

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Informasi merupakan kebutuhan utama setiap orang. Informasi semakin dibutuhkan oleh banyak orang untuk mengembangkan kepribadian pada lingkungan sosialnya. Atas dasar informasi banyak hal telah tercipta, termasuk salah satunya teknologi yang semakin berkembang. Bagian terpenting dalam berkomunikasi adalah informasi, karena tanpa informasi yang baik seseorang tidak akan bisa berkomunikasi dengan baik pula. Masyarakat mempunyai hak atas kebebasan memperoleh informasi, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik. Informasi telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat dan telah menjadi komoditas penting dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan,

disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Pemerintah Daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan informasi publik yang lebih efektif. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan informasi publik yang seharusnya semakin memiliki integritas tinggi dalam melaksanakan fungsi sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan keterbukaan informasi. *Public Relation* atau yang lebih dikenal Bagian Humas dalam institusi pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka. Memberikan informasi secara teratur mengenai kebijakan-kebijakan, rencana-rencana, serta hasil-hasil kerja institusi serta memberikan pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas humas yang terdapat pada institusi pemerintah dengan non pemerintah adalah tidak adanya unsur komersial walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dengan kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada *public service* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Di era globalisasi ini, Pemerintah Daerah dapat mengoptimalkan internet dalam pelayanan informasi publik. Internet hadir untuk membantu Pemerintah Daerah lebih transparansi kepada masyarakat karena Internet tidak terbatas oleh ruang dan waktu, siapapun dapat mengakses segala informasi yang ada di internet

melalui media online. Internet kini dapat mengembangkan kinerja dari pemerintah daerah dapat meningkatkan pelayanan informasi publik yaitu melalui aktivitas *cyber public relation*. Sesuai dengan namanya, *cyber* atau lebih dikenal Internet di Indonesia merupakan aspek paling penting dalam aktivitas humas terkait dengan informasi publik. Semua sumber informasi online dari berbagai aspek yang tersedia dapat diakses. Internet dapat mengaitkan antar satu individu dengan individu lain atau lebih, organisasi, dan perusahaan tanpa batas ruang dan waktu. *Cyber public relation* adalah kegiatan kehumasan yang dilakukan dengan sarana media elektronik internet dalam membangun merk, memelihara kepercayaan, pemahaman citra perusahaan kepada publik

Dalam institusi pemerintahan terdapat beberapa perangkat dinas yang bertanggung jawab akan informasi publik selain humas. Adapun perangkat dinas yang bertanggung jawab akan informasi publik adalah Dinas Komunikasi dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan lembaga yang perannya dianggap semakin penting oleh lembaga pemerintah. Karena semakin gencarnya arus komunikasi dan informasi, lebih lagi dalam komunikasi khalayak yang luas, Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki peran, fungsi serta tugas yang sangat penting bagi Pemerintah. Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai alat manajemen modern yang secara struktural merupakan bagian integral dari suatu organisasi atau pun lembaga. Artinya Dinas Komunikasi dan Informatika bukan lah merupakan fungsi terpisah dari fungsi organisasi atau pun lembaga tersebut alias bersifat melekat pada manajemen baik suatu perusahaan maupun pemerintahan. Hal tersebut menjadikan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat

menyelenggarakan komunikasi dua arah atau timbal balik antara organisasi atau lembaga yang diwakilinya dengan publiknya. Peranan ini turut menentukan sukses atau tidaknya visi, misi dan tujuan bersama dari institusi Pemerintah yang diwakilinya.

Terkait dengan hal tersebut tidak terkecuali dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat. Terkait dengan pelayanan informasi publik terdapat Seksi Peliputan Pemberitaan dan Dokumentasi yang merupakan bagian struktural dari Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat. Adanya Seksi Peliputan Pemberitaan dan Dokumentasi dimaksudkan agar transparansi dalam ruang lingkup Kedinasan Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat yang terdiri dari Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, dan Organisasi Perangkat Daerah yang terdapat di Kabupaten Pakpak Bharat dapat diketahui oleh masyarakat, khususnya masyarakat Pakpak Bharat.

Penulis memilih Dinas Komunikasi dan Informatika yang berlokasi di Pakpak Bharat sebagai objek penelitian karena Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan perangkat pemerintah yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya baik internal maupun eksternal serta operasi-operasi di berbagai tempat dan bidang alam kehidupan masyarakat modern seperti sekarang ini yang berkaitan dengan kepentingan informasi publik. Pemenuhan terhadap hak masyarakat khususnya masyarakat yang berada pada kabupaten kecil di Sumatera Utara untuk memperoleh informasi berhubungan erat dengan peningkatan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan

publik. Upaya peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan tidak akan banyak berarti tanpa adanya kemudahan untuk mendapatkan informasi.

Agar dapat menunjang keterbukaan informasi publik dari sebuah lembaga pemerintahan perlu adanya seksi peliputan pemberitaan dan dokumentasi di lembaga pemerintahan tersebut hal ini juga dimaksudkan sebagai bentuk transparansi dari pemerintah kepada masyarakat. Hal tersebut juga berlaku untuk Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat, seksi peliputan pemberitaan dan dokumentasi yang secara terorganisir dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat sebagai bentuk implementasi dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Aktivitas *Cyber public relation* dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi seksi peliputan pemberitaan dan dokumentasi Dinas Komunikasi Pakpak Bharat hal dikarenakan implementasi dari aktivitas *cyber public relation* dapat membantu dan meringankan fungsi pemerintah di bagian pelayanan informasi publik. Aktivitas yang dilakukan seksi peliputan pemberitaan dan dokumentasi bertujuan untuk memberitakan kegiatan dan aktivitas dalam lingkup Dinas Dinas atau Organisasi Perangkat Daerah yang terdapat di Kabupaten Pakpak Bharat, juga sangat membantu Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat dalam melaksanakan tugas tugas pemerintah seperti sosialisasi kegiatan pemerintah dan sosialisasi rancangan peraturan pemerintah kabupaten dan peraturan daerah. Dengan implementasi cyber pr seksi ppd dapat meningkatkan pelayanan informasi publik masyarakat pakpak

bharat melalui publikasi dengan media internet seperti email, sosial media dan website.

Dalam kesempatan ini penulis berharap melalui penelitian ini dapat mengetahui Implementasi *Cyber public relation* pada Seksi Peliputan Pemberitaan dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat dalam meningkatkan pelayanan informasi public di Kabupaten Pakpak Bharat karena semakin gencarnya arus komunikasi dan informasi, lebih lagi dalam komunikasi khalayak yang luas.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat diperoleh rumusan masalah yaitu Bagaimana Implementasi *Cyber public relation* pada Seksi Peliputan Pemberitaan dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat Sumatera Utara dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kabupaten Pakpak Bharat tahun 2017?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui Implementasi *Cyber public relation* yang dilakukan Seksi Peliputan Pemberitaan dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kabupaten Pakpak Bharat Sumatera Utara pada tahun 2017

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan Ilmu Komunikasi dalam ruang lingkup Public Relation khususnya *Cyber public relation* dan refrensi bagi penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- A. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada Pemerintah Daerah mengenai pentingnya implementasi cyber pr diterapkan oleh organisasi perangkat daerah lainnya selain humas pemerintahan.
- B. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada masyarakat, khususnya masyarakat desa mengenai pentingnya pelayanan informasi publik.

E. KERANGKA TEORI

1. IMPLEMENTASI KINERJA

1. Pengertian Kinerja

Definisi kinerja pada buku Uno dan Nina¹, dapat disimpulkan sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Untuk memperoleh gambaran tentang kinerja atau hasil kerja seseorang atau tugas pekerjaan yang dibebankan kepada nya, Haynes dalam Uno dan Nina menjelaskan penting adanya penetapan standar tertentu

¹ Uno, Hamzah B & Lamatenggo Nina (2014). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara. Hlm : 118-119

yang akan membantu keberhasilan kinerja. Dengan demikian akan mudah bagi kita melakukan penilaian atas kinerja yang dilakukan.

2. Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan. Proses implementasi dilakukan oleh organisasi atau perorangan yang bertindak dalam kedudukannya sebagai pejabat berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan. Dalam skripsi Vivi Nur Elvia Margarita tahun 2017 yang berjudul Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem dengan kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan dengan evaluasi yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan mencapainya dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan.

3. Pengertian Implementasi Kinerja

Dari pengertian-pengertian di atas yang sudah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan pengertian bahwa implementasi kinerja adalah tindakan-tindakan yang dilakukan, baik oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarah pada tercapainya tujuan yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan.

2. KONSEP PUBLIC RELATION

2.1. DEFINISI PUBLIC RELATION

Public relations dalam Bahasa Indonesia sering disebut dengan istilah hubungan masyarakat (Humas). *Public relations* atau humas sendiri memiliki beragam definisi. Ratusan definisi telah ditulis guna menangkap esensi dari PR dengan menyebutkan aktivitas-aktivitas utama yang muncul dalam praktik. Tokoh profesional dan akademik di bidang ini, (alm.) Rex F. Harlow, mengumpulkan hampir 500 definisi yang ditulis antara tahun 1900-an dan 1976. Beliau kemudian mengidentifikasi elemen-elemen utamanya guna menunjukkan apa itu PR, bukan sekadar apa yang dilakukan PR. Definisinya mencakup elemen konseptual dan operasional sebagai berikut, Public Relation adalah fungsi manajemen tertentu yang membantu membangun dan menjaga lini komunikasi, pemahaman bersama, penerimaan mutual dan kerja sama antara organisasi dan publiknya; PR melibatkan, manajemen problem atau manajemen isu; PR membantu manajemen agar tetap responsive dan mendapat informasi terkini tentang opini publik; PR mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik; PR membantu manajemen tetap mengikuti perubahan dan memanfaatkan perubahan secara efektif dan PR dalam hal ini adalah sebagai sistem peringatan dini untuk mengantisipasi arah perubahan; dan PR

menggunakan riset dan komunikasi yang sehat dan etis sebagai alat utamanya².

2.2 PERAN PUBLIC RELATION

- Teknisi Komunikasi
- Expert Prescriber
- Fasilitator Komunikasi
- Fasilitator Pemecah Masalah

2.3 TUGAS PUBLIC RELATION

- Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (visual) kepada publik
- Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat
- Memperbaiki citra organisasi
- Tanggung jawab sosial
- Komunikasi

2.4. AKTIVITAS PUBLIC RELATION

- Hubungan internal
- Publikasi
- Advertising

² Rex. F. Harlow, 1976, Building a Public Relations Definition (Public Relation Review 2), Winter. hal:36

- Press Agency
- Public Affairs
- Lobbying
- Manajemen Isu
- Hubungan investor

3. KONSEP *CYBER PUBLIC RELATION*

3.1. Definisi *Cyber Public Relation*

Cyber public relations dalam bentuknya sebagai komunikasi oleh public relations dengan perantara media elektronik-online yang dapat diwujudkan melalui internet. *Cyber Public Relation* adalah kegiatan kehumasan yang dilakukan dengan sarana media elektronik internet dalam membangun merek dan memelihara kepercayaan, pemahaman, citra perusahaan atau organisasi kepada publik dan dapat dilakukan secara one to one communication yang bersifat interaktif.

3.2. Manfaat *Cyber PR*

- Komunikasi konstan
- Respon yang cepat
- Pasar global
- Interaktif

3.3. Aktivitas *Cyber Public Relation*

- Publikasi menggunakan komunitas maya (*cyber community*)
- Publikasi menggunakan email untuk Press Release Online
- Publikasi menggunakan E-zine (*electronic magazine*)

- Publikasi menggunakan sosial media dan website

F. METODELOGI PENELITIAN

1. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Istilah penelitian kualitatif digunakan sebagai istilah pembungkus yang meliputi sejumlah strategi penelitian yang sama-sama memiliki sejumlah sifat tertentu, yang diambil dari serangkaian asumsi yang saling berhubungan yang bersifat khas paradigma penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah³.

Penelitian kualitatif dapat menunjukkan kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan sosial, dan hubungan kekerabatan. Jadi penelitian ini disajikan dengan deskripsi secara narasi, mendeskripsikan data yang sudah didapat secara apa adanya dan menjelaskan data atau kejadian dengan kalimat-kalimat penjelasan secara kualitatif. Dengan menggunakan metode kualitatif ini tujuannya adalah untuk

³ Alwasilah Chaedar A (2000) *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya, hlm : 26

menjelaskan secara mendalam tentang Implementasi *Cyber public relation* pada Seksi Peliputan Pemberitaan dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

2. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Peliputan Pemberitaan dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Pariwisata Pakpak Bharat dan masyarakat Pakpak Bharat. Subjek yang dipilih adalah orang-orang yang memahami dan mengetahui informasi yang memadai untuk kebutuhan penelitian tentang Implementasi *Cyber public relation* pada Seksi Peliputan Pemberitaan dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Implementasi *Cyber public relation* pada Seksi Peliputan Pemberitaan dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

4. Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini, waktu yang akan diambil peneliti adalah pada bulan Mei sampai dengan Juli 2018 melalui via telpon dengan narasumber. Tempat penelitian dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat.

5. Teknik Pengumpulan Data

5.1. Data Primer

1. Observasi

Penelitian ini melakukan pengamatan secara langsung kepada seksi peliputan pemberitaan dan dokumentasi di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat untuk memperoleh data-data yang akurat. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan adalah observasi aktif, yaitu peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang diamati, dan ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

2. Wawancara

Pengumpulan data penelitian ini juga dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap narasumber/informan dalam penelitian ini. Penelitian ini melakukan wawancara dengan kepala seksi peliputan pemberitaan dan dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat sebagai data wawancara primer untuk melihat bagaimana implementasi cyber PR yang dilakukan seksi PPD Bharat.

5.2. Data Sekunder

1. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah usaha untuk mencari, mengumpulkan data dan informasi berdasarkan penelaahan seperti referensi buku, dokumen, laporan dan naskah ilmiah

tertulis lainnya yang dianggap mempunyai kaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang digunakan oleh peneliti adalah berupa dokumen foto kegiatan, data statistic, dan data struktur organisasi.

3. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara sebagai data sekunder dengan dua orang masyarakat Pakpak yaitu ibu rumah tangga yang berdomisili di Pakpak Bharat dan Mahaiswi asal Pakpak Bharat yang sedang bekuliah di ISI Yogyakarta sebagai pelengkap data penelitian dari implementasi cyber pr yang dilakukan oleh seksi PPD Pakpak Bharat

6. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang sudah didapat peneliti menggunakan teknik analisis data sebagai berikut :

6.1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pilanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah

peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Jadi dalam penelitian ini data yang didapat dari narasumber direduksi untuk mencari inti permasalahannya.

6.2. Pengumpulan Data

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

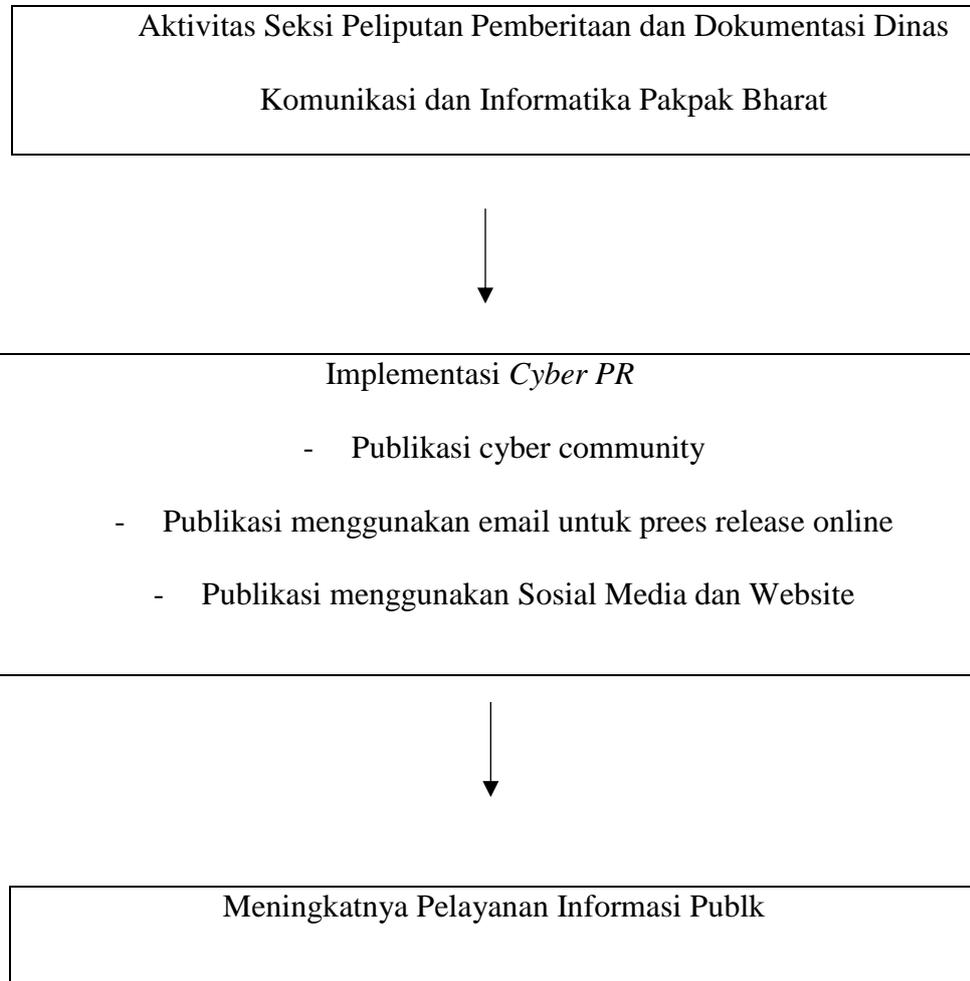
6.3. Penyajian Data

Dengan melihat penyajian data, peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat peneliti dari penyajian tersebut.

6.4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian lalu dievaluasi dengan melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Kesimpulan diambil dari data-data yang sudah direduksi dan sudah disajikan.

G. Kerangka Konsep Penelitian



Keterangan :

Aktivitas seksi peliputan pemberitaan dan dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatik Pakpak Bharat pada dasarnya adalah untuk memberikan dan memenuhi pelayan informasi masyarakat, hal ini bertujuan agar tercapai transparansi dan terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, seksi peliputan pemberitaan dan dokumentasi mengimplemmentasikan aktivitas humas, yaitu *cyber public relation*. Dalam hal ini aktivitas humas yang diimplementasi terkait dengan

penyebaran informasi melalui cyber (interaksi melalui jaringan komputer). *Cyber public relation* merupakan aktivitas public relation atau biasa disebut humas yang dilakukan melalui media elektronik internet. Aktivitas ini tidak akan lepas dari sarana media elektronik dan sangat berhubungan erat dengan perkembangan teknologi.

Jenis implementasi cyber PR yang dilakukan oleh seksi peliputan pemberitaan dan dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pakpak Bharat adalah publikasi dan berita. Berita atau informasi dapat disebarluaskan melalui cyber community, email, website, dan sosial media. Sebagai sarana publikasi untuk menyampaikan informasi atau kegiatan yang berada dalam instansi pemerintahan, informasi yang disebarluaskan dibuat dalam bentuk sebuah press release dan kemudian dapat dipublikasikan oleh media media yang sudah bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika.

Aktivitas diatas tentu dapat menghasilkan output yaitu meningkatnya pelayanan informasi publik mengenai seluruh kegiatan dan kebijakan kebijakan Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat yang harus diketahui oleh masyarakat guna menjaga transparansi informasi antara pemerintah dengan masyarakat, khususnya masyarakat di kabupaten Pakpak Bharat.