PERAN HUMAS PEMERINTAHAN KABUPATEN PASAMAN BARAT DALAM MENGINFORMASIKAN KEGIATAN PEMERINTAHAN MELALUI WEBSITE

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

Acc
Bimbingan
18/10 19

Acc
ch munaqasyah ica
07/10 - 2019

IAIN
BUKITTINGGI

Oleh :

NAMA : SALMI
NIM : 4315.029

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BUKITTINGGI
2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"PERAN HUMAS PEMERINTAHAN KABUPATEN PASAMAN BARAT DALAM MENGINFORMASIKAN KEGIATAN PEMERINTAHAN MELALUI *WEBSITE*"** yang disusun oleh **SALMI, NIM 4315.029** menandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan karya ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukaan kesidang munaqasah pada program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD).

Bukitinggi, 16 Oktober 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. H. Darul Ilmi, M.Pd	**Muhammad fajri, M.Sos**
NIP.197007102001121004	**NIP.198807222019031003**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SALMI

NIM : 4315.029

Tempat/Tgl Lahir : Lubuk Talang, 17 april 1996

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) saya dengan judul **"PERAN HUMAS PEMERINTAHAN KABUPATEN PASAMAN BARAT DALAM MENGINFORMASIKAN KEGIATAN PEMERINTAHAN MELALUI *WEBSITE*"** adalah benar asli (original) karya penulis, kecuali yang dicantumkan sumbernya. Apabila kemudian hari terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka hal tersebut sepenuhnya adalah tanggung jawab penulis .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 16 Oktober 2019



SALMI

NIM: 4315.029

ABSTRAK

Skripsi ini bejudul **"Peran Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam Menginformasikan Kegiatan Pemerintahan melalui *Website*"** disusun oleh **SALMI, NIM 4315.029** Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Penelitian ini dilakukan di Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat yang dilaksanakan mulai dari tanggal 05 Agustus sampai 31 Oktober 2019. Penelitian ini dilatarbelakangi berdasarkan *website* Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat di tahun 2018 sebagai sarana publikasi yang cepat dalam penyampaian informasi belum dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat. Efesiensi dalam layanan informasi kurang cepat dan berita kurang *update*. Kondisi tersebut membuat humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dihadapkan dengan persoalan dalam penyampaian informasi, kegiatan-kegiatan, maupun kebijakasanaan pemerintah kepada masyarakat secara cepat, akurat dan aktual.

Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahannya yaitu "Bagaimana Peran Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam Menginformasikan Kegiatan Pemerintahan melalui *Website*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website* serta Hambatan-hambatan humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat *Deskriptif Kualitatif* yaitu penelitian yang berusaha untuk mengungkapkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data dengan menggunakan teori Miles dan Huberman yaitu dengan menelaah data yang diperoleh, reduksi, disusun berdasarkan kategori dan verifikasi.

Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi bagi masyarakat dan wartawan dengan memberikan informasi melalui *website*. Selain itu, Humas pun menjadi teknisi komunikasi dengan menjadi pengelola *website* dengan melakukan pengontorolan, monitoring dan *update* berita melalui *website* dalam memenuhi kebutuhan informasi meskipun masih dibantu oleh Tim Pengelola *Website,* maka Bagian Humas kurang menjalankan perannya sebagai Teknisi Komunikasi**.** Hambatan yang dialami oleh humas yaitu keterbatasan sarana dan anggaran, proses koneksi jaringan dan Minimnya sumber daya manusia (SDM) di bidang Kehumasan, Komunikasi dan Informasi yang berkualitas terutama yang menguasai teknologi informasi (IT).

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahi robbill'amin. Segala puji dan syukur penulis ucapakan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Shalawat beserta salam senantiasa penulis limpahkan kepada junjungan yang kita cintai yakni Nabi Muhammad SAW sebagai sumber ilmu dan inspirator kita semua, karena dengan jasa beliaulah sampai saat ini kita masih dapat menikmati indahnya Islam, nikmatnya Iman dan ajaran perdamaian yang dibawa oleh Islam. Penulisan skipsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.sos) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Adapun judul skripsi ini yaitu **"Peran Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam Menginformasikan Kegiatan Pemerintahan melalui *Website*"**

Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Terutama kepada segenap keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik itu maril maupun materil, teristimewa kepada Ayahanda tercinta **SAMSUAR** dan kepada Ibunda tersayang **SAMSINI** karena berkat doa beliau pagi dan petang membuat penulis tidak pernah patah

semangat untuk melaksanakan berbagai aktivitas terutama skripsi ini, semoga Allah SWT melindungi dan memberkati beliau.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Ridha Ahida, M.Hum selaku Rektor IAIN Bukittinggi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menimba ilmu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
2. Bapak Dr. Asyari, S.Ag, M.Si selaku wakil Rektor IAIN Bukittinggi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menimba ilmu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
3. Bapak Dr. H. Nunu Burhanuddin, Lc. M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.
4. Bapak Yusuf Affandi, Lc. M.Sos selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), yang selalu memberikan kemudahan dalam setiap kebijakan yang beliau berikan selama penulis menjadi mahasiswa di prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI).
5. Ibu Desi Syafriani, S.Ag, M.A selaku Staf Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI).
6. Bapak Dr. Syafwan Rozi, M.Ag selaku dosen Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan di IAIN Bukittinggi.
7. Bapak Dr. H. Darul Ilmi, M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Fajri, M.Sos selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan mengorbankan waktu, tenaga dan fikiran serta senantiasa sabar dan bijaksana

dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan/i IAIN Bukittinggi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan diperguruan tinggi ini.
9. Pimpinan dan seluruh staf perpustakaan IAIN Bukittinggi yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis untuk mengadakan studi kepustakaan.
10. Bapak Yosmar Difia, SE. MM selaku Kepala Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat.
11. Bapak Yudhinal Reviola, SE selaku Kasubag Kerjasama Media dan Insan Pers beserta seluruh staf Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data/informasi terkait dengan penelitian penulis.
12. Kakak dan Adik tersayang (Wardani Eka Putra dan Iza, Warni yunita, Amd, Keb dan Riswan Efendi,SH Salma Putri dan Ujang Arianto, David Arison, Selvi) yang selalu memberikan support dan motivasi pada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
13. Sahabatku tersayang (Orin Aflia Putri, Suryani Oktavia, A.Md) yang selalu sabar memberikan arahan dan mengingatkan agar selalu tegar dalam menyelesaikan skripsi.
14. Sahabat penulis Mainuri Reski Yandi. S.Sos, Titi Rukhmini, Hidayatul Azizi, Rama Elfioningsih, dan teman-teman seperjuangan prodi Komunikasi dan

Penyiaran Islam (KPI) angkatan 2015 yang telah menjadi teman dalam perjuangan kuliah maupun hidup, yang selalu memberi semangat disaat keputus-asaan datang, yang merasa senang saat kesenangan menerpa penulis.

15. Kepada seluruh pihak yang memberikan bantuan dalam skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Kepada semua pihak tersebut penulis mendoakan semoga amal baik yang talah diberikan dapat diterima dan dilipatgandakan olaeh Allah SWT *Aamiin Yaa Robbal'Aalamin*.

Akhir kata penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dengan harapan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini.

Bukitinggi, 16 Oktober 2019

SALMI

NIM: 4315.029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

LEMBAR PERSEMBAHAN SKRIPSI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Batasan Masalah 9

C. Rumusan Masalah 9

D. Tujuan Penelitian 9

E. Manfaat Penelitian 10

F. Penjelasan Judul 11

G. Sistematika Penulisan 13

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Hubungan Masyarakat (Humas) 15

1. Pengertian Humas 15

2. Tugas Pokok dan Fungsi Humas 18

3. Peran Humas 23

4. Tujuan Humas 28

5. Strategi Humas 29

6. Metode Humas dalam Mengadakan Hubungan 32

B. Informasi 34

1. Pengertian Informasi 34

2. Konsep Dasar Informasi 35

3. Fungsi Informasi..... 36

4. Jenis-jenis Informasi..... 36

5. Nilai dan Kualitas Informasi 39

6. Pemakaian Informasi..... 41

C. Website..... 42

D. Penelitian Sebelumnya..... 42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian..... 44

B. Lokasi Penelitian..... 44

C. Sumber Data..... 44

D. InformanPenelitian 45

E. Teknik Pengumpulan Data..... 46

F. Teknik Analisis Data..... 47

G. Triangulasi Data..... 49

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum..... 50

1. Keadaan Geografis Kabupaten Pasaman Barat..... 50

2. Profil Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat..... 51

B. Pembahsan..... 59

1. Peran humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*..... 59
2. Hambatan-hambatan Humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*..... 68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpuan..... 72
B. Saran..... 74

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi komunikasi saat sekarang ini semakin berkembang, dapat dilihat dari segala aspek kehidupan sosial bermasyarakat. Perusahaan/Organisasi tidak luput dari perkembangan teknologi ini, teknologi komunikasi memainkan peran penting dalam tatanan sosial dan budaya baru membawa perubahan dari media cetak ke media elektronik. Kondisi ini akan membawa perubahan proses distribusi pesan, bentuk media baru mentransformasi pengalaman individu dan masyarakat tentang pesan media. Kemudian menjadi perpanjangan tangan manusia, media telah memperpendek pandangan, pendengaran dan sentuhan melalui ruang dan waktu.

Perkembangan teknologi komunikasi melahirkan bentuk kehidupan yang baru, dikenal melalui realitas virtual atau *cyber*. Dengan demikian kompleksitas masyarakat perlu dilihat pada realitas masyarakat bersifat *real* yang terbentuk atas interaksi manusia dalam proses obyektifikasi dan subyektifikasi, realitas masyarakat yang menciptakan dan mengolah makna simbolik, dan realitas masyarakat *cyber* (*cyber sosiety*) yang terbentuk oleh penggunaan media berbasis telekomunikasi dan informasi multimedia (tele-informatika).[1]

[1] Rulli Nasrullah, *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi,* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2017), h.52-57.

Komunikasi juga sangat berperan penting dalam menjaga keseimbangan, hal ini dapat kita lihat dengan adanya bidang Hubungan masyarakat (Humas) atau *Public Relation* di dalam tubuh pemerintahan. Humas merupakan proses komunikasi kepada publik untuk menjalin relasi yang baik sehingga tercapai tujuan yang baik untuk membangun, membina dan menjaga citra yang positif di mata publik.

Humas atau *public relations* merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, *good-will*, kepercayaan dan masyarakat umumnya. Dalam *public relations* terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara sesuatu badan dengan publiknya, usaha untuk memberikan atau menanamkan kesan yang menyenangkan, sehingga akan timbul opini publik yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup bagi banyak praktisi itu.[2]

Dalam Islam juga menganjurkan agar selalu menjalin hubungan yang baik antara sesama, berikut ini adalah ayat tentang anjuran untuk menjalin hubungan yang baik antara sesama dalam QS. AL-Hujurat: 10

إِنَّمَا ٱلْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا۟ بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: "Sesungguhnya orang-orang mu'min adalah bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu dan bertaqwalah kepada Allah SWT suapya kamu mendapat rahmat".[3]

[2] Oemi Abdurrachman, *Dasar-dasar Public Relations*,(Bandung: Alumni, 1979), h.27.

[3] Dapartemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan,* (Bandung: Al-Jumanatul Ali, 2014), h.516.

Menurut IPRA (*International Public Relation Association*) Humas adalah fungsi manajemen dari ciri yang terencana dan berkelanjutan melalui organisasi dan lembaga swasta atau publik (*public*) untuk memperoleh pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang terkait atau mungkin ada hubungannya dengan penelitian opini publik diantara mereka.[4]

Secara garis besar, Humas/PR instansi pemerintahan memiliki peranan ganda yaitu fungsi keluar berupa memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan kebijaksanaan lembaga yang bersangkutan terhadap kepentingan masyarakat sebagai khalayak sasaran. Fungsi kedalam adalah pihak humas wajib menyerap aspirasi atau keinginan publik/masyarakat yang diselaraskan dengan kepentingan bagi instansinya demi tercapainya tujuan bersama.[5]

Humas merupakan seni (*arts*) dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing, untuk membentuk agar perusahaan atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produkya menjadi disukai dan dapat dipercaya oleh publiknya.[6]

---

[4] Betty Wahyu Nilla Sari, *Humas Pemerintah*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, Edisi Pertama, 2012), h.3-4.

[5] Rosady Ruslan, *Etika Kehumasan: Konsepsi & Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.109-110.

[6] Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.6.

Peranan adalah harapan publik terhadap apa yang seharusnya dilakukan oleh *public relations* sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang *public relations.* Peranan Humas*(Public Relation)* adalah sebagai berikut.[7]

1. Penasehat Ahli (*Expert Presciber*)

   Petugas *public relations* dianggap sebagai orang yang ahli. Tugasnya menasehati pimpinan perusahaan atau organisasi.

2. Fasilitator Komunikasi (*communication fasilitator*)

   Peranan humas sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process fasilitator*)

   Peranan Petugas humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah. Pada peranan ini petugas humas melibatkan atau dilibatkan dalam setiap manajemen.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

   Berbeda dengan tiga peranan praktisi *Public relations* professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan Teknisi Komunikasi *(communication technician)* ini menjadikan praktisi *Public relations* sebagai journalist in resident yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization.*

---

[7] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Edisi. Revisi, Cet.12, h. 20-21.

Secara umum Humas (*public relation*) dapat diartikan sebagai penyambung lidah lembaga dalam hal mengadakan hubungan timbal balik antara pimpinan dan staf pegawai dalam lembaga, Biro Humas. Demikian pula sebaliknya fungsi Humas atau *public relation* (PR) sebagai *a source of information* (saluran informasi), tidak hanya bagian luar saja, melainkan juga merupakan sumber informasi bagi karyawan didalam lembaga, terutama bagi pimpinan dalam lembaga itu sendiri.

Keberadaan Humas Pemerintah merupakan keharusan secara fungsional maupun operasional dalam upaya menyebarluaskan tentang sesuatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat kedalam, maupun kepada alat atau saluran (*The PR as tools or channels of goverment publication*) untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi publikasi mengenai pembangunan nasional melalui kerjasama dengan pihak pers, media cetak atau elektronik dan hingga menggunakan media tradisional lainnya.[8]

Berhubungan dengan perkembangan media sebagai saluran komunikasi saat ini mempengaruhi segala bidang, termasuk semakin terbukanya saluran informasi dan komunikasi. Didalam ruang lingkup Pemerintah, hal ini sangatlah penting sebagai sarana penyampaian informasi agar masyarakat semakin mudah memperoleh informasi atas segala kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakasanakan oleh Pemerintah. Masyarakat membutuhkan media yang cepat dan mudah untuk

[8] Rosady Ruslan, *Etika Kehumasan: Konsepsi & Aplikasi*, *op. cit,* h.109.

menyampaikan aspirasi dan pengaduan yang cepat dan mudah di akses kapanpun dan dimanapun.

Masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan informasi seperti: pemberitaan, informasi pekerjaan, pelayanan, pembangunan infrastruktur, pendidikan serta persoalan lingkungan. Dalam hal ini pemerintahan berperan untuk menyediakan media komunikasi yang cepat dalam menanggapi masukan maupun kritik yang membangun sebagai media informasi publik juga sarana komunikasi dan informasi yang transparan kepada masyarakat seperti *website* lingkungan pemerintahan.

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.[9]

Didalam *Website* Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat yang beralamatkan di *http://www.pasamanbaratkab.go.id*, berisi konten – konten secara umum yaitu Halaman utama, pemerintahan, peraturan daerah, pelayanan & perizinan, data statistik, agenda, pariwisata, direktori, nomor penting, informasi publik, kolom pengumuman, aspirasi anda! (Pengaduan

[9] https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-website.html (Diakses 25 Juni 2019, 11:30 WIB).

Masyarakat), dan hubungi kami!. Konten ini sudah di tetapkan sebagaimana standarisasi konten Pemerintah yang ada di lingkungan Pemerintahan.

Dari hasil observasi awal yang penulis lakukan pada tanggal 05 Maret 2019 bahwa *website* Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat di tahun 2018 sebagai sarana publikasi yang cepat dalam penyampaian informasi belum dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat. Efesiensi dalam layanan informasi kurang cepat dan berita kurang update.

Gambar 1.1
Contoh Berita pada *Website* Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat.



Sumber: *http://www.pasamanbaratkab.go.id*

Gambar 1.2
Contoh Berita pada *Website* Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat.



Sumber: *http://www.pasamanbaratkab.go.id*

Kondisi tersebut membuat humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dihadapkan dengan persoalan dalam penyampaian informasi, kegiatan-kegiatan, maupun kebijakasanaan pemerintah kepada masyarakat secara cepat, akurat dan aktual. Permasalahan yang terjadi sekarang ini masyarakat yang semakin kritis dan menuntut informasi penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan UU keterbukaan informasi publik (KIP) No 14 tahun 2008.

Dari permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Peran Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam Menginformasikan Kegiatan Pemerintahan Melalui *Website*"**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus pada topik yang memang menjadi pokok permasalahan, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sebagai Fasilitator Komunikasi dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*.
2. Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sebagai Teknisi Komunikasi dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*.
3. Hambatan-hambatan apa saja yang ditemui oleh pihak humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dapat ditemukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu "Bagaimana Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*?".

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sebagai Fasilitator Komunikasi dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*.

2. Mengetahui bagaimana Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sebagai Teknisi Komunikasi dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*.
3. Mengetahui hambatan-hambatan yang ditemui oleh pihak humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

   a. Sebagai sumbangan pemikiran untuk menambah literatur perpustakaan IAIN Bukittinggi.
   b. Sebagai persyaratan guna mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Bukittinggi.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

   a. Dapat menambah wawasan dan pengalaman penulis terutama dalam melakukan penelitian.

b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peran humas.

F. Penjelasan Judul

Sebelum beranjak lebih jauh membahas masalah ini, penelitian yang berjudul **"Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*".** perlu dijelaskan terlebih dahulu kata-kata yang terdapat dalam judul proposal ini. Adapun beberapa istilah variabel yang perlu dijelaskan lebih lanjut yaitu.

Peran : Peran menurut Kamus lengkap Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pemimpin yang terutama dalam terjadinya hal atau peristiwa.[10] Pengertian peran, yaitu merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

Humas : Hubungan masyarakat (Humas) atau *Public Relation* (PR) merupakan sebuah profesi yang menghubungkan antar lembaga dengan organisasi kepada publiknya dan ikut melangsungkan hidup sebuah organisasi maupun lembaga. Humas merupakan proses komunikasi kepada publik untuk menjalin relasi yang baik sehingga

[10] Desy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Amelia Surabaya, 2015), h.320.

tercapai tujuan yang baik untuk membangun, membina dan menjaga citra yang positif dimata publik.[11]

Informasi : Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti dan dan berguna bagi penerimanya untuk mengambil keputusan masa kini maupun yang akan datang.[12]

Kegiatan : Segala aktivitas dalam kehidupan sehari-hari.

Kabupaten Pasaman Barat : Kabupaten Pasaman Barat adalah salah satu kabupaten di Sumatera Barat, Indonesia. Dikepalai oleh Bupati, daerah ini dibentuk dari hasil pemekaran Kabupaten Pasaman berdasarkan UU No.38 Tahun 2003 tanggal 18 Desember 2003, dengan ibu kota kabupaten di Simpang Ampek.

Website : *Website* atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.[13]

---

[11] Rosady Ruslan, *Kiat dan Srategi Kampanye Public Relations*, *op. cit,* h.8.

[12] Al-Bahra bin Ladjamudin, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h.8.

[13] https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-website.html (Diakses 25 Juni 2019, 11:30 WIB).

Bersdasarkan penjelasan judul diatas yang dimaksud dari penelitian ini adalah mengungkap Bagaimana Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sebagai fasilitator komunikasi dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*, Bagaimana Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sebagai teknisi komunikasi dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*, Hambatan dan apa saja yang ditemui oleh pihak humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan penelitian ini, penulis menyusun sistematika yang terdiri dari beberapa BAB yang didalamnya terdapat sub-sub BAB yang saling terkait satu sama lain. Adapun sistematika penulisan ini sebagai berikut.

BAB I : Merupakan pendahuluan, menjelaskan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.

BAB II : Bagian ini berisikan tentang landasan teori bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Berisikan tentang Humas, tugas pokok dan fungsi humas, peran huma, tujuan humas, struktur organisasi humas, informasi, tujuan informasi, konsep dasar informasi, jenis-jenis informasi, nilai dan

kualitas informasi, pemakaian informasi, dan website.

BAB III : Merupakan penjelaskan tentang Metode penelitian.

BAB IV : Merupakan hasil penelitian yang menjelaskan Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*, Hambatan-hambatan apa saja yang ditemui oleh pihak humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website*.

BAB V : Merupakan BAB penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II
LANDASAN TEORI

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Hubungan Masyarakat (Humas)

1. Pengertian Humas

Humas merupakan kependekan dari hubungan masyarakat. Humas sering disederhanakan sebagai sebuah terjemahan dari *Public Relations* atau PR. Menurut para pakar, hingga saat ini belum terdapat konsensus mutlak tentang definisi humas.[14]

Humas atau *public relations* secara etimologi terdiri dari dua kata yaitu: *public* dan *relations*. Dalam bahasa Indonesia, kata *public* berarti sekelompok orang yang mempunyai minat, perhatian dan kepentingan yang sama terhadap suatu hal yang menyangkut organisasi lembaga atau perusahaan tertentu sedangkan *relations* adalah hubungan-hubungan. Jadi arti dari *public relations* adalah hubungan-hubungan dengan *public* atau masyarakat.[15]

Humas atau *public relations* merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi/perusahaan yang berdasarkan

---

[14] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h.15.

[15] Kustadi Suhandang, *Public Relations Pemahaman,* (Bandung: Yayasan Nuansa Cendekia, 2004), Cet.1, h.29.

keadaan, harapan-harapan, dan sesuai dengan keinginan publik sasarannya.[16]

Humas atau *public relations* merupakan seni (*arts*) dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing, untuk membentuk agar perusahaan atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produkya menjadi di sukai dan dapat dipercaya oleh publiknya.[17]

Sedangkan menurut (British) *Institute of Public Relations (*IPR) *public relations* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good-will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.[18]

Adapun definisi Hubungan Masyarakat menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut.

a. Menurut Frank Jefkins, Humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar antara suatu organisasi dengan semua khalayak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.[19]

---

[16] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Edisi. Revisi, Cet.12, h.14-15.

[17] Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.6.

[18] Frank Jefkins, *et. al*, *Public Relations*, (Jakarta: Erlangga, Edisi ke-5, 2002), h.9.

[19] Betty Wahyu Nilla Sari, *Humas Pemerintah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Edisi ke-1, h.1.

b. Menurut Moore, Humas adalah evaluasi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik. [20]

c. Hutapea menjelaskan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen untuk membantu menegakkan dan memelihara aturan bersama dalam komunikasi, demi terciptanya saling pengertian dan kerja sama antara lembaga (perusahaan) dan publiknya, membantu manajemen dan menanggapi pendapat publiknya, mengatur dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan masyarakat.[21]

d. Roberto Simoes menyimpulkan, Humas merupakan proses interaksi. Humas menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak.[22]

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan di atas maka dapat ditarik garis besarnya, *publik relations* adalah manajemen komunikasi yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan baik itu ke dalam maupun ke luar, antara organisasi dengan publiknya dalam rangka menciptakan saling pengertian, saling menghargai, saling mempercayai,

---

[20] Frazier Moore, *HUMAS: Membangun Citra dengan Komunikasi*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2005), Cet.2, h.6.

[21] Kadar Nurjaman, *et. al*, *Komunikasi & Publik Relation*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), Cet.1, h.117.

[22] Bambang Herimanto*, et. al*., *Public Relations dalam Organisasi,* (Yogyakarta: Santusta, 2007), h.5.

menciptakan *goodwill,* memperoleh dukungan publik guna terbangunnya citra yang positif bagi suatu perusahaan melalui pelaksanaan tanggung jawab sosial untuk mencapai keuntungan pada kedua belah pihak.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Humas

a. Tugas

Melalui program kerja humas tersebut, pemerintah dapat melaksanakan penyampaian informasi pembangunan, penjelasan mengenai kebijaksanaan atau tindakan-tindakan tertentu serta kegiatan-kegiatan dalam melaksanakan kewajiban atau tugas dinas kepemerintahan.

Menurut John D.Millet, dilembaga kepemerintahan terdapat beberapa hal dalam melaksanakan tugas atau kewajiban utamanya, yaitu sebagai berikut.

1) Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.
2) Kegiatan memberi nasehat atau sumbang saran untuk menanggapi atau sebaliknya dilakukan oleh instansi pemerintah seperti dikehendaki publiknya.
3) Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan aparat pemerintah.

4) Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintah yang bersangkutan.[23]

Sebagaimana yang telah digariskan oleh SK Menpen No. 31 Tahun 1971, yaitu tugas dan fungsi Bakohumas (Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah), antara lain sebagai berikut.[24]

1) Membantu Menteri Penerangan RI dalam menetapkan kebijaksanaan pembinaan hubungan yang lancar dan harmonis antara masyarakat dengan pemerintah.
2) Mengadakan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kerjasama antara humas departemen dan lembaga pemerintahan/Negara.
3) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan kehumasan sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah.

Pada umumnya tugas dan kewajiban pihak humas lembaga pemerintahan adaah sebagai berikut:[25]

1) Berupaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan, serta tujuan yang akan dicapai oleh pihak pemerintahan dalam melaksanakan program kerja pembangunan tersebut.
2) Mampu menanamkan keyakinan dan kepercayaan, serta mengajak masyarakat daam partisipasinya untuk melaksanakan program

---

[23] Rosady Ruslan, *Etika Kehumasan: Konsepsi & Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers), 2011, h.107-108.

[24] Betty Wahyu Nilla Sari, *op. cit,* h.78.

[25] Rosady Ruslan, *Etika Kehumasan: Konsepsi & Aplikasi*, *op. cit,* h.108.

pembangunan di berbagai bidang, seperti sosia, aekonomi, hukum, politik, serta menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban nasional.

3) Keterbukaan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan serta pengabdian dari aparatur pemerintah bersangkutan perlu dijaga atau dipertahankan dalam melaksankan tugas dan kewajibannya masing-masing secara knsisten serta profesina.

b. Fungsi

Public relations dikatakan berfungsi apabila dia mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan, berguna atau tidak dalam menunjang tujuan perusahaan dan menjamin kepentingan publik.

Secara garis besar fungsi *public relations* adalah.

1) Memelihara komunikasi yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya.
2) Melayani kepentingan publik dengan baik.
3) Memelihara perilaku dan moralitas perusahaan dengan baik.[26]

Komponen utama fungsi Humas adalah sebagai berikut.

1) *Publication* (Publikasi dan publisitas, yaitu menyelenggarakan publikasi atau menyebarluaskan informasi melalui berbagai media tentang aktivitas atau kegiatan perusahaan atau organisasi yang pantas untuk diketahui oleh publik.

[26] Rachmat Kriyantono, *Public Relations Writing*, (Jakarta: Kencana, 2012), Edisi Kedua, Cet.3, h.21.

2) *Event* (Penyusun program acara), yaitu merancang acara tertentu atau lebih dikenal dengan peristiwa khusus *(special events)* yang dipilih dalam jangka waktu, tempat, dan objek tertentu yang khusus sifatnya untuk mempengaruhi opini publik.
3) *News* (Menciptakan berita), yaitu pekerjaan seorang *public relations* adalah menghasilkan produk-produk tulisan yang sifatnya menyebarkan informasi kepada publik, seperti *press release, newsletter,* berita, dan lain-lain. Karena itu, dituntut menguasai teknik-teknik menulis (*public relations writing*).
4) *Community Involvement* (Kepeduliannya pada komunitas), yaitu keterlibatan tugas sehari-hari seorang *public relations officer* (PRO) adalah mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu untuk menjaga hubungan baik dengan pihak organisasi atau lmbaga yang diwakilinya.
5) *Lobbying and negotiation* (Pendekatan dan bernegosiasi), yaitu keterampilan untuk melobi secara pendekatan pribadi dan kemudian kemampuan bernegosiasi sangat diperlukan bagi seorang PRO agar semua rencana, ide, atau gagasan kegiatan suatu lembaga atau organisasi sebelum dimasyarakatkan perlu diadakan pendekatan untuk mencapai kesepakatan (*deal*) atau memperoleh dukungan dari individu dan lembaga yang berpengaruh sehingga timbul saling menguntungkan.[27]

[27] Rosady Ruslan, *Kiat dan Srategi Kampanye Public Relation*, *op. cit,* h.13-15.

6) *Identity-Media,* yaitu pekerjaan *public relations* dalam membina hubungan dengan media.
7) *Social Investment,* yaitu pekerjaan *public relations* untuk membuat program-program yang bermanfaat bagi kepentingan dan kesejahteraan sosial.[28]

Dalam konsepnya, fungsi *public relations* officer ketika menjalankan tugas dan operasionalnya, baik sebagai komunikator dan mediator, maupun organisator, adalah sebagai berikut.

1) Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2) Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan publik eksternal.
3) Menciptakan komunakasi dua arah dengan menyebarkan informasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
4) Melayani publik dan menasihati pimpinan organisasi dalam kepentingan umum.[29]

Fungsi pokok Humas pemerintah Indonesia pada dasarnya, antara lain sebagai berikut.[30]

1) Mengamankan kebijaksanaan pemerintah.

[28] Rachmat Kriyantono, *op. cit,* h.23-25.
[29] Rosady Ruslan, *Kiat dan Srategi Kampanye Public Relation*, *op. cit*, h.9-10.
[30] Betty Wahyu Nilla Sari, *op. cit*, h.83.

2) Memberikan pelayanan dan menyebarluaskan informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.
3) Menjadi komunikator dan sekaligus menjadi mediator yang proaktif dalam menjebatani kepentingan instansi pemerintah disatu pihak, dan menampung aspirasi, serta memperhatikan keinginan-keinginan publik dipihak lain.
4) Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.
5) Membuat laporan. Humas mengatur dan mengumpulkan program-program untuk memelihara dan mempertahankan kontak antara perwakilan organisasi dan publik.

3. Peran Humas

Setiap lembaga atau instansi tentu ingin berhasill maencapai tujuannya. Keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada lembaga. Perlu adanya pengertian, penerimaan dan keikutsertaan publiknya. Adanya unit kehumasan pada setiap instansi pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktivitas instansi tersebut baik kedalam maupun keluar yaitu kepada masyarakat pada umumnya. Humas merupakan suatu alat

yang memperlancarkan jalannya interaksi serta penyebaran informasi melalui pers, radio, televisi, website dan media lainnya.[31]

Peran utama humas yang pada intinya adalah sebagai berikut.[32]

a. Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
b. Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
c. Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
d. Membentuk *corporate image*, artinya peranan public relations berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

Lebih menjelaskan apabila dipaparkan secara rinci, tiga peran utama humas (*communicator, relationship,* dan *back up management*) tersebut adalah sebagai berikut.

Pertama, bertindak sebagai *communicator* dalam kegiatan komunikasi pada organisasi perusahaan, prosesenya berlangsung dalam dua arah timbal balik (*two way traffic reciprocal communication*). Dalam hal ini, di satu pihak melakukan fungsi komunikasi merupakan bentuk penyampaian informasi, dilain pihak komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan opini publik (*public opinion*).

---

[31] Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat,* (PT. Bumi Aksara, 2002), h. 63.
[32] Rosady Ruslan, *Kiat dan Srategi Kampanye Public Relation*, *op. cit*, h.10

Kedua, membangun atau membina hubungan (*relationship*) yang positif dan baik dengan pihak publik sebagai target sasaran, yaitu publik internal dan eksternal, khususnya dalam menciptakan saling mempercayai (*mutually understanding*) dan saling memperoleh manfaat bersama (*mutually symbiosis*) antara lembaga/organisasi perusahaan dan publiknya.

Ketiga, peranan *back up management* yaitu sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. Dalam ilmu manajemen dikatakan bahwa istilah fungsi menunjukkan suatu tahap pekerjaan yang jelas dan dapat dibedakan, bahkan terpisah dari tahapan dengan pekerjaan lain. Hal tersebut sama halnya dengan fungsi *public relations* yang dijabarkan dalam subbab berikutnya. Sehingga fungsi *public relations* melekat pula dalam fungsi manajemen. Untuk mencapai tujuan dari fungsi manajemen, menurut teori bahwa proses manajemen melalui tahapan yang terkenal yaitu POAC, adalah singkatan dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggiatan), dan *controlling* (pengawasan). Lalu diikuti unsur lain yang terlibat dalam proses melakukan komunikasi dua arah untuk menunjang kegiatan bagian (departemen) lainnya.

Keempat, menciptakan citra perusahaan atau lembaga (*corporate image*) yang merupakan tujuan *(goals*) akhir dari suatu aktivitas program kerja *PR campaign* (kampanye PR), baik untuk keperluan publikasi maupun promosi. Peranan *public relations*

mencakup bidang yang luas menyangkut hubungan dengan berbagai pihak dan tidak hanya sekedar berbentuk *relations* arti sempit, karena *personal relations* mempunyai peranan yang cukup besar dalam melakukan kampanye *public relations*.[33]

Peran humas atau *public relations* dalam organisasi ada empat kategori, yaitu:

a. Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)

   Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi pakar PR dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasioennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar PR (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

b. Fasilitator komunikasi (*Communication fasilitator*)

   Dalam hal ini , praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, serta harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga

[33] Ibid, h.10-12.

dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Praktisi yang mengambil peran fasilitator pemecahan masalah bekerjasama dengan manajer lainnya dalam mendefinisikan dan menyelesaikan masalah. Manajer ini berperan penting dalam menganalisa situasi masalah karena mereka adalah yang paling banyak tahu dan paling terlibat jauh dalam kebijakan, produk, prosedur, serta tindakan organisasi. Jika para manajer ini berpartisipasi dalam proses perencanahan strategis hubungan masyarakat, maka mereka memahami motivasi dan sasaran program, mendukung keputusan strstegis dan taktis, berkomitmen untuk membuat perubahan, dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan program.

d. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi *Public relations* professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan Teknisi Komunikasi *(communication technician)* ini menjadikan praktisi *Public relations* sebagai journalist in

resident yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization."*[34]

4. Tujuan Humas

Tujuan (*goals*) merupakan sesuatu yang ingin dicapai, dituju atau diraih. Tujuan dapat juga disebut *objective*. Tujuan merupakan sesuatu yang mengarahkan kegiatan *public relations,* sehingga tidak melenceng atau salah sasaran.[35]

Tujuan utama Humas adalah mempengaruhi prilaku orang secara individu ataupun kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, serta persepsi, sikap dan opininya terhadap suatu kesuksesan sebuah perusahaan.

Menurut Rosady Ruslan, tujuan Humas adalah sebagai berikut.

a. Menumbuhkembangkan citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen;
b. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dengan perusahaan;
c. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan *publik relation;*
d. Efektif dalam membangun pengenalan merk dan pengetahuan merk;
e. Memdukung bauran pemasaran.

Sedangkan menurut Jefkins, tujuan Humas adalah sebagai berikut:

a. Mengubah citra umum dimata masyarakat sehungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan;

---

[34] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Edisi. Revisi, Cet.12, h. 20-21.

[35] Rachmat Kriyantono, *op. cip*, h. 6.

b. Meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai;

c. Menyebarluaskan cerita sukses yang telah dicapai perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan;

d. Memperkenalkan perusahaan kemasyarakat luas;

e. Memperbaiki hubungan antara perusahaan dan masyarakat;

f. Menciptakan identitas perusahaan yang baru;

g. Menyebarluaskan informasi mengenai aktivitas dan partisipasi para pimpinan perusahaan organisasi dalam kehidupan sosial sehari-hari.[36]

Dari pendapat ahli di atas dapat dilihat bahwa tujuan dari Humas adalah untuk menciptakan, membina, dan memelihara hubungan baik dengan khalayak melalui komunikasi yang harmonis dan timbal balik demi tercapainya kesuksesan sebuah perusahaan.

5. Strategi Humas

Menurut Cahyono, strategi merupakan suatu alat untuk mencapai suatu tujuan dalam suatu lingkungan senantiasa berubah. Dalam mencapai tujuan tersebut senantiasa menghadapi kendala-kendala, baik kendala kelembagaan maupun kendala teknologi dan berdasarkan kendala-kendala tersebut strategi dilakukan melalui penyesuaian sehingga tujuan dapat dicapai pada batas waktu tertentu.[37]

Ahmad S. Adnanputra, mengatakan bahwa ahli strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana *(plan),* sedangkan rencana merupakan

---

[36] Kadar Nurjaman, *et. al*, *op. cit,* h.113-114.

[37] Evi Indrayani, *et. al*, *Sistem Informasi Manajemen: Mempersiapkan Pekerjaan Berbasis Pengetahuan dalam mengelola Sistem informasi,* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009), h.95.

produk dari suatu perencanaan *(palnning),* yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen.[38]

Proses manajemen terdiri dari 4 (empat) tahapan penting sebagai berikut.

a. Menetapkan tujuan *(objektif),* yang hendak diraih, posisi tertentu atau dimensi yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan *(statemen of organization destinations)* yang telah diperhitungkan dengan baik oleh pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen suatu organisasi yang bersangkutan.
b. Strategi "apa dan bagaimana" yang digunakan dalam perencanaan untuk mencapai suatu tujuan organisasi/lembaga.
c. Program kerja (*action plan)* yang merupakan suatu strategi yang dijabarkan dalam langkah-langkah yang telah direncanakan.
d. Unsur anggaran (*budget)* yang sudah dipersiapkan, yang merupakan dana dan daya yang berfungsi sebagai pendukung khusus yang dialokasikan untuk terlaksana suatu strategi program kerja manajemen Humas/PR.[39]

Manajemen strategi sering disebut pula rencana strategi atau rencan jangka pangjang perusahaan. Dalam suatu rencana strategis, perusahaan menetapkan garis-garis besar tindakan strategis yang akan diambil dalam kurun waktu tertentu kedepannya.

---

[38] Betty Wahyu Nilla Sari, *op. cit,* h.26.

[39] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Ed.Revisi, Cet.12, h.133-134.

Rencana jangka panjang inilah yang menjadi pegangan bagi para praktisi *public relations* untuk menyusun berbagai rencana teknis, dan langkah komunikasi yang akan diambil sehari-hari. Untuk dapat bertindak secara strategis, kegiatan *public relations* harus menyatu dengan visi atau misi organisasi, yaitu alasan organisasi dapat menetapkan objektifinya, dan bekerja berdasarkan objektif tersebut.

Pearce dan Robinson, mengembangkan langkah-langkah *Strategic Management* sebagai berikut.

a. Menentukan misi perusahaan. Termasuk di dalamnya adalah pernyataan yang umum mengenai maksud pendirian *(Purpose),* filosofi dan sasaran *(goals).*
b. Mengembangkan *company profile* yang mencerminkan kondisi internal perusahaan dan kemampuan yang dimilikinya.
c. Menilai lingkungan eksternal sebuah perusahaan, baik dari segi semangat kompetitif maupun secara umum.
d. Menganalisis terhadap peluang yang tersedia dari lingkungan (yang melahirkan pilihan-pilihan).
e. Mengidentifikasi atas pilihan yang dikehendaki, yang tidak dapat digenapi untuk memenuhi tuntutan misi perusahaan.
f. Memilih strategi atas *objective* jangka panjang, dan garis besar strategi yang dibutuhkan untuk mencapai *objective* tersebut.
g. Mengembangkan *objective* tahunan dari rencan jangka pendek yang selaras dengan *objective* jangka panjang, dan garis besar stategi.

h. Mengimplementasikan atas hal-hal di atas dengan menggunakan sumber yang tercantum pada anggaran (*budget*), dan mengawinkan rencana tersebut dengan sumber daya manusia, struktur, teknologi dan sistem balas jasa yang memungkinkan.

i. Me-review dan *evaluasi* atas hal-hal yang telah dicapai dalam setiap periode jangka pendek sebagai suatu proses untuk melakukan kontrol dan sebagai *input* bagi pengambilan keputusan di masa yang akan datang.[40]

Dari sembilan tentang bagaimana cara mengembangkan langkah-langkah *strategic managemen* dapat penulis ambil sebuah kesimpulan bahwa dalam mengembangkan langkah-langkah *strategic managemen*, ditentukan dengan skill yang mumpu, dana yang memadai, kemajuan teknologi dan strategi manajemen dalam sebuah usaha.

6. Metode Humas dalam Mengadakan Hubungan

Pada hakikatnya Humas menjalankan usaha-usaha untuk mencapai hubungan yang harmonis antara suatu badan atau organisasi dengan publiknya. Kegiatan Humas merupakan usaha untuk menciptakan keharmonisan atau sikap budi yang menyenangkan antara suatu badan dengan publiknya, kegiatan ini dilakukan melalui hubungan-hubungan yang sehat dan produktif.

Hubungan-hubungan yang sehat dan produktif di atas secara teoritis dapat dilakukan melalui empat cara pendekatan, yaitu.

---

[40] Kadar Nurjaman, *et. al*, *op. cit,* h.118-121.

a. Pendekatan yang bersifat manipulatif

Cara ini bertujuan untuk menggarap pendapat dan sifat seseorang atau orang-orang agar memberikan persetujuannya kepada apa yang diharapkan. Cara ini lebih ditujukan kepada perasaan dan emosi seseorang.

b. Pendekatan yang bersifat promosional

Arti dari cara pendekatan ini bahwa kegiatan-kegiatan dalam mengadakan hubungan-hubungan adalah menitikberatkan pada cara-cara berpromosi, yaitu berbuat baik dengan harapan dapat memperoleh keuntungan dari padanya.

c. Pendekatan yang bersifat *educational* atau bersifat mendidik

Cara ini mengharuskan kegiatan-kegiatan dalam mengadakan hubungan adalah bersifat mendidik. Artinya yaitu memberikan pengertian kepada publik mengenai apa yang dikerjakan, tujuan maupun manfaat yang akan diperoleh dari apa yang dikerjakan.[41]

Begitulah cara-cara di atas dapat diterapkan dalam mengadakan hubungan-hubungan yang sehat dan produktif. Dapat dipilih salah satu atau lebih di dalam menjalin hubungan, disesuaikan dengan publik yang dijadikan sasaran.

[41] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Ed.Revisi, Cet.12, h.33-34.

B. Informasi

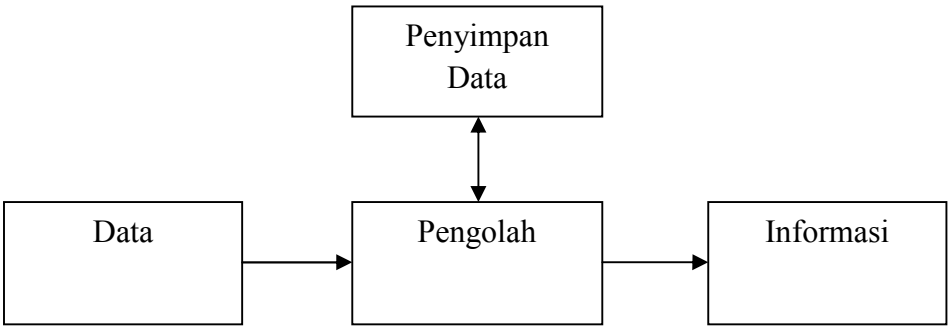
1. Pengertian Informasi

Menurut Raymond McLeod, informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya.

Sedangkan menurut Gordon. B. Davis, Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang lebih berarti dan berguna bagi penerinya untuk mengambil keputusan masa kini maupun yang akan datang.[42]

Hubungan antara data dengan informasi adalah seperti bahan baku sampai barang jadi. Gordon menggambarkan Transformasi data menjadi menjadi informasi:

Gambar 2.1
Transfoormasi data menjadi informasi



Gambar diatas menunjukan sistem pengolahan informasi mengolah data menjadi informasi atau sistem pengolahan mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna atau informasi bagi penerimanya.

[42] Al-Bahra bin Ladjamudin, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h.8-9.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah hasil dari suatu proses yang yang memiliki arti, terorganisasi, dan berguna bagi orang yang menerimanya serta dapat membantu seseorang untuk mengambil keputusan. Informasi berguna atau tidak berguna bagi pemakainya, itu tergantung pada kualitas informasi. Informasi akan berguna apabila kualitasnya baik yang bisa dilihat pada isi informasi, waktu penyajian, dan bentuk informasi itu sendiri.

2. Konsep Dasar Informasi

Informasi merupakan proses lebih lanjut dari data yang sudah memiliki nilai tambah. Informasi dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu:

a. Informasi Strategi

Informasi ini digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang, mencakup informasi eksternal, rencana perluasan perusahaan dan sebagainya.

b. Informasi Taktis

Informasi ini dibutuhkan untuk mengambil keputusan jangka menengah, seperti informasi *trend* penjualan yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun rencana penjualan.

c. Informasi Teknis

Informasi ini dibutuhkan untuk keperluan operasional sehari-hari, seperti informasi persedian *stock*, retur penjualan dan laporan khas harian.

Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan, teori informasi lebih tepat disebut sebagai teori matematika komunikasi yang memberikan pandangan yang berguna bagi informasi.

3. Fungsi Informasi

Fungsi utama Informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merupakan hasil dari data yang dimasukkan kedalam pengolahan. Akan tetapi dalam kebanyakan pengambilan keputusan yang kompleks, informasi hanya dapat menambah kemungkinan kepastian atau mengurangi bermacam-macam pilihan. Informasi yang disediakan bagi pemgambil keputusan memberikan suatu kemungkinan faktor resiko pada tingkat-tingak pendapatan yang berbeda.[43]

4. Jenis-jenis Informasi

Ada beberapa jenis Informasi yang dikemukakan oleh ahli dengan Tata Sutabri mengemukakannya dalam tiga jenis Informasi yaitu:

a. Informasi berdasarkan persyaratan

Suatu informasi harus memenuhi persyaratan sebagai yang dibutuhkan oleh pimpinan dalam rangka mengambil keputusan yang harus dilakukan. Berdasarkan persyaratan Informasi adalah.

[43] Tata Sutabri, *Analisa Sistem Informasi,* (Yogyakarta: ANDI, 2004), h.17-19.

1) Informasi yang tepat waktu

   Informasi sudah ada di tangan pimpinan (manager) sebelum keputusan diambil. Informasi adalah bahan pengambil keputusan yaitu harus tepat dan relatif. Informasi harus datang sehari sebelum pengambilan keputusan, bukan informasi yang datang padanya seminggu sebelum pengambilan keputusan sudah dinilai tidak tepat.

2) Informasi yang relevan

   Informasi yang disampaikan pimpinan kepada bawahan harus relevan agar informasi tersebut mendapat perhatian dari penerima.

3) Informasi yang bernilai

   Informasi yang bernilai ialah informasi yang berharga untuk suatu pengambilan keputusan. Keputusan sendiri merupakan hasil pemilihan dari sejumlah alternatif yang paling kecil resikonya. Jika didapatkan informasi yang bermanfaat bagi alternatif tersebut, informasi akan mempunyai nilai dukung yang amat berharga dan memiliki manfaat bagi pengambilan keputusan.

4) Informasi yang dapat dipercaya

   Bahwa suatu informasi harus dapat dipercaya (*realiable).* Hal ini menyangkut citra organisasi, lebih-lebih bagi perusahaan yang ada dalam bisnis dengan kondisi yang bersaing yang ketat dan menyangkut untung rugi publik. Masalah kepercayaan ini senantiasa mendapat perhatian yang seksama dari pimpinan.

b. Informasi berdasarkan dimensi waktu

Informasi berdasarkan dimensi waktu ini diklasifikasikan menjadi dua macam yaitu.

1) Informsi masa lalu

Peristiwa lampau yang meskipun amat jarang digunakan, namun dalam data *storange* perlu disusun secara rapi dan teratur. Di negara-negara maju informasi mengenai masa lalu banyak disimpan dalam bentuk film, agar bisa memperoleh infomasi masa lalu dengan mudah.

2) Informasi masa kini

Mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi sekarang (*Currant Evennts).* Teknologi yang berkembang saat sekarang bisa bermanfaat untuk menyebarkan informasi dan bisa memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu dalam pengambilan keputusan.

c. Informasi berdasarkan sasaran

Informasi yang ditujukan kepada seseorang atau suatu kelompok tertentu. Baik yang terdapat di dalam organisasi maupun di luar organisasi yaitu.

1) Informasi Individual

Informasi yang ditujukan kepada seseorang yang mempunyai fungsi sebagai pembuat kebijaksanaan (*Policy maker)* dan pengambilan keputusan (*Decisionn Maker)* yaitu kepada seseorang

yang diharapkan untuk memperoleh informasi yang disampaikan bertatap muka, melalui telepon atau perantara surat, tergantung dari macam informasi yang disampaikan dan tergantung dari waktu yang diperlukan untuk memperoleh tanggapan.

2) Informasi Komunitas

Informasi yang ditujukan khalayak di luar organisasi, suatu kelompok tertentu masyarakat. Informasi tentang suatu kebijakan atau mengenai keputusan yang terjadi di lingkungan atau di masyarakat tertentu mengenai hal ekonomi, kemiskinan, bencana alam.

5. Nilai dan Kualitas Informasi

Suatu informasi dikatakan bernilai apabila manfaat yang diperoleh lebih berharga dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya. Keuntungan dari sebagian besar informasi tidak dapat dihitung dengan suatu nilai uang, tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya. Informasi yang bernilai ialah infomasi yang mudah diperoleh, luas dan lengkap, ketelitian, kecocokan, ketetapan waktu, kejelasan, keluwesan, dapat dibuktikan, tidak ada prasangka, dan dapat diukur.

Informasi bernilai sempurna adalah pengambilan keputusan diizinan untuk memilih keputusan optimal dan untuk menghindari kejadian-kejadian yang akan mengakibatkan suatu kerugian. Informasi yang tidak sempurna sesungguhnya merupakan informasi dari uji petik

(sampling). Informsi ini tidak sempurna karena lebih banyak mengandung perkiraan dan bukan suatu hal yang pasti.[44]

Kualitas suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu.

a. Akurat

   Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi, mungkin banyak mengalami gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

b. Tepat waktu

   Informasi yang sampai ke penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan dalam mengambil keputusan. Bila pengambil keputusan terlambat maka dapat berakibat fatal bagi organisasi. Dewasa ini informasi mahal, karena harus cepat dikirim dan didapat sehingga memerlukan teknologi mutakhir untuk dapat mengirimkannya.

c. Relevan

   Tingkat relevansi informasi memiliki perbedaan setiap individu. Informasi mengenai tingkat inflasi dalam negeri mungkin akan sangat bermanfaat Menteri Keuangan dibandingkan Menteri Agama.[45]

[44] Ibid. h.22-27.
[45] Ibid. h.30.

6. Pemakaian Informasi

Pemakaian informasi merupakan suatu proses pendayagunaan informasi oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan jabatan atau pekerjaan. Proses pendayagunaan itu dimulai sejak menerima informasi kemudian diolah atau diproses dalam dirinya, dan pada akhirnya melakukan tindakan atau terjadinya perubahan perilaku yang dapat mempengaruhi sekelompok orang yang berkepentingan atas informasi tersebut, karena memenuhi kebutuhannya baik secara psikologis maupun fisik, akan memberikan kepuasan tertentu pada pemakai. Kebutuhan individu atau sekelompok tersebut berhubungan erat dengan jabatan atau pekerjaan, dan oleh karena itu harus sinkron dengan bidang pekerjaan.[46]

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat penulis simpulkan tentang informasi dan fungsi informasi, jenis-jenis informasi, dan beberapa hal yang mencakup tentang informasi berbagai bahasa dalam formulasinya, pada hakikatnya informasi adalah suatu yang sangat dibutuhkan seseorang dalam kehidupan sehari-hari agar bisa mengetahui kejadian dimana mereka tinggal dan kejadian di luar negeri dengan menggunakan media massa dan menonton siaran televisi.

Jadi informasi harus akurat dan sesuai fakta, bisa dipahami, dimengerti oleh masyarakat. Informasi tidak berbelit-belit yang bisa jadi

[46] Ibid. h.33.

tanda tanya oleh masyarakat dan tidak akurat akan bisa terjadi permasalahan atau konflik.

C. *Website*

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.[47]

D. Peneitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya ini menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian sebelumnya, penulis tidak menemukan judul yang sama dengan judul penelitian penulis. Namun, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi bahan kajian pada penelitian penulis.

Penelitian yang dilakukan oleh Fatimah Azahra mahasiswi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, dengan judul "Peranan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dalam Memanfaatkan Media Digital".[48]

---

[47] https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-website.html (Diakses 25 Juni 2019, 11:30 WIB).

[48] Fatimah Azahra, *Peranan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dalam Memanfaatkan Media Digital*, (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Program Studi Ilmu Komunikasi, 2015)

Hasil penelitian dari Fatimah Azahra adalah pertama, sebagai penasehat ahli Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Tangerang menjalankan perannya dengan memberikan nasehat berdasarkan kasus atau kejadian yang terjadi sebelumnya. Kedua, sebagai fasilitatr komunikasi Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Tangerang bertindak sebagai pemberi informasi yang berhubungan dengan perusahaan. Ketiga, sebagai praktisi pemecah masalah Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Tangerang adaah dengan berhubungan angsung dengan *contact center* 123. Karena *contact center* 123 merupakan wadah pertama untuk menampung semua keluh pelanggan PLN. Keempat, sebagai teknisi kmunikasi Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Tangerang adaah dengan bergabung pada milis wartawan *rubric energy* dibawah naungan kementrian ESDM.

Persamaan yang dilakukan oleh peneliti sama-sama meneliti tentang peran humas. Yang membedakannya yaitu batasan masalahnya, peneliti membahas tentang peran humas sebagai Fasilitator Komunikasi dan peran humas sebagai teknisi Komunikasi. Sedangkan Fatimah Azahra membahas tentang peran humas sebagai penasehat ahli, fasilitatr komunikasi, praktisi pemecah masalah, teknisi komunikasi.

BAB III
METODE PENELITIAN

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu mengumpulkan data secara langsung dari lokasi penelitian. Sedangkan untuk menunjangan keberhasilan suatu kasus penulis menggunakan metode *deskriptif kualitatif*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang yang memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung.[49] Dalam hal ini penulis menggambarkan tentang Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui website.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Pasaman Barat, tepatnya di kantor Bupati Pasaman Barat Jl. Soekarno Hatta No. 29, Kelurahan Lingkuang Aua, Kecamatan Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoeh secara langsung dari sumber data.[50] Dalam peneitian ini penuis mendapatkan data primer dari

---

[49]Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta:Prenadamedia Gruop, 2011), Cet.1, h.34-35.

[50] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*, (Jakarta: Kecana Prenada Media Grup, 2013), h.129.

kepala Bagian Humas, Kasubag Humas, Staff Humas yang masing-masing dikepalai satu orang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada.[51] Data ini biasanya diperoleh dari kepustakaan dan laporan-laporan hasil penelitian terdahulu. Peneitian ini juga menggunakan data sekunder, maksudnya data dari sumber kedua sebagai pendukung data seperti buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti, laporan akuntabilitas kinerja instansi, buku-buku pendukung lain yang berkaitan erat dengan masalah penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian.[52] Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.[53]

Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* ini, maka peneliti akan memilih informan yang dapat dipercaya untuk menjawab dan dapat memberikan sumber informasi yang diharapkan. Peneliti menentukan beberapa orang untuk menjadi sumber informanya diantaranya Kepala Bagian

---

[51] Burhan Bungin, *loc. cit*

[52] Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Publik Relation.* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2016), h.61-62.

[53] Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Calpulis, 2015), h.55.

Humas, Kasubag Humas, Staff Humas yang masing-masing dikepalai satu orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Supaya mendapatkan data yang valid dan relevan dengan permasalahan yang telah ditentukan, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, diantaranya:

1. Observasi

   Observasi merupakan pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melibatkan semua indera untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.[54]

2. Wawancara

   Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan di mana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.[55] Tipe wawancara yang akan digunakan adalah tipe wawancara yang tidak terstuktur agar sesi tanya jawab lebih bersifat luwes dan terbuka. Peneliti akan mewawancarai infornan mengenai pertanyaan tentang Peran humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui website.

---

[54] Ibid, h.36.

[55] Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktek,* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), Ed. 1, Cet. 3, h.160.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan penulis untuk memperoleh dokumen-dokumen penting yang berguna bagi penelitian ini. Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada.[56] Adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini seperti profil instansi, buku-buku, tulisan, foto dan lainya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, cacatan lapangan, dan dokumentasi sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain.[57] Teknik analisis data yang digunakan adalah.

1. Tahap Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan terhadap data yang dirasa masih kurang. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Tahap Penyajian Data (Data *Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data, yaitu proses pengumpulan informasi yang disusun

[56] Danu Eko Agustinova, *op. cit,* h.39.
[57] Ibid. h.63.

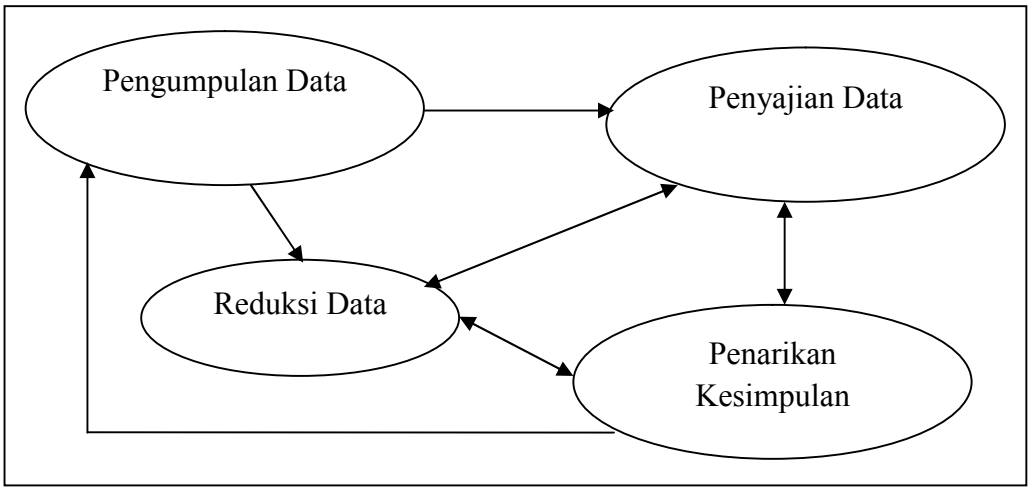
berdasarkan kategori atau pengelompokan yang diperlukan dalam bentuk uraian singkat. Pada langkah ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat dipahami dan memiliki makna.

3. Tahap Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan/verifikasi, merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat, padat dan mudah dipahami. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu orbyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.[58]

Secara singkat dapat digambarkan bahwa analisis data menurut Miles dan Huberman seperti berikut:[59]

Gambar 3.1
Model Anaisis Data



[58] Ibid. h.64-68.
[59] Afrizal, *Metde Penelitian Kualitatif,* (Jakarta: Rajawai Pers, 2014), h.180.

G. Triangulasi Data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi data yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

Triangulasi data dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui dwaktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
3. Membandingkan apa yang dikatakaan orang di depang umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
4. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.[60]

[60] Danu Eko Agustinova, *op. cit,* h.47-48.

BAB IV
HASIL PENELITIAN

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Keadaan Geografis Kabupaten Pasaman Barat

Kabupaten Pasaman Barat merupakan daerah yang dilalui garis Khatulistiwa yang terletak antara 0033' Lintang Utara - 0011' Lintang Selatan dan antara 99010'-100004' Bujur Timur dengan luas wilayah sekitar 3.887,77 Km2 atau 9,99% dari luas wilayah Provinsi Sumatera Barat serta memiliki luas lautan seluas 800,47 Km2 dengan panjang garis pantai 152 km. Kabupaten Pasaman Barat terletak pada ketinggian antara 0 - 2.912 m di atas permukaan laut. Gunung tertinggi di Kabupaten Pasaman Barat yaitu Gunung Talamau dengan ketinggian 2.912 m di atas permukaan laut. Secara administratif, Kabupaten Pasaman Barat Berbatasan dengan Kabupaten Mandailing Natal, Propinsi Sumatera Utara (Utara), Kabupaten Pasaman (Timur), Kabupaten Agam dan Kabupaten Pasaman (Selatan) dan Samudera Indonesia (Barat). Kabupaten Pasaman Barat terdiri dari 11 Kecamatan.

Kecamatan terluas di Kabupaten Pasaman Barat adalah Kecamatan Pasaman dengan luas 508,93 Km2 (13,09%). Dan Kecamatan Sasak Ranah Pasisie merupakan wilayah yang terkecil yakni tercatat hanya 123,71 Km2 (3,18%). Berdasarkan topologi

wilayah, Kabupaten Pasaman Barat di lewati sejumlah aliran sungai yaitu sebanyak 147 aliran sungai. Beberapa nama sungai adalah Batang Pasaman, Batang Toman dan Batang Masang. Selain itu Kabupaten Pasaman Barat juga mempunyai 13 Gunung diantaranya adalah Gunung Pasaman, Gunung Talamau dan Gunung Malintang.[61]

2. Profil Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat

Dasar Hukum Dalam penyusunan Struktur Organisasi Tata Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman Barat telah ditentukan bahwa dasar Hukum pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Pasaman Barat Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Bupati. Bagian Humas merupakan salah satu Bagian Sekretariat Daerah yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman Barat.

Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat mempunyai Visi yaitu **"*Mewujudkan Koordinasi yang Optimal Melalui Pelayanan yang Prima".*** sedangkan Misi Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat yaitu **"*Terwujudnya Pengembangan Informasi Daerah yang Terbuka dan Transparan Kepada Publik dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah".***

[61] Naskah Publikasi Kabupaten Pasaman Barat Dalam Angka Th, 2018, h. 5-6.

Misi tersebut disusun dengan mempertimbangkan adanya program-program dan kegiatan yang menginginkan terwujudnya misi yang hendak dicapai oleh Bagian Humas, yakni melalui upaya mewujudkan Akuntabilitas publik sebagai salah satu pilar dari *Good Government,* bersama dengan dua pilar lainnya yaitu Transparansi dan Partisipasi. Penemuan kebutuhan tersebut dilakukan oleh Bagian Humas dengan jalan mengimplementasikan hal tersebut di atas pada segenap jajaran manajemen pemerintah dan masyarakat.

Aspek peningkatan AKIP dalam misi tersebut juga sebagai upaya organisasi untuk membantu pihak manajemen pemerintah dalam upaya meningkatkan kinerja instansi pemerintah dalam rangka pelayanan kepada msyarakat. Kemudian, misi tersebut juga mengisyaratkan adanya upaya untuk meningkatkan upaya pelayanan Bagian Humas dalam rangka menciptakan produk hukum daerah yang dapat menampung dan memenuhi kebutuhan masyarakat atas peraturan perundang-undangan yang baik, terencana, terpadu, dan berkelanjutan dengan cara dan metode yang pasti, baku dan standar, sehingga dapat mendukung kebijakan Pemerintah Daerah. Secara singkat misi bagian Humas sudah tegas mereprentasikan segala sesuatu mengenai Bagian Humas.

Dalam kinerjanya Humas menpunyai Tugas pokok dan Fungsi, adapun Tugas Pokok Humas yakni *"Membantu Asisten Pemerintahan dalam Perumusan dan Melaksanakan Kebijakan Penyelenggaraan Hubungan Kemasyarakatan"* Untuk menjalankan Tugas Pokok tersebut, Fungsi Bagian Humas adalah:

a. Penyusunan progam kerja di bidang hubungan masyarakat;
b. Penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis pembinaan penyelenggaraan hubungan masyarakat, dan pengolahan data informasi;
c. Penyelenggaraan dan pelayanan kehumasan di lingkungan pemerintahan Kabupaten;
d. Pengoordinasian tugas di bidang hubungan masyarakat, dan pengeloalan/ penyaringan informasi;
e. Pembinaan pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat, dan pengeloalan data;
f. Penyelenggaraan kegiatan peliputan dan pemberitaan serta analisis informasi;
g. Pemantauan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kehumasan dan pengolahan data;
h. Penyajian data sebagai pusat informasi pemerintahan daerah; dan
i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

Susunan organisasi Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat terdiri dari:

a. Kepala Bagian

Mempunyai tugas:

1) Membantu Bupati dalam menyelenggarakan Pemerintah Daerah dibidang Humas;
2) Melaksanakan kewenangan otonomi daerah Kabupaten Pasaman Barat dalam lingkup informasi publik dan informasi daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi serta kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati Kabupaten Pasaman Barat.

b. Sub. Bagian Peliputan dan Pemberitaan

Mempunyai tugas pokok:

1) Menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pemberitaan kebijakan pemerintah daerah;
2) Menyiapkan pedoman pelaksanaan tugas dan kegiatan;
3) Meliput dan menghimpun kegiatan pemerintah daerah;
4) Mencatat dan memantau seluruh kegiatan Pemerintah Daerah;
5) Mempublikasikan kebijakan pemerintah daerah kepada masyarakat;
6) Menerbitkan buletin, majalah pemerintah daerah;
7) Melaksanakan pendistribusian mass media dan bahan-bahan penerbitan lainnya; dan
8) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

c. Sub. Bagian Kemitraan, Pers dan Media

Mempunyai tugas pokok:

1) Penyusunan rencana kerja sub bagian mengacu pada rencana kerja bagian;
2) Menyiapkan pedoman pelaksanaan tugas dan kegiatan;
3) Pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan urusan kemitraan, pers dan media;
4) Pelaksanaan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan kemitraan, pers dan media serta penyiapan solusi pemecahan permasalahannya;
5) Melakukan kerjasama dan membina hubungan dengan mass media;
6) Melakukan koordinasi / hubungan kemitraan, pers dan media, lembaga-lembaga kehumasan pada pemerintah / non pemerintah, lembaga dakwah dan tokoh masyarakat;
7) Pelaksanaan monitoring dan pemantauan pemberitaan media massa sebagai bahan evaluasi serta melakukan klasifikasi pemberitaan jika diperlukan;
8) Melakukan pengumpulan, pengolahan, dan penyaringan data yang berhubungan dengan sub bagian kemitraan , pers dan media;
9) Memberikan hak jawab atas pemberitaan yang diterbitkan mass media;

10) Pelaksanaan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan kemitraan, pers dan media; dan

11) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

d. Sub. Bagian Dokumentasi

Mempunyai tugas pokok:

1) Penyusunan rencana kerja sub bagian mengacu pada rencana kerja bagian;

2) Menyiapkan pedoman pelaksanaan tugas dan kegiatan ;

3) Pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan urusan dokumentasi;

4) Melaksanakan pendokumentasian kegiatan Pemerintah Daerah ;

5) Pelaksanaan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan dokumentasi ;

6) Pengumpulan data dan bahan untuk penyusunan kegiatan sub bagian dokumentasi ;

7) Penghimpunan, pengumpulan dan pengolahan data untuk perumusan kebijakan yang berhubungan dengan urusan dokumentasi;

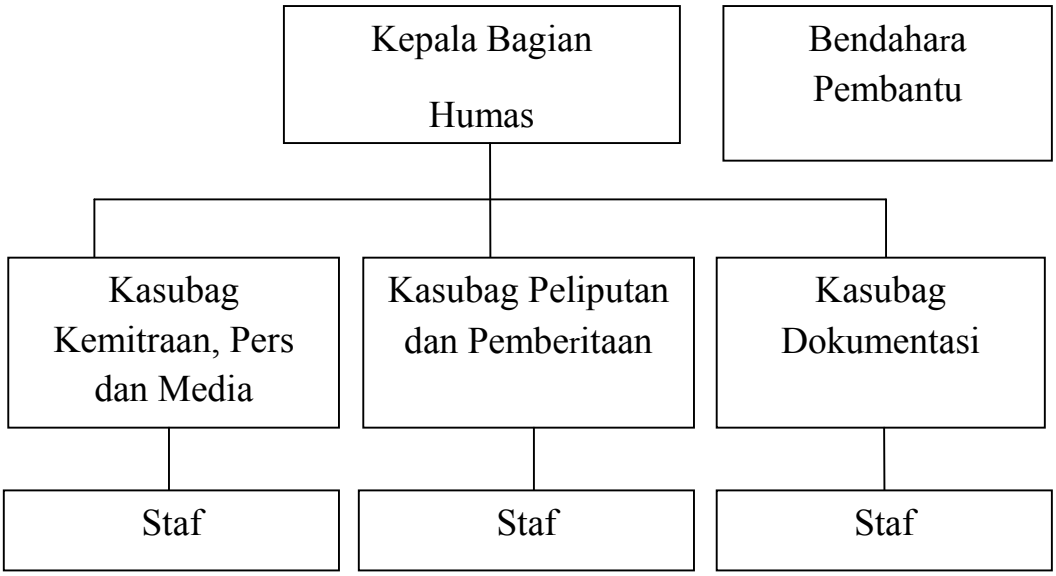
8) Pelaksanaan kliping pemberitaan media massa sebagai dokumen pemerintah daerah;

9) Pengumpulan dan penghimpunan dokumentasi kegiatan pemerintah daerah berupa slide, rekaman, film dan foto; dan

10) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



Berikut nama-nama pejabat Bagian Humas, yaitu:

Tabel 4.1
Pejabat Bagian Humas

No	NAMA	NIP	Pangkat/Gol	Jabatan
1.	Yosmar Difia, SE. MM	19850317200604 1003	Penata TK I / III.D	Kepala Bagian Humas
2.	Yudhinal Reviola, SE	19760831200604 1020	Penata / III.C	Kasubag Kemitraan, Pers dan Media
3.	Yetti Oktavia, S.Sos. MM	19791229201101 2001	Penata / III.C	Kasubag Peliputan dan Pemberitaan
4.	Yuliandri Rahma Putra, S.IP	19830702201101 1002	Penata / III.C	Kasubag Dokumentasi

Tabel 4.2

Pegawai Bagian Humas

No	Nama/NIP	Jabatan	Pangkat/ Golongan	Pendidikan
1.	Yosmar Difia, SE. MM Nip.198503172006041003	Kepala Bagian Humas	Penata TK I / III.D	S2
2.	Yudhinal Reviola, SE Nip.197608312006041020	Kasubag Kemitraan, Pers dan Media	Penata / III.C	S1
3.	Yetti Oktavia, S.Sos. MM Nip.197912292011012001	Kasubag Peliputan dan Pemberitaan	Penata / III.C	S2
4.	Yuliandri Rahma Putra, S.IP Nip.198307022011011002	Kasubag Dokumentasi	Penata / III.C	S1
5.	Aprizal Nip.196904142014061001	Bendahara Pembantu	Juru / I.C	SMA
6.	M. Hanafi, S.Hut	Staff	Honor Daerah	S1
7.	Syahrinaldi, SE	Staff	THL	S1
8.	Rama Irawan, A.Md	Staff	THL	D3
9.	Susi Susila Ardiyanti, SE	Staff	THL	S1
10.	Henny Murdani, S.H	Staff	THL	S1
11.	Efi Riyoza	Staff	THL	SMA
12.	Zelmi Okta Pramana	Staff	THL	SMA
13.	Alex Harmoko, S.H	Staff	THL	S1

14.	Ns. Suwahyu, S.Kep	Staff	THL	S1
15.	Titi Silvia, A.Md	Staff	THL	D3
16.	Robbisam, S.S	Staff	THL	S1
17.	Osniwati, S.S	Staff	THL	S1
18.	Novriadi Hidayat	Staff	THL	SMA
19.	Arimon	Staff	THL	SMA
20.	Afrima Yenti	Staff	Honor Daerah	SMA
21.	Sahrida Lubis, Am. Keb	Staff	THL	D3
22.	Firma Yanti, S.Pd	Staff	THL	S1
23.	Rena Helena, S.Kom	Staff	THL	S1
24.	Novia Efendi	Staff	THL	SMA
25.	Muhamad Fajar Dinata	Staff	THL	SMA
26.	Muhamad Andre Melliza	Staff	THL	SMA

B. Pembahasan

1. Peran Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam Menginformasikan Kegiatan Pemerintahan melalui *Website*

Dalam sebuah perusahaan ataupun lembaga pemerintah sangat dibutuhkan peran humas. Humas menjalankan tugas dan fungsinya dalam sebuah perusahaan maupun lembaga begitu juga dengan humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat yang menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Peran adalah sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pemimpin yang terutama dalam terjadinya hal atau peristiwa.[62] Humas Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat memiliki peran dalam memberikan informasi melalui *website*.

Merujuk pada BAB II peran humas (*public relation)* dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori, yaitu:[63]

e. Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi pakar PR dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar PR (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

f. Fasilitator komunikasi (*Communication fasilitator*)

Dalam hal ini , praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan,

---

[62] Desy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Amelia Surabaya, 2015), h.320.

[63] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Edisi. Revisi, Cet.12, h. 20-21.

kebijakan, serta harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

g. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Praktisi yang mengambil peran fasilitator pemecahan masalah bekerjasama dengan manajer lainnya dalam mendefinisikan dan menyelesaikan masalah. Manajer ini berperan penting dalam menganalisa situasi masalah karena mereka adalah yang paling banyak tahu dan paling terlibat jauh dalam kebijakan, produk, prosedur, serta tindakan organisasi.

h. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi *Public relations* professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan Teknisi Komunikasi *(communication technician)* ini menjadikan praktisi *Public relations* sebagai journalist in resident yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization."*

Berdasarkan 4 uraian peran humas yang telah dijelaskan, maka penulis mengambil 2 peran saja, karena setelah dilakukan penelitian, wawancara, 2 peran ini yang bisa dilihat dengan jelas dan terkait langsung dengan tema penelitian, yaitu Humas Fasilitator Komunikasi dan Teknisi

Komunikasi. Melalui *website* Humas menjadi fasilitator komunikasi bagi Instansi dengan mendengar keinginan dan harapan masyarakat dan wartawan dan menyampaikan kembali kegiatan-kegiatan yang ada di **Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat** kepada para masyarakat dan wartawan sehingga timbul rasa saling membutuhkan, rasa saling percaya, menghargai. Selain itu Humas sebagai teknisi komunikasi dengan menjadi wartawan di instansinya sendiri dan juga menjadi pengelola *website.* Dengan adanya penggunaan *website* dapat memberikan manfaat yang banyak salah satunya mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat dan wartawan terkait seluruh kegiatan Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dan informasi lainnya. Humas pun menjadi teknisi komunikasi dengan melakukan *updating* dan *monitoring website* meskipun masih dibantu oleh Tim Pengelola *website*.

a. Peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Bagian humas bertindak sebagai komunikator melalui *website*, dalam menyampaikan berita seputar kegiatan yang di adakan oleh Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat kepada publik.

Peran fasilitator komunikasi bagi seorang praktisi adalah sebagai pendengar yang peka dan broker (perantara) komunikasi. Fasilitator komunikasi bertindak sebagai perantara dan mediator

antara organisasi dan publiknya. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik".[64]

Humas menjadi perantara instansi dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan wartawan. Setiap kegiatan yang diadakan oleh Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat akan diliput oleh humas kemudian di sortir atau dirangkum dan dijadikan *press release* dan selanjutnya di publikasikan melalui *website* yang nantinya akan diakses oleh masyarakat terutama wartawan. Selain menjadi perantara harapan dan keinginan instansi, humaspun menjelaskan kembali mengenai seputar kegiatan diadakan oleh Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat secara nasional kepada masyarakat melalui *website* yang beritanya akan dipublikasi oleh para wartawan. Melalui *website* maka seluruh kegiatan yang ada di seputar Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dapat di jelaskan dan di informasikan kepada masyarakat dan wartawan.[65]

Dalam pemberian informasi melalui *website*, humas memakai unsur jurnalistik 5W+1H. 5W+1H adalah singkatan dari "*what, who, when, where, why, how*" yang dalam bahasa Indonesia berartikan "apa, siapa, kapan, dimana, mengapa, bagaimana" semua unsur ini harus terkandung dalam sebuah berita. Teknik penulisan diteliti dengan mencermati bagaimana struktur tulisan disusun. Keakuratan pesan adalah setiap pernyataan dalam berita, nama orang dan hari,

[64] Marhaeni Fajar, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik,* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009), h.51.

[65] Yosmar Difia, Kepala Bagian Humas, Wawancara Pribadi, 09 September 2019.

tanggal, bulan, tahun peristiwa, usia, kutipan, kalimat definitif atau setiap ekspresi dan kata-kata harus tepat dan tanpa keraguan penyajian dan fakta yang dapat dibuktikan. Dengan kata lain keakuratan berita diartikan dengan unsur yang memuat 5W + 1H yaitu *who, what, when, where, why, dan how*.[66]

Gambar 4.2
Contoh berita yang dimuat di dalam *website* Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat.



Sumber: *http://www.pasamanbaratkab.go.id*

Dengan adanya sikap saling melengkapi diantara humas dan wartawan, maka timbullah hubungan yang baik dan harmonis, hubungan secara personal yang saling bergantung antara humas dan wartawan inilah yang mendasari adanya pengertian, saling percaya, menghargai, mendukung, dan toleransi antara instansi dan wartawan, sehingga peran humas sebagai fasilitator komunikasi mendapat respon dan citra positif dari wartawan.[67]

[66] Syahrinaldi, **staff** Humas, Wawancara Pribadi, 05 September 2019.
[67] Yosmar Difia, Kepala Bagian Humas, Wawancara Pribadi, 09 September 2019.

Dengan begitu humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat telah mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan masyarakat dan wartawan, dan menjalankan keinginan, kebijakan serta harapan instansi sehingga menimbulkan rasa saling pengertian, percaya, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik.

Pengggunaan *website* Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat merupakan suatu bentuk kegiatan humas dalam menyampaikan informasi melalui internet secara *online*. Berkaitan dengan hal tersebut, bagian Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat melakukan proses publikasi terutama penyampaian informasi menggunakan media *website* dengan memanfaatkan teknologi internet. Hal ini, digunakan pula oleh bagian humas untuk melengkapi sarana publikasinya agar dapat mempercepat dan memudahkan penyampaian informasi di kalangan publik, dengan begitu humas memiliki peran sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi melalui *website*.

b. Peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Teknisi komunikasi (*Communication Technician*) berbeda dengan tiga peranan praktisi *public relations* professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peran teknisi komunikasi *(communication technician)* ini menjadikan praktisi *public relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya

menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization.*[68]

Bagian humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dibantu oleh Tim pengelola *website* melakukan tugas sebagai teknisi komunikasi melalui pengelolaan yang merupakan media informasi bagi masyarakat dan wartawan. Sebagai teknisi komunikasi, humas telah menjadi wartawan didalam instansinya sendiri dengan melakukan peliputan kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dari peliputan tersebut akan diperoleh data, kemudian data di sortir atau dirangkum dijadikan press *release* dan selanjutnya *press release* diubah menjadi berita lalu di publikasikan melalui *website* yang nantinya akan diakses oleh masyarakat terutama wartawan.[69]

Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sebagai teknisi komunikasi dalam memberikan informasi melaui *website* melakukan proses pengelolaan *website* melalui dua portal berbeda, yaitu portal internal dan portal eksternal.

Portal internal yang terdiri dari banyak menu untuk pengelolaan merupakan bentuk proses kegiatan *public relations* secara online dalam menghimpun, mengolah, dan mempublikasikan data. Pada portal internal terdapat tahap pengunduhan berita yang

---

[68] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Edisi. Revisi, Cet.12, h.21.

[69] Yosmar Difia, Kepala Bagian Humas, Wawancara Pribadi, 09 September 2019.

digunakan oleh humas untuk mengunduh berita, tahapannya terdiri dari:

1) Tahap mengonsep berita
2) Tahap pemilihan foto
3) Tahap pengunduhan
4) Tahap evaluasi

Pada portal internal bagian humas bisa menghimpun dan mengelola berita maupun kegiatan Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat kemudian dipublish secara langsung dalam satu waktu di menu yang ada dalam portal internal. Selanjutnya pembuatan *press release* yang telah diolah menjadi berita yang disertai foto kegiatanpun dapat langsung dijadikan sebuah informasi yang diproses dan di *upload* pada portal internal *website,* sehingga masyarakat dan wartawan dapat mengetahui informasi yang matang berupa berita tentang kegiatan yang ada di Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat secara resmi. Dalam pelaksanaannya portal internal tidak bisa diakses sembarang orang, portal internal hanya boleh diakses oleh humas dan Tim pengelola *website*.

Sedangkan portal eksternal merupakan suatu sistem yang dikembangkan untuk menyajikan informasi tentang Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sehingga masyarakat khususnya Pasaman Barat bisa mengetahui lebih jauh tentang Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat. Dengan membagi dua portal dalam *website* yakni

portal eksternal yang dapat diakses oleh siapa saja, dan portal internal yang hanya diakses oleh pihak dalam bagian humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dan Tim pengelola *website*, memberikan kemudahan dan keleluasaan dalam melakukan pembuatan atau *upload* data agar mudah dipublikasikan. Dengan melakukan kegiatan tersebut maka Humas sidikit memiliki peranan sebagai Teknisi Komunikasi dalam memberikan informasi melalui *website.* [70]

Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi bagi masyarakat dan wartawan dengan memberikan informasi melalui *website*. Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sedikit menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi meskipun masih di bantu dan di monitor oleh Tim pengelola *website* yang sangat mempunyai keahlian di bidang IT.

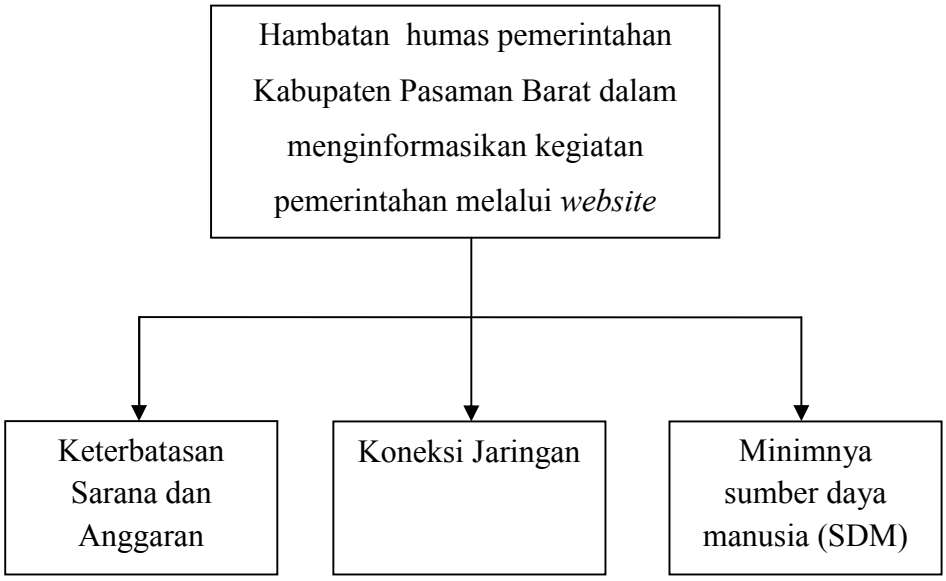
2. Hambatan-hambatan Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam Menginformasikan Kegiatan Pemerintahan melalui *Website*

Dalam menginformasikan kegiatan yang ada di Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat tentu akan ada faktor penghambat yang dialami oleh humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan, humas tidak mengalami kendala yang serius selain terkendala dengan proses koneksi jaringan,

[70] Yudhinal Reviola, Kasubag Kemitraan, Pers dan Media, Wawancara Pribadi, 04 September 2019.

keterbatasan sarana, anggaran serta karyawan humas yang memiliki latarbelakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Gambar 4.3



Berikut penjelasan terkait hambatan humas pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegiatan pemerintahan melalui *website.*

a. Keterbatasan Sarana dan Anggaran

Semua kegiatan dari humas tergantung pada sarana yang memadai dan anggaran yang cukup untuk menunjang berjalannya peran humas dengan baik. Hambatan yang dialami humas berdasarkan sarana dan anggaran diawali dari minimnya jumlah anggaran yang diperoleh untuk pelaksanaan pekerjaan humas, keterbatasan anggaran yang diperoleh berimbas pada minimnya jumlah sarana yang dimiliki

oleh pihak humas. Seperti kamera, kendaraan dinas, dll, dikarenakan untuk memenuhi sarana tersebut membutuhkan dana yang cukup besar.[71]

b. Koneksi Jaringan

Untuk menginformasikan kegiatan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat, humas menggunakan *website* Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat dengan alamat *Website: http://www.pasamanbaratkab.go.id*. Namun penggunaan *Website* Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat masih belum maksimal, karena dalam penggunaan *website* humas untuk menginformasikan kegiatan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat masih terbatas, hal tersebut terkendala oleh faktor koneksi jaringan sebab dalam proses pemulihan jaringan sehingga dalam memberikan informasi yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat belum bisa dimaksimalkan.[72]

c. Minimnya sumber daya manusia (SDM)

Di samping itu humas Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) di bidang Kehumasan, Komunikasi dan Informasi terutama yang menguasai teknologi informasi (IT) dan pemanfaatan sarana yang belum mampu digunakan secara optimal, sehingga setiap informasi kegiatan yang ada di

[71] Yudhinal Reviola, Kasubag Kemitraan, Pers dan Media, Wawancara Pribadi, 04 September 2019.

[72] Yosmar Difia, Kepala Bagian Humas, Wawancara Pribadi, 09 September 2019.

Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat yang akan di *upload* ke situs pemerintah tidak *update*. Apabila masyarakat yang mengunjungi informasi setiap kegiatan yang ada di Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat melalui online dengan mengunjungi situs Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat akan diperoleh informasi yang sudah lama.[73]

[73] Yosmar Difia, Kepala Bagian Humas, Wawancara Pribadi, 09 September 2019.

BAB V
PENUTUP

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melalui proses observasi, wawancara dan analisis, maka kesimpulan penelitian terhadap "Peran humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegitan pemerintahan melalui *website"* adalah sebagai berikut:

1. Bagian Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat sebagai fasilitator komunikasi Humas bertindak sebagai penyampai pesan untuk membantu pihak instansi dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publik dan wartawan berupa kebutuhan informasi mengenai kegiatan yang diadakan oleh Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat *website.* Setiap kegiatan yang akan dilakukan di Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat kembali disampaikan oleh Humas dengan mengirimkan pesan dan informasi melalui *website.* Penggunaan *website* Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam penyampaian informasi di kalangan publik dan wartawan memberikan kepraktisan, dan penghematan dari segi waktu serta biaya untuk menjangkau sasaran sehingga timbul timbal balik yang positif dari publik dan wartawan yang melandasi hubungan baik antara wartawan dengan Humas. Dengan memanfaatkan fasilitas yang dimiliki yaitu *website*, maka kalangan publik dan wartawan mendapatkan informasi

melalui *website* Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat. Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat memberikan dalam pemberian informasi melalui *website* kepada *public* dan wartawan maka dari itu Humas menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi.

2. Bagian Humas bertindak sebagai Teknisi Komunikasi. Humas Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat dalam pengelolaan website dibantu oleh Tim pengelola *website*. Humas melakukan proses pengolahan informasi dengan cara melakukan peliputan berita, pembuatan press release yang diunduh ke dalam *website*, sehingga Humas juga bisa disebut wartawan untuk instansinya sendiri. Melalui monitoring oleh tim pengelola *website* dan *updating* berita secara berkala dalam mengelola *website*, maka Bagian Humas kurang menjalankan perannya sebagai Teknisi Komunikasi.
3. Hambatan dalam menginformasikan kegiatan Humas Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat ialah keterbatasan anggaran serta pemanfaatan sarana yang ada belum mampu digunakan secara optimal. Selain itu terkendala oleh faktor koneksi jaringan sehingga dalam memberikan informasi yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat belum bisa dimaksimalkan. Di samping itu Humas Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat masih kurangnya karyawan Bagian Humas, minimnya Sumber daya manusia (SDM) di bidang kehumasan, komunikasi, dan informasi yang berkualitas terutama yang menguasai teknologi informasi (IT), sehingga setiap informasi kegiatan yang ada di

Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat yang akan di *upload* ke situs pemerintah tidak *update*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan berenaan dengan Peran humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat dalam menginformasikan kegitan pemerintahan melalui website. Perlukiranya penulis mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat harus lebih aktif menjadi komunikator dan sekaligus menjadi mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi masyarakat, serta memperhatikan keinginan-keinginan publik.
2. Humas Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat harus serba tahu, seorang praktisi humas dituntut memiliki akses informasi yang seluas-luasnya, memiliki komunikasi yang bagus serta memiliki jaringan yang baik dengan bebagai pihak.
3. Humas harus mampu merekrut bakal calon CPNS yang mahir dalam bidang Teknologi Informasi dan memiliki skil sesuai pekerjaannya atau penambahan Sumber Daya Manusia (SDM), Humas yang memahami Teknologi Informasi dan melakukan pelatihan teknis dan pelatihan kehumasan, komunikasi, dan Informasi yang berkaitan dengan perkembangan kemajuan Teknologi Informasi tersebut.

4. Humas perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan atau atasan dalam menginformasikan kegiatan-kegiatan Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat, dalam hal ini berkaitan dengan keterbatasan sarana dan anggaran.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Abdurrachman, Oemi. 1979. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Alumni.

Anwar, Desy. 2015. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Amelia Surabaya, 2015.

Agustinova, Danu Eko. 2015.*Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis.

Ardianto, Elvinaro. 2016. *Metodologi Penelitian untuk Publik Relation.* Bandung: Simbiosa Rekatama Media

Azahra, Fatimah. 2015, *Peranan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dalam Memanfaatkan Media Digital*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Program Studi Ilmu Komunikasi.

Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Jakarta: Kecana Prenadamedia Grup.

Dapartemen Agama Republik Indonesia. 2014. *Al-Qur'an dan Terjemahan.* Bandung: Al-Jumanatul Ali.

Fajar, Marhaeni. 2009, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik,* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Herimanto, Bambang. 2007. *Public Relations dalam Organisasi.* Yogyakarta: Santusta.

Indrayani, Evi & Humdiana. 2009. *Sistem Informasi Manajemen: Mempersiapkan Pekerjaan Berbasis Pengetahuan dalam mengelola Sistem informasi.* Jakarta: Mitra Wacana Media.

Jefkins, Frank & Daniel Yadin. 2002. *Public Relations*. Edisi ke-5. Jakarta: Erlangga.

Kriyantono, Rachmat. 2012. *Public Relations Writing*. Edisi ke-2. Jakarta: Kencana.

Ladjamudin, Al-Bahra bin. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Moore, Frazier. 2005. *HUMAS: Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.

Nasrullah, Rulli. 2017. *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi.* Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada media Gruop.

Nurjaman, Kadar & Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi & Publik Relation*, Bandung: CV PustakaSetia.

Ruslan, Rosady. 2011. *Etika Kehumasan: Konsepsi&Aplikasi*. Jakarta: RajawaliPers.

Ruslan, Rosady. 2008. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*.Jakarta:PT Raja GrafindoPersada.

Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikas*.Jakarta: Rajawali Pers.

Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi.* Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.

Sari, Betty Wahyu Nilla. 2012. *Humas Pemerintah*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relations Pemahaman.*Bandung: Yayasan Nuansa Cendekia.

Sutabri, Tata. 2004. *Analisa Sistem Informasi.* Yogyakarta: ANDI.

Widjaja. 2002. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat,* PT. Bumi Aksara.

https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-website.html (Diakses 25 Juni 2019, 11:30 WIB).