kegiatan penelitian, yaitu:

b. Wawancara Pendahuluan

Wawancara jenis ini tidak kontrol tertentu, dan terjadi begitu saja. Wawancara ini bertujuan untuk membuat peneliti dulu mengakrabkan diri dengan informan. Jika kepercayaan antara peneliti dan informan telah terbangun, maka membuat informan bersedia untuk membagikan informasi secara bebas, tanpa ada rasa khawatir atau kecurigaan.

c. Wawancara Terstruktur

Dalam wawancara ini, peneliti dituntut untuk melakukan wawancara sesuai dengan susunan pertanyaan yang telah dibuat dengan menggunakan kata-kata yang persis sama dan hanya mengajukan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis.

d. Wawancara Semistruktur

Dalam ini peneliti mengemukakan pertanyaan dengan menanyakan diluar daftar pertanyaan yang telah ditulis dengan tetap memperhatikan situasi dan kondisi saat wawancara berlangsung sehingga memungkinkan untuk memperoleh data yang lebih lengkap.

e. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah bentuk komunikasi dengan informan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Berdasarkan tujuan tertentu. Dengan metode ini peneliti dapat meminta tanggapan langsung dari informan secara lebih terperinci dan mengetahui reaksi yang ada pada informan dalam waktu yang relative singkat. Peneliti lebih memilih wawancara secara langsung dengan Kepala Bidang Humas Informatika dan Komunikasi Publik, pengelola *website* dan penulis. Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang dianggap kompeten dalam memaparkan bagaimana Pengelolaan *website* humas.sulselprov.go.id.

f. Dokumen

Dalam informasi umum organisasi atau suatu lembaga/instansi serta informasi yang berhubungan dengan peneliti ini.hal ini peneliti memanfaatkan data-data atau arsip yang berhubungan dengan.

Informan	
Erwin Werianto, S.STP	Kepala Bidang Humas Informatika dan Komunikasi Publik
Rezhita Adityana Akhmad	Staf Pengelola Website
Ayudhistira, S.I.Kom	Staf Humas (Penulis <i>Release</i>)

Tabel 3.1 Informan

3.6. Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, agar dibutuhkan teknik langkah-langkah untuk menganalisa data-data yang telah didapatkan. Teknik analisa data ini merupakan kegiatan yang bersifat sistematis dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017:206) mendefinisikan analisa data adalah Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh respon den terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan”.

Miles dan Hobermen (Sugiyono, 2018:249) juga menjelaskan mengenai aktivitas dalam analisis data dilakukan dalam beberapa tahapan-tahapan adalah:

1. Reduksi Data

merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan menyortit data yan telah dikumpulkan dengan memilih data-data yang benar memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Hal ini juga merupakan bahwa menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang data yang idak diperlukan kemudian di suatu organsasi/instansi sedemikian rupa sehingga dapat menarik sebuah kesimpulan.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah data yang telah dikumpulkan, kemudian akan dipaparkan dalam bentuk teks naratif. Hal ni juga bertujuan agar infromasi-

informasi penting dari sebuah penelitian yang dapat tersusun dengan rapih sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami

3. Penarikan Kesimpulan

Tahapan yang dimana peneliti akan membuat sebuah kesimpulan dari keseluruhan data yang telah diperoleh dari penelitian dan dilakukan verifikasi terhadap data tersebut.

3.7. Pengecekan Validitas Data

Dalam pengecekan validitas data penguji akan melakukan metode triangulasi. Dalam metode tersebut peneliti akan menjabarkan pendapat dari jawaban informan. Dan dari jawaban tersebut akan dilakukan pengecekan ulang dengan informasi dari informan yang lain dan mempertimbangkan dokumen-dokumen yang ada.

Adapun beberapa langkah yang akan dilakukan peneliti untuk mengecek validitas data, yaitu;

1. Membandingkan data hasil pengamatan atau observasi dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan hasil dari wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.8. Tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan peneliti yang digunakan oleh penulis adalah:

1. Tahap Pra-Penyusunan

Dalam tahap Pra-Penyusunan adalah tahap yang dimana peneliti akan menyusun rancangan penelitian dan melakukan konsultasi mengenai rancangan penelitian serta menghubungi lokasi tempat penelitian untuk melakukan perizinan penelitian.

2. Tahap Penelitian

- a. Tahap penelitian ini, peneliti akan mempersiapkan diri dan juga memahami untuk melakukan penelitian tersebut, dan peneliti akan melakukan pengumpulan data-data atau sebuah informasi terkait apa yang akan diteliti di lokasi tersebut.

- b. Tahap analisis data

Setelah mengumpulkan data yang diperlukan, peneliti akan menganalisis data tersebut. Tahap analisis data ini akan dilakukan dalam tiga tahapan yaitu, yang pertama reduksi data dengan terlebih dahulu memfokuskan data yang terkumpul pada hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian. Tahap kedua, adalah penyajian data, yaitu menyampaikan data dalam bentuk teks naratif. Tahap ketiga adalah menarik kesimpulan dengan mengambil kesimpulan dari sebuah data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

- c. Tahap pelaporan

Dalam tahap ini data-data yang diperoleh dari hasil penelitian akan disusun oleh peneliti, kemudian berkonsultasi kembali kepada pembimbing mengenai hasil penelitian dan memperbaiki hasil konsultasi dari pembimbing serta mengurus persyaratan ujian kemudian ujian skripsi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 4.1 Logo Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan

Sulawesi Selatan adalah sebuah Provinsi di Indonesia yang terletak di bagian Sulawesi Selatan. Ibu Kotanya Makassar, Provinsi ini berbatasan dengan Sulawesi Tengah dan Sulawesi Tenggara di Timur, Selat Makassar di Barat dan Laut Flores di Selatan.

Berdasarkan Peraturan Daerah No.83 Tahun 2016 tentang, kedudukan susunan struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta tata keraserta tata kerja dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandingan Provinsi Sulawesi Selatan tanggal 28 Desember 2016 Susunan Organisasi Dinas, terdiri dari:

a) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu Gubernur menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandingan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah.

b) Sekretaris

Sekretaris yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelaporan, umum, kepegawaian, hukum, dan keuangan dalam lingkungan Dinas.

- 1) Sub bagian Program dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan penyusunan program, penyajian data dan informatika serta penyusunan laporan.
- 2) Sub bagian umum, Kepegawaian dan Hukum dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian dan hukum.
- 3) Sub bagian Keuangan dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan pengelolaan administrasi dan pelaporan keuangan.

c) Bidang Komunikasi Publik

Bidang Komunikasi Publik dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan teknis komunikasi publik.

- 1) Seksi Pengelolaan Opini dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Komunikasi Publik dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pengelolaan opini publik.

2) Seksi Pengelolaan Media Komunikasi Publik dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Komunikasi Publik dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pengelolaan Media Komunikasi Publik.

3) Seksi Infrastruktur dan Teknologi Komunikasi dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Komunikasi Publik dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis infrastruktur dan teknologi komunikasi.

d) Bidang Informatika

Bidang informatika dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis Informatika.

1. Seksi Layanan Informasi Publik dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Informatika dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis layanan informasi publik.

2. Seksi Pengelolaan Data dan Integrasi Sistem Informatika dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Informatika dalam melakukan penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis pengelolaan data dan integrasi sistem informasi.

3. Seksi Sumber Data Manusia dan Hubungan Kerjasama Antar Lembaga dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Komunikasi Publik dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis sumber daya manusia dan hubungan antar lembaga.

e) Bidang Statistik Sektoral

Bidang Statistik Sektoral dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis statistik sektoral.

- 1) Seksi survey dan komlikasi Produk Administrasi Statistik Sektoral dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Statistik Sektoral dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis survey dan kompilasi produk administrasi statistik sektoral.
- 2) Seksi Koordinasi dan kerjasama Statistik Sektoral dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Statistik Sektoral dalam melakukan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis koordinasi dan kerjsama statistik sektoral.
- 3) Seksi Evaluasi dan Analisis, Diseminasi Layanan Statistik Sektoral dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Statistik Sektoral dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis evaluasi dan analisa, disemiasi layanans statistik sektoral.

f) Bidang Persandian

Bidang persandingan dipimpin oleh kepala bidang yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis persandian.

- 1) Seksi Tata Kelola Persandian dipimpi oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Persandian dalam

melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis tata kelola persandian.

- 2) Seksi Operasional Pengamanan Persandian dipimpin oleh seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Persandian dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis operasional persandian.
- 3) Seksi pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan persandian dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Persandian melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan persandian.

g) Bidang layanan e-Government dan Pengelolaan Data

Bidang e-Government dan Pengelolaan Data dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis e-Government dan pengelolaan data.

- 1) Seksi Piranti Lunak dan Pengembangan Aplikasi dipimpin oleh Kepala Seksi dan Pengelolaan Data dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis piranti lunak dan pengembangan aplikasi.
- 2) Seksi pengelolaan Data Informasi dan e-Government dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang e-Government dan Pengelolaan Data dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pengelolaan data informasi dan e-Government.

- 3) Seksi Piranti Keras dan Infrastruktur Jaringan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang e-Government dan Pengelolaan Data dalam melakukan peyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis piranti keras dan infrastruktur jaringan.

4.1.1 Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

Visi suatu organisasi akan memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi tersebut. Visi itu sendiri merupakan bagian dari perencanaan strategi. Dalam kedudukannya sebagai salah satu unsur Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yaitu;

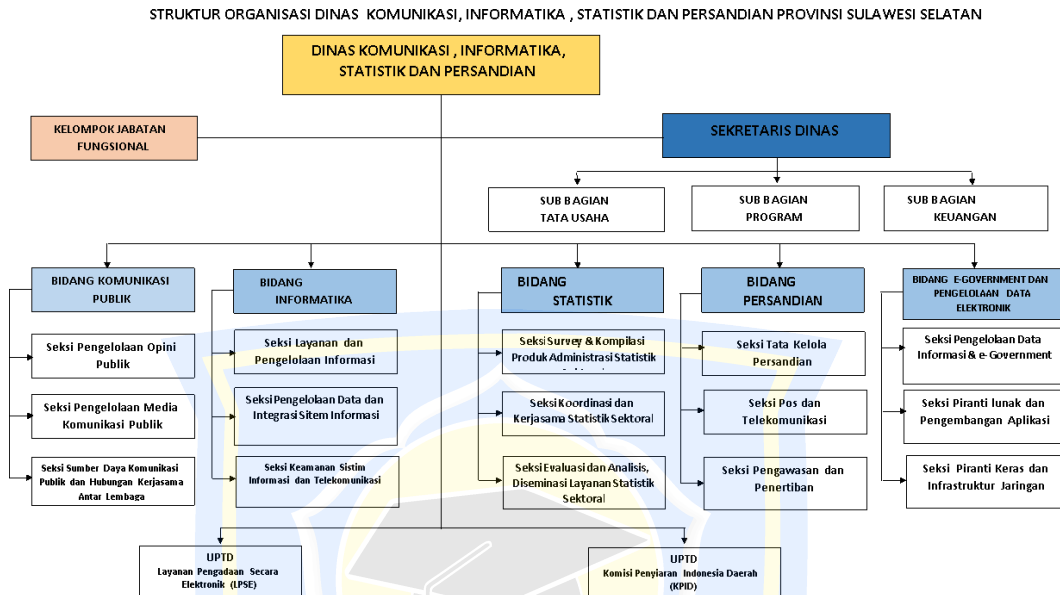
“SULAWESI SELATAN YANG INOVATIF, PRODUKTIF, KOMPETITIF, INKLUSIF DAN BERKARAKTER”.

Misi merupakan pernyataan umum yang merumuskan tujuan organisasi yang perlu di tindaklanjuti sebagai upaya mewujudkan cita-cita dan tujuan yang ditetapkan dalam misi yaitu:

“MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BERORIENTASI MELAYANI DAN INOVATIF”.

UNIVERSITAS FAJAR

4.1.2 Struktur Organisasi Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

Daftar Nama Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informasi Statistik Dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan:

1. AMSIN PADOLO, S. Sos., M.Si
Kepala Dinas
2. Ir. LUBIS L., M.T
Sekretaris Dinas
3. ERWIN WERianto. S.STP
Kepala bidang HUMAS Informatika dan Komunikasi Publik
4. ABDUL RAHMAN SALEH, S.H
Kepala Bidang Statistik
5. Drs. LUKMANUDDIN, M.M
Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika

6. H. ABUNAIM SAHAR, S.Sos, M.M
Kepala Bidang Persandian
7. DARMAWANGSAH DAHLAN, STP., M.A.P
Kepala Sub Bagian Program
8. ANDI IRFAN DEGONG, SE
Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Hukum
9. DWI ASWAN AMIN, S.E., S.Sos., M.M
Kepala Sub Bagian Keuangan
10. ANDI AULIA RAHMAN NURHAYADI, S.IP
Kepala Seksi Pengelolaan Media Komunikasi Publik
11. ABD, MUKMININ, S.E
Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyediaan Infomasi
12. KAMARUDDIN, S.Sos
Kepala Seksi Layanan Informasi Publik
13. ANDI DIAHISMIRANTI BASO, S.E., M.Si
Kepala Seksi Ekonomi
14. RIAS SAID, S.E., M.Si
Kepala Seksi Sosial Budaya
15. AMRAN AMIRUDDIN, STP., S.E., M.Si
Kepala Seksi Pengelolaan Data dan e-Government
16. MOH. RIZKI SOETRISNO, S.T., M.T
Kepala Seksi Piranti dan Pengembangan Aplikasi
17. SURIANY, SH
Kepala Skesi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian
18. Hj. NURLAILAH, S.Sos

Kepala Seksi Tata Kelola Persandian

19. ACHMAD DIRGARAYU, S.E., M.M

Kepala Seksi Pengamanan Persandian dan Informasi

4.2 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan dikemukakan tentang Pengelolaan *Website humas.sulselprov.go.id* Sebagai Media Layanan Digital Informasi Publik. Humas dapat membentuk opini publik, membangun citra positif dan memandu berbagai diskusi masyarakat. Untuk mengelola *image* atau citra, Humas memerlukan rencana dan strategi untuk menjalankan fungsinya. Pada bagian ini peneliti akan menguraikan dan membahas hasil penelitian strategi. Selanjutnya hasil penelitian tersebut akan dibahas sesuai dengan rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu:

- a. Bagaimana pengelolaan *website humas.sulselprov.go.id* sebagai media layanan informasi publik?
- b. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dari strategi pengelolaan *website humas.sulselprov.go.id* sebagai media layanan informasi publik?

4.2.1 Pengelolaan Website *Humas.sulselprov.go.id* Sebagai Media Layanan Digital Informasi Publik.

Website Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan beralamat *humas.sulselprov.go.id* pertama kali di buat pada awal tahun 2017 *website* dan akun Sosial media humas sulsel akan menjadi saluran resmi dan corong Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan (Pemprov), dalam menyampaikan informasi ke masyarakat. *Website* ini dapat diakses *humas.sulselprov.go.id* sedangkan akun sosmed separti *Facebok*, *Twitter*, *Instagram*, dan *YouTube*,

semua dengan nama Humas Sulawesi Selatan. Awal perencanaan dibuat *website* ini yakni agar dapat menjadi wadah informasi buat masyarakat, yang ingin tahu berita-berita tentang Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah (Sekda). Kegiatan pengelolaan *website* merupakan salah satu tugas yang diemban oleh bagian Humas dalam rangka mempublikasikan atau mengupload beberapa kegiatan di *website*. Dalam masa sekarang peran *website* bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan sangatlah penting, karena sekarang menjadi kantor digitalnya kita (sistem berbasis elektronik kalau pemerintah mempunyai kantor visit seperti ini tetapi juga punya kantor digital. Kantor digital itu diinterpretasikan menjadi sebuah *website* yang didalamnya mencakup segala informasi” terkait dengan kantor. Diharapkan *website* tersebut tidak hanya informasi saja tetapi ada juga transaksi didalamnya yang namanya transaksi itu adalah komunikasi dua arah jadi orang bisa meminta data respon balik didalam sistem digitalisasi itu adalah transaksi. Jadi penting karena sekarang bisa memudahkan kepada masyarakat misalnya apabila membutuhkan sesuatu tidak perlu datang ke kantor melainkan langsung bisa membuka *website*, dan apabila yang dicari tidak ada didalam *website* kita, bisa berkunjung langsung ke kantor. Nah itu bentuk dalam suatu pelayanan kepada pemerintah.

Setelah melakukan penelitian selama kurang lebih satu bulan, peneliti mencoba untuk melakukan konsultasi kepada beberapa pihak terkait penelitian ini. Dari beberapa pihak tersebut telah ditemukan 3 narasumber yang berkenan untuk melakukan wawancara. Seluruh narasumber mampu memberikan beberapa argumen dan persepsinya yang relevan mengenai penelitian ini.

Dari proses wawancara terhadap 3 narasumber yang bertujuan untuk menghasilkan data yang relevan dari kedua rumusan masalah yang tertulis

dipembahasan sebelumnya, ditemukan beberapa macam bentuk pengelolaan *website* serta faktor penghambat dan pendukung dalam menjalankan tugas kehumasan di kantor Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam proses pengelolaan Website Pemprov Sulsel terbagi menjadi tiga tahapan pengelolaan diantaranya, yakni:

a. Pengumpulan Informasi

Dalam Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan khususnya pada *website* humas.sulselprov.go.id akan *update* setiap saat dimana kalau *website* tidak dapat di *update* tidak baik jadi yang dapat dilakukan *website* itu kita memperbaharui informasi setiap saat, informasi ada jenisnya yaitu:

1. Menjadi informasi semerta-merta
2. Informasi berkala
3. Informasi yang selalu tersedia setiap saat.
4. Informasi yang dikecualikan

Ketiga dari keempat jenis informasi ini harus ada di setiap *website* misalnya informasi setiap saat itu terkait dengan informan tentang misi visi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, terkait dengan struktur organisasi terkait dengan nama-nama pejabat, bagaimana organisasi dijalankan serta tujuannya.

Menurut Rezhita Adityana Akhmad, selaku staf pengelolaan *Website* humas.sulselprov.go.id, yang ditugaskan secara langsung untuk mengelola *website* tersebut. Beliau langsung menjawab pertanyaan mengenai bagaimana proses pengeloannya selama ini. Beliau lebih menjelaskan koordinasi tim untuk menjalankan tanggung jawabnya sebagai pengelola *website* untuk mengambil sebuah keputusan pada timnya. Pada wawancara singkat tersebut mengatakan bahwa:

“Kalau untuk masalah *website* kita ada group di WA, ada penulis berita, penulis *release*, fotografer, ada editor, ada atasan. Jadi berita yang sudah selesai diedit. Ada dua group, 1 group *release* dan satunya lagi group *website* jadi di group *release* itu dikasih masuk foto-foto kegiatan, kemudian *release* itu dikasih masuk di group yg satunya dan disitu ada editor. Kemudian ada koordinator foto nanti dia pilih-pilih foto mana yg akan disebar dan disebar ke group *website*. Jadi semuanya kalau sudah jadi akan disebar linknya ke group lain”.

Namun dari segi upaya untuk mempertahankan strategi pengelolaan *website* agar tetap berjalan dengan semestinya, Pak Erwin Werianto selaku Kabid Humas Informatika dan Komunikasi Publik, beliau justru lebih tegas lagi mengemukakan pendapatnya bahwa:

“Kita update setiap saat, karena bagaimanapun *website* tidak sering diupdate, fungsi *website* itu jadi kurang baik, jadi yang dapat dilakukan *website* itu kita memperbaharui informasi-informasi setiap saat. Informasi ada jenisnya. “

Mengenai strategi pengelolaan *website* humas.sulselprov.go.id yang dikemukakan oleh narasumber sebelumnya sangat jauh berbeda jika dibandingkan dengan yang dikemukakan oleh Rezhita Adityana Akhmad selaku pengelola *website* yang menjalani proses tanggung jawabnya di bidang tersebut. Beliau dengan singkat menegaskan kembali bahwa strateginya ialah:

“Link *website* informasi atau berita yang sudah jadi akan di sebarakan melalu grup media sosial *Whats App* kepada seluruh humas instansi negara yang berada di Sulawesi Selatan, jika link tersebut sudah diupdate dengan informasi dan berita terbaru.

Ayudhistira S. I.Kom sebagai seorang penulis *release* berita pada *website* humas.sulselprov.go.id juga mengatakan, bahwa beliau juga memiliki strateginya dalam pengambilan data untuk dituliskan kedalam suatu berita di web, yaitu:

“Bagaimana strategi menemukan data dari narsum hingga menjadi sebuah berita? Apabila dilapangan bukan kita yang akan diikuti oleh pimpinan, melainkan kita yang mengikut pimpinan, misalnya Gubernur, dalam sehari itu dia punya banyak acara dari satu tempat berpindah ke tempat yang lain, jadi kita harus melihat situasi apakah kita bisa wawancara ditempat atau tidak. Strategi saya juga yaitu, melihat siapa yang penting dan berperan penting untuk saya wawancara lebih dulu. Seperti Pak Gubernur apabila ada waktu luang kita harus cepat untuk mewawancara dia, Kemudian ke kadis. Jadi yang paling penting dulu.

b. Pembuatan Press releasee

Dalam hal Konten *website*, penulisan menemukan kerancuan terkait press release. Seperti yang penulis ketahui, berdasarkan beberapa sumber buku mengenai Teori dan praktik *Public Relations* dijelaskan bahwa *press release* merupakan sebuah informasi yang disusun oleh organisasi yang menggambarkan kegiatan yang dilakukannya, berisi informasi dan nilai beritas yang tertulis untuk didistribusikan ke media massa untuk memberikan informasi yang akurat dan menarik media untuk mempublikasikan informasi tersebut. Penjelasan ini memperjelas bahwa press release adalah informasi, tertulis oleh organisasi, untuk didistribusikan ke media massa, dan bertujuan memperoleh publikasi.

Ayudhistira, S. I.Kom sebagai seorang penulis release berita pada website humas.sulselprov.go.id juga mengatakan, bahwa beliau juga memiliki strateginya dalam pengambilan data untuk dituliskan kedalam suatu berita di web, yaitu:

“Bagaimana strategi menemukan data dari narsum hingga menjadi sebuah berita? Apabila dilapangan bukan kita yang akan diikuti oleh pimpinan, melainkan kita yang mengikut pimpinan, misalnya Gubernur, dalam sehari itu dia punya banyak acara dari satu tempat berpindah ke tempat yang lain, jadi kita harus melihat situasi apakah kita bisa wawancara ditempat atau tidak. Strategi saya juga yaitu, melihat siapa yang penting dan berperan penting untuk saya wawancara lebih dulu. Seperti Pak Gubernur

apabila ada waktu luang kita harus cepat untuk mewawancarai dia, Kemudian ke kadis. Jadi yang paling penting dulu.

Dalam hal ini juga ditegaskan oleh Erwin Werianto, bahwa bagaimana pentingnya suatu website yang mewadahi suatu instansi Pemerintahan salah satunya website humas.sulselprov.go.id di kantor Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan.

“Jadi penting karena sekarang bisa memudahkan masyarakat, misalnya apabila membutuhkan sesuatu tidak perlu datang ke kantor melainkan langsung bisa membuka *website*, dan apabila yang dicari tidak ada didalam *website* kita, bisa berkunjung langsung ke kantor. Nah itu bentuk dalam suatu pelayanan kepada pemerintah.”

Erwin Werianto juga mengemukakan selain pentingnya website mengenai informasi, beliau juga menjelaskan tentang peraturan yang berlaku dan batasan-batasan dari UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik yaitu:

“Kalau menurut Undang-Undang keterbukaan informasi Publik itu dibedakan menjadi informasi sertamerta, informasi berkala, dan informasi yang selalu tersedia setiap saat, dan ada juga informasi yang dikecualikan, ini informasi yang dikecualikan kalau seandainya memenuhi unsur-unsur yang dikecualikan sesuai dengan UU keterbukaan informasi publik, namun dari ketiga informasi publik ini harus ada di setiap *websitenya* kita.”

c. Penyebaran Informasi

Pihak bagian Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan menyebut segala sesuatu yang berisi informasi terkait kegiatan yang dilakukan oleh Gubernur, Wakil Gubernur, dan Sekretaris Daerah (Sekda) yang di posting ke halaman *website* merupakan *press release*, padahal sistematika penulisan informasi tersebut lebih mirip dengan berita dan pengumuman. Bahkan, informasi berisi pengumuman pun juga disebut sebagai *press release*, hanya saja ketika

diposting ke halaman *website*. Informasi tersebut diberi label berdasarkan kategori-kategori yang ada di *website* humas.sulselprov.go.id.

Penulisan menemukan fakta bahwa staf Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan belum memahami arti *press release* yang sebenarnya dan bagaimana seharusnya membuat *press release*. Tidak hanya itu, staff yang bertugas untuk membuat *press release* pun hanya berpusat pada 1-2 orang staf saja, sedangkan staf lainnya tidak tahu tentang produk tulisan yang seharusnya dibuat oleh bagian Humas, mana yang untuk dipublikasikan di media.

Untuk mengatasi hal ini, hendaknya pihak Pusat Pendidikan dan Pelatihan Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan memberikan pelatihan manajemen konten dan jurnalistik web seluruh staf Humas agar memiliki cukup keterampilan pengelolaan *website* tidak hanya 1 atau 2 orang saja, sehingga tujuan pemerintah untuk mewujudkan *e-government* secara umum dan penerapan konsep *e-PR* dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik dapat mencapai dengan maksimal serta publikasi melalui *website* humas.sulselprov.go.id. Tidak hanya terfokus dalam bentuk *press release*, tetapi juga bisa dikembangkan dalam bentuk produk Humas.

Selain *Press Release* sebagai produk humas, hal ini juga bertujuan untuk mendapatkan suatu *feedback* dalam sistem penyebaran informasi yang dilakukan oleh Pemprov Sulsel. Dengan itu, Erwin Werianto memberikan visi dan misi tentang kehumasan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan berserta contoh informasi yang relevan dengan *website* humas.sulselprov.go.id.

“Misalnya informasi setiap saat itu terkait dengan, visi misi dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, terkait dengan struktur organisasi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, terkait dengan nama-nama pejabat, dan tentang bagaimana organisasi itu dijalankan serta apa saja tujuannya. Ada juga informasi berkala, itu terkait pada

pencapaian, misalnya pada kantor Kominfo, seperti apakah pembangunannya berjalan atau tidak. Disitu kita bisa updating setiap saat agar masyarakat tau mengenai perkembangannya.”

Beliau juga memberikan pendapatnya tentang fungsi *website* yang digunakan saat dalam keadaan yang mendesak, contohnya seperti yang dikemukakannya:

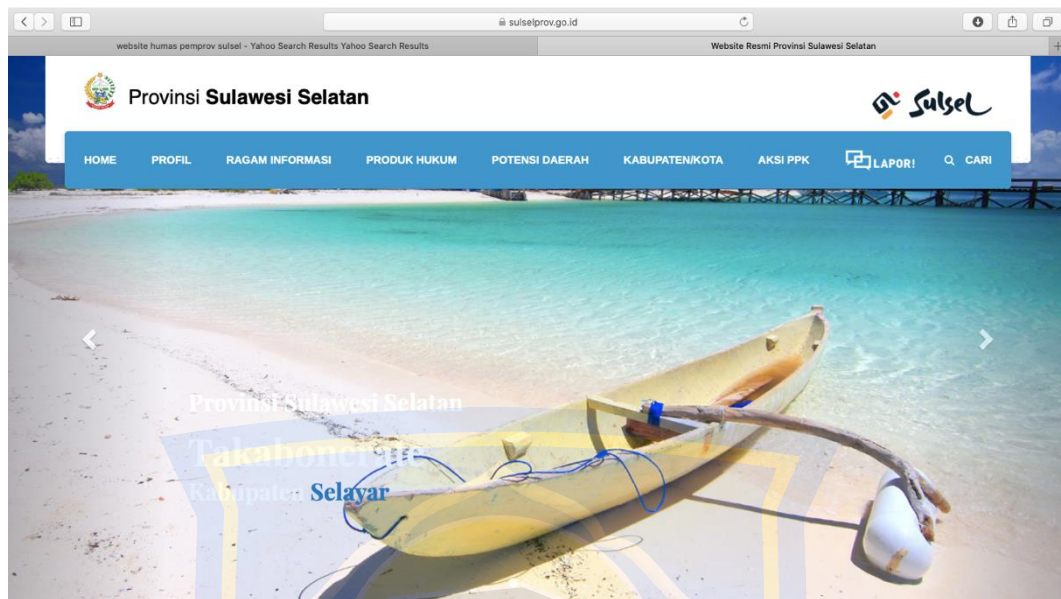
“Ada juga informasi semerta-merta, informasi semerta itu biasanya digunakan ketika ada musibah bencana alam akan langsung disampaikan melalui *website* tersebut. Semua informasi seperti itulah yang harus kita sampaikan kepada masyarakat. Harus selalu diupdate karena kalau tidak diupdate masyarakat akan sulit informasi dan pelayanan karena harus lagi ke kantor.”

Kemudian, Erwin Werianto selaku Kepala Bidang Humas Informatika dan Komunikasi Publik pada hasil wawancara mengemukakan pendapatnya tentang, peran dan fungsi *website* humas.sulselprov.go.id. Beliau mengatakan bahwa:

“Dalam masa sekarang peran *website* bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan sangatlah penting, karena sekarang menjadi kantor digitalnya kita. sistem berbasis elektronik itu mengamankan kalau pemerintah mempunyai kantor visit seperti ini tetapi juga punya kantor digital. Kantor digital itu diinterpretasikan menjadi sebuah *website* yang didalamnya mencakup segala informasi-informasi terkait dengan urusan kantor. Diharapkan *website* tersebut tidak hanya informasi saja tetapi ada juga transaksi didalamnya yang namanya transaksi itu adalah komunikasi dua arah jadi orang bisa meminta dan nada respon balik di dalam sistem digitalisasi itu adalah transaksi.”

Desain Tampilan dan Konten Website

Desain tampilan *website* humas.sulselprov.go.id bersifat sederhana Namun Elegan jadi ciri Humas Sulawesi Selatan. Selanjutnya, pengunjung akan diberikan beberapa opsi yang terangkum dalam 7 Menu, Masing-masing menu akan menuju pada sebuah *link* yang lebih lengkap, yakni:



*Gambar 4.3 Halaman Beranda Website Humas.sulselprov.go.id
Sumber: humas.sulselprov.go.id*

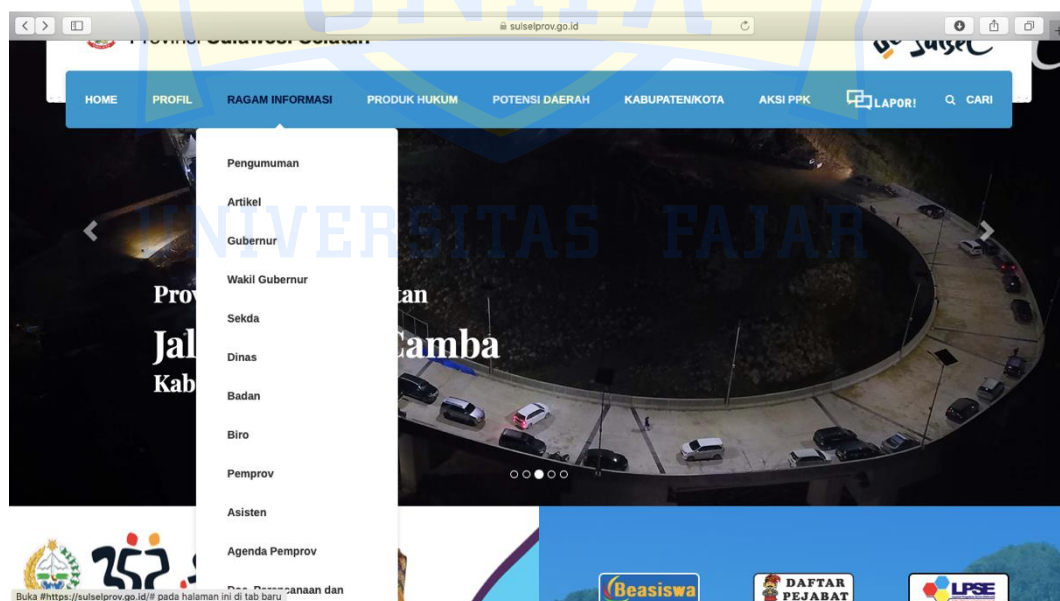
1. Beranda

Beranda adalah menu utama yang di tampilkan, sehingga setiap kali memasuki *website* humas.sulselprov.go.id pengunjung akan langsung menuju ke tampilan utama berupa slide foto-foto berita terkini yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dan pengumuman lainnya.

Pada halaman beranda di pojok atas sebelah kiri terdapat *link* untuk menuju ke PENGUMUMAN PANDUAN LOGO HARI JADI SULSEL KE-352.

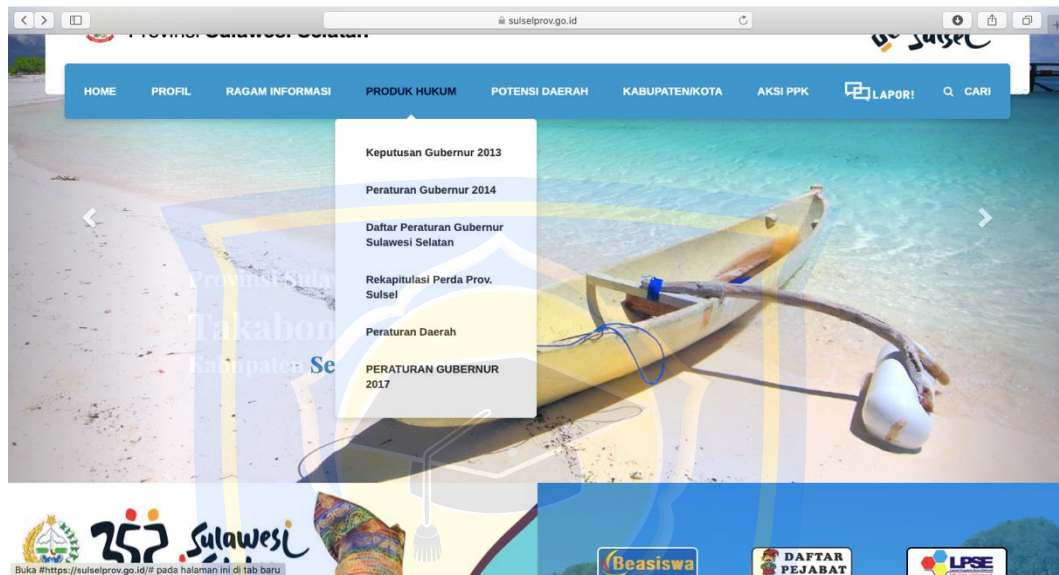
Selanjutnya, kita dapat melihat beberapa link yang berderet ke samping kanan ke bawah, antara lain:

- a. Home; berisi kumpulan berita yang paling sering dibuka dalam beberapa periode waktu (misalnya selama seminggu terakhir)
- b. Profil; berisi misi visi, Profil Wakil Gubernur, Profil Provensi, Data Kepegawaian
- c. Bagian Informasi; berisi bagain pengumuman, Artikel, Gunernur, wakil Gubernur, Sukretaris Daerah (Sekda), Dinas, Badan, Biro, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, asisten, agenda Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, *doc* perencanaan dan keuangan yang terlihat pada foto bagian bawah.



Gambar 4.4 Halaman Beranda Website *humas.sulselprov.go.id*
Sumebr: *humas.sulselprov.go.id*

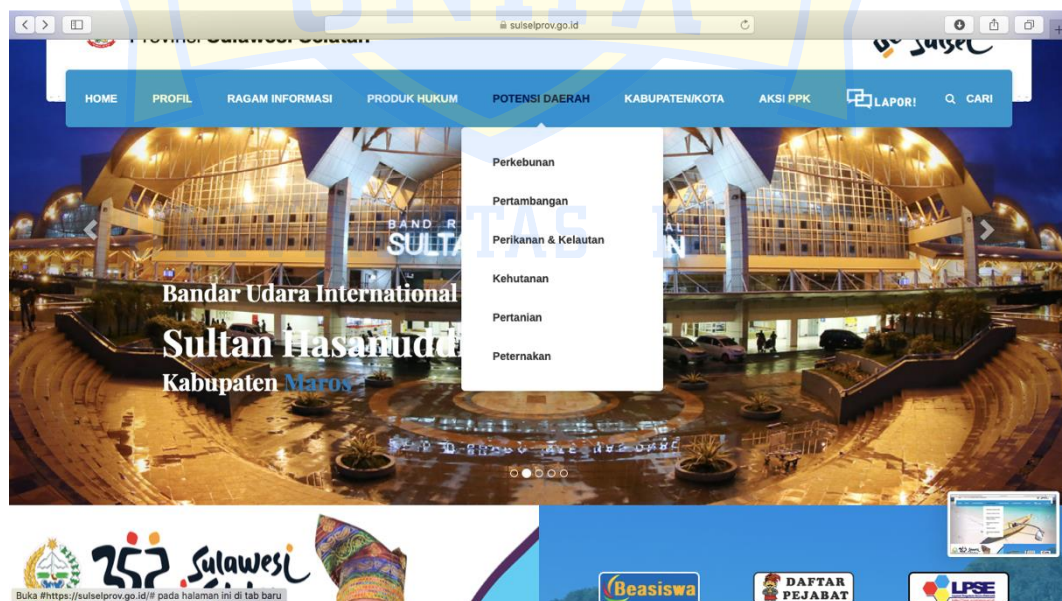
- d. Produk Hukum; berisi Keputusan Gubernur 2013, Peraturan Gubernur 2014, Daftar Peraturan Gubernur, Rekapitulasi Perda Provinsi Sulawesi Selatan, Peraturan Daerah, dan Peraturan Gubernur 2017.



Gambar 4.5 Halaman Beranda Website humas.sulselprov.go.id

Sumber: humas.sulselprov.go.id

- e. Potensi Daerah; Berisi macam-macam potensi daerah seperti Perkebunan, Pertambangan, Perikanan & kelautan, kehutanan, pertanian dan peternakan.



Gambar 4.6 Halaman Beranda Website humas.sulselprov.go.id

Sumber: humas.sulselprov.go.id

- f. Kabupaten/Kota
- g. Aksi PPK
- h. Laporan yang berisi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Menuju bagian paling bawah dari *website* humas.sulselprov.go.id pengunjung akan diarahkan ke beberapa menu tambahan berupa kumpulan gambar ikon.

Selanjutnya, beberapa konten dalam *web* humas.sulselprov.go.id dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan informasi publik, menyebabkan peran Humas sangat penting dalam pengelolaan informasi, Sehingga, berbagai produk Humas seperti *press release* yang menulis membuat tersebut apabila dikaji dari faktor-faktor penyusun pesan untuk *web*, sebagaimana di sebutkan Prayudi (2007:115) adalah sebagai berikut:

a) Gaya penulisan

Gaya penulisan dalam *website* menurut Prayudi (2007) seharusnya memperhatikan beberapa pendekatan sebagai berikut

1. Membuat ringkasan, yakni menempatkan poin utama di paragraf pertama dan menggunakan konsep piramida terbalik. Hal ini sudah Nampak dalam artikel di *web* humas.sulselprov.go.id. salah satunya dalam artikel **“Sulsel Raih Penghargaan PWRI Yang Kelima Kali”**. yang paragraph awalnya bertuliskan “Sekertaris Daerah Provinsi Sulsel, Abdul Hayat Gani, mengatakan penghargaan yang diraih dari persatuan wredatama republik Indonesia (**who, when, what, where**). Pargraf awal sudah memuat inti berita dengan memenuhi prinsip 5W+1H.
2. Tulisakan secara singkat, lebih baik digunakan daftar daripada paragraf. Seperti pada artikel **“Kami Pemerintah Australia mendukung upaya**

recovery yang dilakukan sulsel”, Pengumuman disajikan secara singkat dengan melampirkan link untuk mengunduh table “Andi Sudirman Terima Konjen Australia, Bahas Peluang Kerjasama Bilateral Termasuk Pendidikan Vokasi.

3. Menulis untuk di-*scan*, sebab sebagai besar pengguna *web* lebih memilih men-*scan* halaman untuk mendapatkan info yang dibutuhkan dari pada membacanya kata demi kata. Bimbing pembaca dengan memberikan tanda khusus seperti *heading*, daftar, dan penekanan tipo grafis atau huruf, Sayangnya, hal ini kurang bisa diterapkan dalam *website* instansi pemerintah seperti humas.sulselprov.go.id. sebab sebagian besar informasi yang termuat dalam artikel terbilang penting. Hal ini sebagaimana disampaikan Prayudi (2007:116) bahwa tidak semua materi diatas bisa disesuaikan dengan karakteristik *web*. Di sisi lain, terkadang pengguna *web* juga akan senang dengan ketersediaan informasi yang lengkap dan detail.

b). Kuantitas Pesan

Menurut Prayudi (2007:116) Humas sebaiknya menyampaikan informasi yang habis dibaca sekali dalam *web*, maksudnya yaitu mengurangi jumlah *link* di setiap pesan yang diberikan. Hal tersebut telah dilakukan Humas Pemprov dengan cara mengurangi penggunaan link dalam teks, sehingga memudahkan publik dalam melanjutkan proses membaca dan mengelolah informasi.

Sebaliknya, hal yang cukup berbeda akan ditemui dalam informasi terkait Produk Hukum (Permen & Kepmen) atau undang-undang. Hal ini disebabkan pasal-pasal tidak mungkin dijadikan dalam satu halaman tanpa menggunakan *link*. Menurut Prayudi (2007) yang sering ditemui dalam *web* adalah refensi informasi, memungkinkan pengguna *web* menemukan dengan cepat materi yang

dicari. Metika memutuskan referensi informasi perlu dilakukan pendefinisianya dengan jelas, sehingga memudahkan pengguna menemukan item yang ingin diakses. Hal ini sudah dilakukan dengan baik oleh Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, yakni dengan cara menggunakan judul atikel sebagai referensi informasi dan meletakkan di samping kanan halaman *website* untuk memudahkan pengaksesan.



Gambar 4.7 Referensi Informasi

Sumber: humas.sulselprov.go.id

Dalam membuat referensi menurut Parayudi (2007) perlu memperhatikan fragmentasi atau pemilihan informasi. Sebab terlalu banyak pemecehan informasi ke dalam bagian yang lebih kecil. Dapat menyebabkan penggunaan *web* kebingungan karena terlalu banyak pilihan. Hal inilah yang terjadi di *web* humas.sulselprov.go.id penulisan melihat terlalu banyak link referensi informasi yang diberikan, seperti terpopuler, berita terbaru dan juga Pengumuman, semuanya berada dalam satu deret penuh di bagian tengah hingga ke kanan halaman *web*.

b) Panjang Halaman

Penjelasan mengenai kuantitas pesan di atas berkaitan dengan Panjang halaman dalam *web*, bahkan salah satu alasan dari penggunaan referensi informasi adalah untuk membatasi Panjang halaman. Prayudi (2007, h.120) halaman *web* yang terlalu Panjang dan proses *scrolling* dapat membuat publik malas melanjutkan membaca karena memakan waktu terlalu lama. Indikator utama dari Panjang halaman *web* adalah isi pesan itu sendiri. Humas seharusnya mampu melakukan pembagian informasi secara logis berdasarkan struktur informasi. Penulis melihat Panjang halaman *web* humas.sulselprov.go.id masih normal hanya 1 halaman tidak sampai penuh, sebab indikator utamanya adalah isi pesan, dan semua isi pesan terbilang penting.

c) Mencetak Versus Membaca online

Sebagian besar informasi di *website* humas.sulselprov.go.id memang ditampilkan secara utuh tanpa menggunakan banyak link. Hal ini dikarenakan menurut Prayudi (2007) kebanyakan pengguna *web* memilih untuk membaca dokumen test yang Panjang dan komple secara *offline* dengan cara mencetak informasi (*print*) Apabila banyak *link* termuat dalam artikel, hal tersebut akan menyulitkan pembaca sebab informasi yang dicetak menjadi tidak utuh atau tidak lengkap. Jika diketahui bahwa materi pesan cenderung untuk dicetak, sebaiknya informasi yang dipresentasikan tersebut dipecah ke dalam beberapa bagian tanda membutuhkan *link* ditengah-tengah teks. Penulis melihat informasi yang dimuat di halaman *website* humas.sulselprov.go.id sudah efektif apabila harus dicetak langsung atau disimpan dalam format PDF (terdapat ikon PDF dan print di pojok kanan atas setiap artikel).

d) *Link*

Penggunaan *link* dalam *web* humas.sulselprov.go.id. menurut penulis sudah digunakan secara efektif. Hal ini dibuktikan tidak ada *link* didalam test yang cenderung untuk dicetak, sebab akan menyulitkan pengguna *web* Ketika membaca secara *offline*. *Link* hanya digunakan untuk memperkuat konsep misalnya menunjukkan kumpulan pasal sebuah peraturan Bupati atau peraturan daerah, dan juga untuk menambah detail misalnya menunjukkan surat pengumuman yang memiliki stempel dan tanda tangan resmi.

Membahas tentang pentingnya suatu *website* pemerintahan merupakan hal yang krusial pada jaman *modern* saat ini, karena kebutuhan masyarakat sudah dapat terpenuhi secara online melalui jaringan internet dan juga dapat menjadi aset sebuah instansi Negara.

4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dari Pengelolaan Website

***humas.sulselprov.go.id* Sebagai Media Layanan Informasi Publik?**

Faktor pendukung dan faktor penghambat dari strategi pengelolaan website humas.sulselprov.go.id juga merupakan rumusan masalah yang menjadi hal penting dan harus ditetapkan oleh peneliti, agar dapat mengetahui apakah kedua faktor tersebut benar-benar mampu mempengaruhi perkembangan website pada kehumasan kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam pengumpulan data, penulis melakukan wawancara dari tiga narasumber, dengan ini penulis mampu mendapatkan data dari hasil wawancara yakni, Faktor pendukung dan faktor penghambat yang dikemukakan oleh ketiga orang yang sama pada rumusan masalah sebelumnya. Mereka mengemukakan pendapatnya masing-masing:

- b. Erwin Werianto, S.STP selaku Kepala Bidang Humas Informatika dan Komunikasi Publik menjelaskan bahwa:

“Faktor penghambatnya ialah jaringan yang kurang bagus sehingga menghambat foto dan *release* kegiatan jadi kurang cepat tershare di group untuk diupload di *website*. Jaringan yang kurang bagus juga dapat mempengaruhi pengelola *website* untuk mengupload berita dengan cepat, contohnya pas saat melakukan perjalanan dinas jauh di daerah yang susah mendapatkan jaringan bagus.”

“Faktor pendukungnya adalah kegiatan mengupload di *website* tidak harus melalui laptop melainkan bisa menggunakan handphone *android* dan *ios* sehingga dapat mempermudah dalam mengupload.”

- c. Rezhita Adityana Akhmad selaku staf Pengelola *Website* mengatakan bahwa:

“Faktor penghambatnya yaitu terkendala pada server *website* sih biasanya yang susah untuk dibuka dan telat untuk publikasi berita atau foto yang ingin diupload di *website*.”

Setelah Rezhita Adityana Akhmad menjelaskan mengenai faktor penghambat tentang pengelolaan website, beliau juga menjelaskan bagaimana faktor pendukung dari pengelolaan website, ialah:

“Faktor pendukungnya sendiri, koordinasi sih, yang sangat berperan penting melalui media sosial dan juga akses internet tim humas untuk *online* pada *website* tidak perlu ke kantor dulu untuk menerbitkan informasi atau berita, saat di luar daerah pun tim kami sudah bisa memakai akun pribadinya untuk mempublikasikan semua itu melalui *smart phone android* maupun *ios*.”

- d. Ayudhistira, S.I.Kom selaku penulis *release* berita *website* humas.sulsel.prov.go.id mengatakan bahwa:

“Faktor penghambatnya yaitu, kurangnya mendapatkan informasi, kurang mendapatkan data karena dalam satu acara saya tidak mengikuti sampai selesai karena, mengikuti agenda pimpinan. misalnya saya ingin

memwawancarai secara mendalam tetapi waktu tidak cukup karena harus mengikuti agenda pimpinan selanjutnya.”

Adapun Ayudhistira, S. I.Kom mengemukakan mengenai faktor pendukung tentang bagaimana penulisan release adalah:

“Faktor pendukungnya adalah, berkerja di media pemerintahan sangat menyenangkan karena berita yang kita muat itu adalah besar kemungkinan dimuat kembali oleh media lain karena kita adalah A1 (tangan pertama) yang membuat berita itu. Kadang media tidak mengikuti acara tersebut karena bersifat tertutup jadi mereka mengambil dan memuat kembali berita kita. karena kita adalah bagian dari pemerintah makanya setiap acara yang terkait dengan pemerintah kita ada disana. Bahkan berita kita juga kadang dimuat oleh media nasional.”

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengelolaan Website humas.sulselprov.go.id Sebagai Media Layanan Informasi Publik

Sebagaimana dijelaskan pada sub bab metode penelitian, bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi alat utama untuk mengumpulkan data yang berhubungan langsung dengan topik penelitian.

Dari hasil yang ditemukan saat melakukan penelitian dan peninjauan melalui wawancara di lapangan, ada beberapa jawaban hasil wawancara yang menjadi pemahaman baru bagi peneliti sehingga, sangat relevan dengan pandangan mengenai bagaimana pengelolaan *website* humas.sulselprov.go.id sebagai Media Layanan Digital Informasi Publik. Dalam pengelolaan *website* juga sangat diperlukan pengetahuan dasar komunikasi.

Menurut rohi, dalam buku Ibnu Sa’ad 2021 “Website Edutainment” *website* atau jaringan adalah kumpulan halaman yang berisi dari sebuah informasi berupa data digital yang berupa teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya

yang disediakan melalui koneksi internet. Lebih khususnya lagi, situs *web* adalah halaman-halaman yang berisi sebuah informasi yang dapat diakses oleh *browser* dan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengunjungnya.

Berdasarkan pendapat diatas, penulis dapat mengaitkan hal ini dengan pemrov sulsel dalam pengelolaan website, bahwa dalam pengelolaan website Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki fungsi utama dalam memberikan informasi yang bermanfaat bagi khalayak, pada bagian ini website merupakan kumpulan halaman digital yang berupa teks *Press Releasee* yang merupakan sebuah produk humas, dengan tujuan utama dalam memberikan informasi kepada khalayak.

Peneliti mampu menemukan dua bentuk komunikasi yang paling relevan saat melakukan proses pengelolaan *website*, bentuk komunikasi itu adalah:

a. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi secara sederhana dapat dijelaskan sebagai komunikasi antara orang-orang yang berlangsung dalam lingkungan organisasi. Dari pengertian tersebut dapat juga dipahami bahwa komunikasi organisasi adalah sebuah proses komunikasi yang terjadi secara resmi maupun tidak resmi dalam suatu tatanan yang disebut organisasi.

b. Komunikasi Massa

Sebuah proses dimana organisasi media memproduksi dan menyebarkan informasi kepada khalayak luas. Disisi lain, komunikasi massa juga didefinisikan sebagai proses kounikasi publik mencari, menggunakan, dan mengkonsumsi informaso dari media. Dari batasa singkat ini, kita dapat melihat bahwa ciri utama komunikasi massa adalah keberadaan media massa sebagai alat untuk meyebarluaskan informasi.

Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan *website* dikantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada informan. Informan juga mengemukakan tanggapannya bahwa pengelolaannya dilakukan dengan saling koordinasi sesama para staf kantor, baik secara langsung maupun tidak. Metode komunikasi organisasi sangat memiliki peran penting terhadap kinerja staf pemerintahan dikantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan khususnya pada bagian Humas Informasi dan Komunikasi Publik agar tidak terhadainya kesalahpahaman saat mengelolah *website* humas.sulselprov.go.id. paa pertemuan awal bersama Kabid Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, beliau juga menegaskan tentang pentingnya *web* pada suatu instansi Pemerintahan, salah satunya dikantor Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan.

Menurut Sidik dalam Arizona (2017:107) mengatakan bahwa, “Situs Web (*website*) awalnya merupakan salah satu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep *hyperlink* yang memudahkan sufer untuk mendapatkan sebuah informasi dengan cukup untuk mengklik suatu link berupa teks atau gambar maka informasi dari teks atau gambar akan ditampilkan secara lebih terperinci atau detail.

Dari hasil penelitian ini juga peneliti memahami bahwa setiap staf Humas di kantor Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan sangat membutuhkan media online seperti *website* agar mempermudah kinerja dan tanggung jawab mereka pada bidang kehumasan yang berfungsi untuk menyampaikan suatu informasi atau berita kerana publik yang jangkanya sangat luas, sehingga dapat mempermudah pegurusan masyarakat tanpa harus berangkat lagi ke kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, cukup dengan membuka *website*

humas.sulselprov.go.id untuk mendapatkan informasi atau pengurusan yang terkait dengan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Menurut Yuhefizar (2009), website memiliki dua sifat yaitu:

- a. *Website* dinamis, merupakan sebuah *website* yang konten ayau isinya selalu berubah-ubah setiap saat. Misalnya *website* berita.
- b. *Website* statis, merupakan sebuah *website* yang konten ayau isinya jarang berubah. Misalnya *website* profil organisasi.

Sedangkan jenis website berdasarkn tujuannya yaitu:

- a. *Personal* web adalah *website* yang berisi sebuah informasi tentang seseorang.
- b. *Corporate* web adalah *website* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan/ instansi.
- c. *Portal* web adalah *website* yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, email, dan jasa-jasa lainnya.

Dari hasil wawancara ketiga informan, telah ditemukan strategi dalam bentuk sifat dan tujuan pendistribusian *website* yang digunakan utuk membuat *website* humas.sulselprov.go.id tetap eksis dalam memberikan infromasi yang terus diperbaharui oleh pengelola *website*. dalam hal ini dimaksudkan oleh peneliti sifat dan tujuan dari website humas.sulselprov.go.id yang mendasari hasil wawancara peneliti terhadap informan saat ditanyakan strategi apa yang digunakan saat melakukan pengelolaan *website*.

Dalam Pengelolaan website humas.sulselprov.go.id jika dilihat dari sifat dan tujuannya, menurut pendapat ahli yang telah dikemukakan diatas, *website* Pemerintah Provinsi Sulawsi Selatan dapat dikatakan sesuai dengan teori tersebut yaitu menggunakan strategi *website* dinamis yang kontennya selalu

berubah-ubah setiap saat, dan memiliki tujuan layaknya *Portal* web yang memberikan banyak layanan seperti memberikan informasi dan berita yang aktual seputar Provinsi Sulawesi Selatan dan juga memberikan bantuan dalam bentuk jasa melalui *website* tersebut. misalnya, pada bencana Alam.

Berbeda jika dilihat dari sudut pandang penulis pada web humas.sulselprov.go.id. Beliau lebih kepada strategi bagaimana pengelolaan *website* tersebut bergantung pada data dan hasil observasinya di lapangan untuk dimasukkan ke dalam web untuk disebarkan secara luas kepada masyarakat khususnya pada Provinsi Sulawesi Selatan. Pada perencanaan tersebut beliau menggunakan metode penelisan *press release* untuk menyampaikan informasi atau berita melalui *website* tersebut.

Seperti yang dikemukakan oleh Soemirat & Ardianto (2010:54) dalam bukunya Dasar – Dasar *Public Relations*, yaitu *Press Release* adalah informasi dalam bentuk berita yang dibuat oleh *Public Relations* (Humas) suatu organisasi/ instansi yang disampaikan kepada pengelola pers/redaksi media massa (tv, radio, surat kabar, majalah) untuk dipublikasikan dalam media massa tersebut.

Namun di masa sekarang sudah berkembang, instansi negara lebih dipermudah dengan kemajuan teknologi dan digital yang sifatnya *online* menggunakan jaringan internet untuk mengembangkan citranya melalui informasi-informasi aktual pada websitenya sendiri. Dan sebaliknya sekarang media massa lebih diuntungkan karena adanya *website* tersebut, karena tidak perlu kelapangan untuk mengambil data, cukup dengan mengunjungi web humas.sulselprov.go.id untuk menyampaikan ke media massa lainnya.

Dan hal ini juga peneliti memahami bahwa setiap tanggung jawab yang diberikan kepada suatu jabatan disebuah instansi negara seperti kantor

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan memiliki strategi masing-masing untuk menjalankan tanggung jawabnya. Walaupun pengelolaan *website* merupakan suatu kelompok tersebut harus menyesuaikan tanggung jawabnya masing-masing demi mendapatkan hasil tujuan dari pengelolaan *website*.

4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dari Pengelolaan Website

humas.sulselprov.go.id Sebagai mMedia Layanan Informasi Publik

Menurut Indrajip (2005:32) Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi yang ditujukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menghidupkan aktivitas masyarakat guna mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih baik, serta berfungsi sebagai portal informasi, interaksi, dan transaksi bagi pemerintah dengan masyarakat maupun pada pihak-pihak. Oleh sebab itu, instansi Pemerintah telah menyiapkan fasilitas online dan diharapkan adanya interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakatnya serta pihak-pihaknya lain yang berkepentingan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi komunikasi.

Pada hasil penelitian ini telah terindikasi bahwa adanya faktor pendukung dan faktor penghambat pada pengelolaan website *humas.sulselprov.go.id* sebagai media layanan informasi publik. Dari seluruh data yang ditemukan, faktor pendukung dan faktor penghambat memiliki sedikit perbedaan dari masing-masing informan, karena sebelumnya sudah dijelaskan bahwa informan memiliki perannya masing-masing dalam melakukan tanggung jawabnya pada pengelolaan *website* *humas.sulselprov.go.id* adalah fleksibilitas jaringan internet yang mempermudah pekerjaan mereka dalam melaksanakan tanggung jawabnya, naik koordinasinya hingga sistematis pembaharuan dalam pengelolaan *website*.

Sedangkan Faktor penghambat dari pengelolaan website *humas.sulselprov.go.id* itu sendiri adalah, ketika server website mengalami gangguan sehingga sulit untuk dibuka dan menjadi hal yang sangat menghambat saat ada berita atau informasi penting yang perlu saat itu juga harus di publikasikan, yang semestinya bisa cepat menanggapi suatu permasalahan khususnya pada Provinsi Sulawesi Selatan menjadi agak terlambat karena jaringan server website yang *error* atau sedang mengalami gangguan. Misalnya, bencana alam yang membutuhkan bantuan jasa dari kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan jika mengalami gangguan maka sulit untuk menyebarluaskan atau mendapatkan sebuah informasi dari ruang lingkup kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Pengelolaan Website *humas.sulselprov.go.id* Sebagai Media Layanan Digital Informasi Publik

Kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan memanfaatkan akses digital dalam pengelolaan *website*. berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia internet mempermudah aktivitas masyarakat dan memenuhi kebutuhan dalam mengakses sebuah internet. Ketergantungan pada penggunaan internet peluang khususnya bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam menangani pengelolaan *website*. Era keterbukaan informasi pada saat ini pemerintah wajib menyebarluaskan informasi mengenai segala bentuk kebijakan dan kegiatan yang dijalankan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Saat ini bentuk penyampaian informasi secara digital membuat informasi tersebut diperoleh lebih cepat, efektif, dan efisien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *website* yang dijalankan oleh Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai media informasi dan komunikasi dalam menjalankan fungsi legislatif, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan bahwa adanya komunikasi dua arah yang tercipta dalam *website* tersebut.

5.1.2 Faktor Penghambat dan Pendukung *humas.sulselprov.go.id* Sebagai Media Layanan Digital Informasi Publik

Dari seluruh perkembangan penelitian ini telah ditemukan adanya indikasi dari faktor penghambat dan faktor pendukung yang dapat mempengaruhi kinerja setiap staf yang bertanggung jawab mulai dari pemegang wewenang tertinggi hingga kepada pengelola dalam bidang kehumasan kantor Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya terkait *website* *humas.sulselprov.go.id* yang memiliki fungsional berkesan fleksibel dan efisien. Namun semua itu memiliki faktor penghambat, faktor penghambat tersebut salah satunya jika dengan mengikuti agenda para pimpinan yang notabennya serba cepat sehingga proses acara tersebut tidak dapat diikuti sampai di akhir penghujung acara, sehingga proses pembuatan *release*/berita terkadang kurang mendapatkan sebuah informasi untuk memperkaya sebuah berita agar informasi dalam pemberitaan itu lengkap, dan juga terkadang server *website* biasanya susah untuk dibuka sehingga terjadinya keterlambatan untuk mempublikasikan berita yang ingin di upload dalam *website* *humas.sulselprov.go.id*.

Sedangkan tidak hanya dari faktor penghambatnya saja, jika melihat dari balik faktor penghambat itu ada pula faktor pendukungnya. Di era digital dan serba membutuhkan jaringan internet pada saat ini, pengelolaan *website* *humas.sulselprov.go.id* memiliki faktor pendukung yang mampu memenuhi perkembangan yang ada dimasa sekarang, apalagi dengan berkembangnya teknologi berita yang dapat dimuat dan akan dipublikasikan di *website* sehingga tidak perlu menggunakan laptop namun dapat menggunakan handphone *android* dan *ios*. Demikianlah faktor pendukung tersebut yang dapat mempermudah pengelola *website* untuk mempublikasikan informasi serta berita secara aktual,

sehingga besar kemungkinan dapat dimuat kembali oleh media eksternal yang diluar dari bagian wewenang kantor Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yang tidak mengikuti acara tersebut dikarenakan bersifat privasi untuk kepentingan internal Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan.

Jadi, menurut peneliti, sebaik apa pun sistem dan strategi pengelolaan website dalam suatu instansi baik itu negeri maupun swasta, yang namanya sistem pasti ada saja indikator yang menyebabkan timbulnya faktor penghambat dan faktor pendukungnya masing-masing, mulai dari pengelolaan website dan keamanan website, masalah jaringan hingga kepada server pengelolaan website dan juga dari pihak yang bertanggung jawab dan mempunyai wewenang pada website tersebut.

5.2 Saran

Berikut saran yang peneliti berikan sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Instansi terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan:

1. Disarankan kepada pihak Pengelolaan Website Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk merekrut tim IT yang lebih berkompeten untuk meningkatkan keamanan dan pembaruan pada website humas.sulselprov.go.id, karena dengan begitu akan menunjang kinerja website serta meningkatkan ketelatenan tim IT untuk cepat melakukan perbaikan dan pembenahan web humas ketika terjadi kendala pada server.
2. Disarankan untuk meningkatkan kerja sama tim khususnya humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam Pengelolaan Website Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan agar terjalin sistem kinerja yang baik pada sistem yang berjalan.



Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan

DAFTAR PERTANYAAN

Kepala Bidang Humas Informatika dan Komunikasi Publik

(Erwin Werianto, S.STP)

1. Apa fungsi *website* bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apa upaya dan strategi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan agar *website* tersebut dapat berjalan dengan baik?
3. Apakah adanya SOP untuk menjalankan *website* Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan?
4. Bagaimana pendapat anda terhadap pengelolaan *website* untuk Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dan apakah pengoprasiaannya sudah sesuai dengan SOP yang ada?
5. Apakah *website* Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan penting bagi keberlangsungan pelayanan informasi publik?
6. Informasi seperti apa yang dibutuhkan oleh publik?
7. Apakah informasi tersebut sering terpenuhi atau tidak?
8. Apakah dengan adanya *website* dapat meningkatkan citra bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan?
9. Apakah pelayanan tersebut terdapat dalam *website* humas.sulselprov.go.id?
10. Apa faktor penghambat dan pendukung terhadap pengelolaan *website* Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan?
11. Sejauh ini apa-apa saja manfaat dari *website* humas.sulselprov.go.id yang telah disarankan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan?

Pengelolaan Website (Rezhita Adityana Akhmad)

1. Bagaimana cara pengelolaan website dalam Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan ?
2. Hal-hal apa saja yang dilakukan pada pengelolaan *website* ?
3. Bagaimana strategi dalam pengelolaan *website* ?
4. Bagaimana kendala-kendala ydalam pengelolaan *website* ?
5. Apakah adanya evaluasi didalam pengelolaan *website* ?
6. Apakah ada rencana peningkatan dalam pengelolaan *website* ?
7. Apakah ada standar dalam penguploatan/pengunduhan berita Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan ?
8. Apa faktor penghambat dan pendukung terhadap pengelolaan *website* ?

Penulis Berita/Release (Ayudhistira, S.I.Kom)

1. Bagaimana proses dalam pembuata berita alam Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Bagaimana menentukan narasumber dalam pembuatan berita/release?
3. Bagaimana strategi dalam mewawancarao narasumber berita/release?
4. Menurut anda bagaimana menentukan sudut panang berita/release?
5. Apakah ada standar SOP dalam pembuat suatu berita/release?
6. Kendala-kendala apa saja yang dialami oleh penulis dalam pembuatan berita/release?
7. Bagaimana strategi sebagai seorang penulis agar pembaca tertarik untuk membaca berita/release tersebut?
8. Apa faktor penghambat dan pendukung dalam pembuatan suatu berita/release?
9. Apakah adanya perbedaan antara berita yang diproduksi oleh Instansi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dengan media Swasta?

Lampiran 2 : Foto Bersama Informan Peneliti



Bersama Erwin Werianto, S.STP, Kepala Bidang Humas Informatika dan Komunikasi Publik Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan



Bersama Rezhita Adityana Akhmad , Pengelola website humas.sulselprov.go.id Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan



Bersama Ayudhistira, S.I.Kom , Penulis Berita/Release Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan



UNIVERSITAS FAJAR

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Artis, 2011. Strategi Komunikasi Public Relations. Jural Sosial Budaya. Vol. 8, No.2.
- Andi, Kristanto. 2018. Perencanaan Sistem Informasi dan Aplikasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Anggreani, E. Y. & Irviani, R (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. 1 penyunt. Yogyakarta: Andi.
- Cangara, H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan ke-17. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Elpi Nazzmuzzaman. (2018), *Kegagalan Demokrasi: Analisis Ekonomi Kelembanga*, Cet-5, Bandung: Bandung Institute of Governance studies (BIGS).
- Effendi, Onong Uchjana. (2006) *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hermawan, Ahmadi. (2013). *"E-Busines & E-Commerce"*. Yogyakarta; Andi Offset.
- Masdul, M. R. (2018). Komunikasi Pembelajaran. *Jurnal Ilmu Kependidikan dan Keislaman*. Vol.2 No.(1). ISSN: (e.2615-4870). (p.0216-4949).
- McLeod, Raymond (2010) *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2019). *Manajemen Public Relation*. Bandung: CV. Pustaka Setis.
- Oktavia, F. (2016). Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo Sejahtera dengan Masyarakat Desa Long Lunuk. *e-Joernal Ilmu Komunikasi*. Vol 4 No. (1). ISSN 0000-0000.
- Pawit M. Yusuf *Teori dan Praktis Penelusuran Informasi :Informasi Retrieval* (Jakarta: Prenda Media Group, 2004)
- Rosady Ruslan, Seri Manajemen Public Relations, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2007)
- Roudhonah. (2019). *Ilmu Komunikasi*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sedarmayanti, (2018), *komunkasi pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Edisi Terbaru)*. Bandung: Alfabeta.
- Tatang M. Amirin (2011), *Pokok-pokok Teori Sistem*, Cet-3, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Zainal Abidin. (2016). *Komunikasi Pemerintahan*. Cetakan ke-1. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Zainal, M., & Muhibidin, W. (Eds.) (2019). *Manajemen Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Skripsi :

- Chaterina. D.M 2021. *Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Yang Baru Beroperasi Di Masa Pandemi Covid-19*. Universitas Fajar.
- Erik Dwi Saputra. (2016). *Pengelolaan program pendidikan anak usia dini di paud al-ikhwan tahun ajaran 2015-2016*. Program studi manajemen pendidikan islam. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Ihsan, Sunandar, et al. "Pelayanan Informasi Obat Pada Kader Puskesmas dan Sosialisasi Bahaya Narkoba Pada Anak di Kota Kendari." *Jurnal Farmasi, sains, dan Kesehatan* 4.2 (2019).

Sumber Lain :

- Admin prokomsetda. 2019. Public Relations Di Era Digital. Pemerintah Kabupaten Buleleng Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Bali. (online), <https://prokomsetda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/public-relations-di-era-digital-50>.
- Hutapea, L. (2016). Gaya Komunikasi Orang Tua Dalam Mencegah Penyalahgunaan Narkoba Pada Remaja : Studi Kasus Desa Cinta Rakyat Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Medan: <http://repository.uinsu.ac.id/1256/LIANA%20HUTAPEA-91214053416-KOM1.pdf>. (diakses pada tanggal 19 Oktober 2021, jam 18.29 PM)
- Paramitha, D. (2016). *Fenomena Perilaku Remaja Broken Home di SMA BPI Kota Bandung*. Bandung: Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik Universitas Pasundan. <http://repository.unpas.ac.id.pdf> (diakses pada tanggal 10 September 2021 jam 20.42 PM)
- <https://repository.radenintan.ac.id> (diakses pada tanggal 8 juni 2021, jam 04.46 PM)

<https://setkab.go.id/paradigma-baru-komunikasi-pemerintah-di-era-digital/>
(diakses pada tanggal 8 juni 2021, jam 12.23 AM).

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiGmsCCj4rxAhX6-nMBHaC0DeQQFjALegQIJxAE&url=http%3A%2F%2Frepository.radenintan.ac.id%2F1831%2F4%2FBab_II.pdf&usg=AOvVaw1KHWJB8RyA5jGqz3UqSh0 (diakses pada tanggal 8 juni 2021, jam 05.28 PM).



UNIVERSITAS FAJAR