

**PEMANFAATAN DAN PENGELOLAAN *WEBSITE*
lebakkab.go.id OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN LEBAK
SEBAGAI AKSES INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)



**Disusun Oleh:
NISFI MEIGIA
NIM. 6662140518**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nisfi Meigia

NIM : 6662140518

Tempat tanggal lahir : Bandung, 17 Mei 1996

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **PEMANFAATAN DAN PENGELOLAAN *WEBSITE* lebakkab.go.id OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN LEBAK SEBAGAI AKSES INFORMASI PUBLIK** adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, 10 Januari 2019



Nisfi Meigia

6662140518

LEMBAR PERSETUJUAN

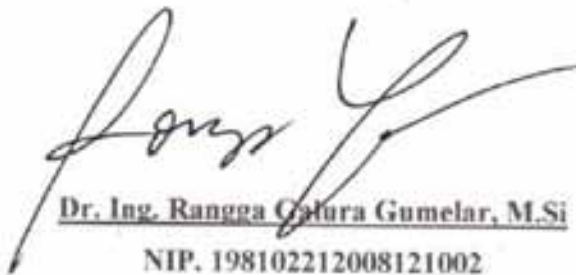
Nama : Nisfi Meigia
NIM : 6662140518
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN DAN PENGELOLAAN *WEBSITE* lebakkab.go.id OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN LEBAK SEBAGAI AKSES INFORMASI PUBLIK**

Serang, 10 Januari 2019

Skripsi ini telah disetujui untuk disajikan

Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Ing. Ranga Galura Gumelar, M.Si
NIP. 198102212008121002

Pembimbing II


Ronny Yudhi Septa Priana, M.Si
NIP. 198009242014041001

Mengetahui
Ketua Jurusan
Ilmu Komunikasi

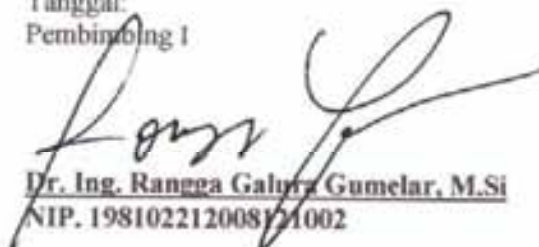

Dr. Rahmi Winangsih, M.Si
NIP. 196810192005012001

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini ditetapkan bahwa Skripsi berikut:

Judul : Pemanfaatan dan Pengelolaan *Website* lebakkab.go.id oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak sebagai Akses Informasi Publik
Nama Mahasiswa : Nisfi Meigia
NIM : 6662140518
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Telah diuji dan dipertahankan pada tanggal 22 Januari 2019 melalui Sidang Skripsi di Serang dan dinyatakan LULUS.

Tanggal:
Pembimbing I



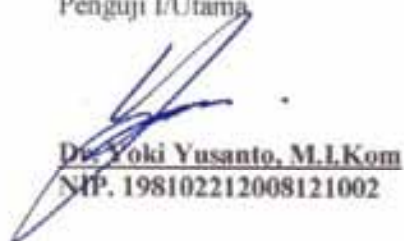
Dr. Ing. Rangga Galura Gumelar, M.Si
NIP. 198102212008121002

Tanggal:
Pembimbing II



Ronny Yudhi Septa Priana, M.Si
NIP. 198009242014041001

Tanggal:
Penguji I/Utama



Dr. Yoki Yusanto, M.I.Kom
NIP. 198102212008121002

Tanggal:
Penguji II/Pendamping



Burhanuddin Mujtaba, SE., M.Si
NIP. 198009242014041001

Tanggal:
Dekan FISIP



Dr. Agus Safari, S.Sos, M.Si
NIP. 197108242005011002

Tanggal:
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Rahmi Winangsih, M.Si
NIP. 196810192005012001

Hidup memang rumit,

jangan dibuat sulit.

Katakan tidak sanggup ketika tidak bisa.

Jika tidak mengerti, pelajari kembali.

Tidak ada hasil tanpa proses,

kerjakan apa yang harus diselesaikan.

Perlakukan kehidupan dengan baik, dan kita hidup bersama orang-orang baik.

**Skripsi ini sebagai pembuktian
bahwa aku tidak menyalah-nyaiakan
kepercayaan kedua orang tuaku.**

**Yang terkasih,
Nisfi Meigia di tahun 2019**

ABSTRAK

NISFI MEIGIA. NIM. 6662140518. SKRIPSI. Pemanfaatan dan Pengelolaan *Website* lebakkab.go.id oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak sebagai Akses Informasi Publik. Pembimbing I : Dr. Ing. (FH) Rangga Galura Gumelar, M.Si dan Pembimbing II : Ronny Yudhi Septa Priana, M.Si

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak merupakan salah satu penyelenggara informasi publik melalui *website*. Antusias masyarakat terhadap *website* lebakkab.go.id terlihat dari rata-rata pengunjung dan aktivitas komunikasi yang terjadi dalam *website* tersebut. Diskominfo sebagai penyelenggara informasi publik harus mampu menyediakan konten pada *website*. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pemanfaatan dan proses pengelolaan *website* lebakkab.go.id oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak sebagai akses informasi publik. Penelitian ini menggunakan teori Informasi Organisasi. Metodologi penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma post-positivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumen. Informan penelitian dipilih berdasarkan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa *website* lebakkab.go.id dimanfaatkan untuk memberikan informasi kepada publik mengenai Kabupaten Lebak dan bermanfaat untuk Diskominfo sebagai salah satu media dalam menjangkau informasi. Proses pengelolaan *website* meliputi penjangkauan informasi dan penafsiran informasi, dengan melibatkan beberapa anggota organisasi.

Kata kunci : *website*, informasi publik, teori informasi organisasi.

ABSTRACT

NISFI MEIGIA. NIM. 6662140518. Thesis. Utilization and Management of The lebakab.go.id website by the ministry of the Communication and Information as Acces to Public Inform. Supervisor I : Dr. Ing. (FH) Rangga Galura Gumelar, M.Si and Supervisor II : Ronny Yudhi Septa Priana, M.Si

The Lebak Regency Communication and Information Agency (Diskominfo) is one of organizer of the public information through website. The enthusiasm of the society towards the lebakab.go.id website can be seen by the average visitors and communication activities that occur on the website. Diskominfo as an organizer of public information must be able to provide content on the website. This study aims to explain how the utilization and management process of lebakab.go.id website by the Lebak Regency Communication and Information Agency (Diskominfo) as access to public information. This research uses Organizational Information theory. The research methodology used is descriptive qualitative approach with the post-positivism paradigm. The techniques of data collection are carried out by interview, observation and document study. Research informants were selected based on purposive sampling technique. The results of this study explain that the lebakab.go.id website is used to provide information to the public about Lebak Regency and is useful for Diskominfo as one of the media in capturing information. The website management process includes information gathering and information interpretation, involving several members of the organization.

Keywords: website, public information, organizational information theory.

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua terutama peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pemanfaatan dan Pengelolaan *website* lebakkab.go.id oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak sebagai Akses Informasi Publik**, sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar kesarjanaan strata satu (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini belum mencapai kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Penyusunan penelitian ini juga tak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan baik berupa materil maupun moril. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Sultan Ageng Tirtayasa;
2. Bapak Dr. Agus Sjafari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Sultan Ageng Tirtayasa;
3. Ibu Dr. Rahmi Winangsih, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Sultan Ageng Tirtayasa;
4. Bapak Husnan Nurjuman, S.Ag., M.Si. selaku pembimbing akademik;

5. Bapak Dr. Ing. (FH) Rangga Galura Gumelar, M.Si. selaku dosen pembimbing I, terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan sekaligus menjadi sosok orang tua kedua selama menyelesaikan penelitian, terima kasih karena telah mendampingi dalam berbagai situasi, selalu memberikan dukungan moril dalam menyikapi permasalahan hingga peneliti menjadi pribadi yang lebih baik;
6. Bapak Ronny Yudhi Septa Priana, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan kepercayaannya dan kemudahan pada peneliti;
7. Seluruh dosen, staf, civitas akademika FISIP, Ibu Nur, khususnya jurusan Ilmu Komunikasi yang telah berperan penting dalam proses penyelesaian skripsi;
8. Terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak yang bersedia menjadi objek penelitian dan senantiasa menyambut penelitian ini serta memberikan banyak pelajaran;
9. Terima kasih yang paling utama untuk kedua orang tua, Apa, Mamah, Kak Alma, Abang Ndes, yang selalu memberi kepercayaan penuh bahwa skripsi ini bisa selesai, terima kasih juga untuk keluarga besar di Cileles, Bandung, dan Kuningan yang selalu mendukung melalui do'a terbaik;
10. Sahabat ku (D'Rani) Rista (danx), Delis (dinx), dan Kiki, terima kasih untuk selalu mendo'akan yang terbaik, terima kasih telah menjadi orang kedua setelah keluarga, dan terima kasih telah menjadi pendamping selama melewati proses penyusunan skripsi;

11. Terima kasih untuk teman sekaligus sahabat keluarga saudara termenyebalkan tercinta tersayang Anifi Okti Tamara, Finy Fithriani, Siti Annisa Muzdalifah, yang tetap bersama membantu, memotivasi, memberikan dukungan dari segi apapun hingga penelitian ini selesai;
12. Teman-teman terbaik, seperjuangan sejak awal perkuliahan (Ngawang) Adi kakek, Agung bangce, Andri nongce, Farli lice, Viki ipul, Yusuf ucap, Alfi malika, Ida dai, Luliyana kuli, Nilam lamce, Rika melehoy terima kasih telah berjuang bersama, atas semua pelajaran hidup, bertukar pikiran menjelang *outline*, dan kasih sayang penuh dari kalian;
13. Terima kasih untuk Yunita bocin telah menjadi teman bertukar pikiran dan memberikan dukungan moril, Rai Intan sebagai teman sejak SMA yang juga banyak membantu dalam penelitian ini;
14. Terima kasih untuk Rika Rizki Rahayu dan Husnul Nisa Mulia yang selalu memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi;
15. Gabriella gebi dan Angga Septian (Asep) teman seperjuangan sejak awal perkuliahan, sudah memberikan banyak pengetahuan, mengukir kenangan menghadapi dosen-dosen super, sudah membantu banyak dalam penelitian ini, terimakasih karena Gebi bersedia berbagi ilmu, terima kasih Asep karena sudah memotivasi dalam menghadapi permasalahan;
16. Terima kasih kepada keluarga besar Himakom Kabinet Karya;
17. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2014 konsentrasi Humas, Jurnalistik dan Marketing Comunication;

18. Terima kasih untuk (Rgg Squad) anak-anak daddy kak Rakhma, kak Arif, kak Alif, kak Muhtar, kak Nisa, kak Resti, kak Siska, terima kasih sudah mengisi hari-hari ku dengan penuh pelajaran. Terima kasih sudah menemani sisa-sisa perjuangan, untuk semua nasihat, dan kebersamaan sejak saat itu, aku bahagia menjadi satu-satunya yang paling imut di antara kalian, semoga kebersamaan kita sampai seterusnya;
19. Terima kasih untuk seluruh pihak yang membantu kelancaran proses penelitian dari awal hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perjuangan, terima kasih atas do'a yang selalu dipanjatkan untuk kelangsungan penelitian ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan pihak-pihak yang membantu dengan balasan yang lebih baik. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan terutama bagi bidang kajian ilmu komunikasi dan untuk Kabupaten Lebak untuk tetap menjadi daerah yang terus berkembang.

Serang, Januari 2019

Nisfi Meigia

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Identifikasi Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Ruang Lingkup Ilmu Komunikasi.....	14
2.1.2 Komunikasi Pemerintahan	16
2.2. Public Relations	17
2.2.1 Komunikasi dalam <i>Public Relations</i>	21
2.2.2 Peran <i>Public Relations</i>	23
2.2.3 <i>Public Relations</i> Pemerintah	25
2.2.4 Model Informasi Publik	27

2.3. <i>Media Public Relations</i>	28
2.4. Dinas Komunikasi dan Informatika	33
2.4. Teori Informasi Organisasi	33
2.5. Kerangka Berpikir	37
2.6. Penelitian Terdahulu.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Paradigma Penelitian	44
3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian	47
3.3 Subjek Penelitian	49
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Observasi.....	50
3.4.2 Wawancara.....	51
3.4.2 Dokumentasi.....	52
3.5 Teknik Analisis	54
3.6 Uji Keabsahan Data.....	56
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	57
BAB IV PEMBAHASAN	58
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	58
4.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak	58
4.1.2 Urusan dan Kewenangan	61
4.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan	63
4.1.4 Tugas dan Fungsi.....	63
4.1.5 Struktur Organisasi	65
4.1.5 Produk Pelayanan Publik	65
4.2 Deskripsi Informan.....	67
4.3 Deskripsi Data.....	68
4.4 Hasil Penelitian	70
4.4.1 <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Lebak	70
4.4.2 Perubahan Komponen <i>Website</i> Kabupaten Lebak	78

4.4.3 Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai Penyedia Layanan Publik.....	80
4.4.4 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak dalam Memperoleh Informasi	82
4.4.5 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak dalam Menafsirkan Informasi.....	90
4.4.6 <i>Website</i> lebakkab.go.id sebagai Media Informasi Publik.....	92
4.5 Analisis dan Pembahasan	93
4.5.1 Pemanfaatan <i>Website</i> lebakkab.go.id sebagai Akses Informasi Publik.....	93
4.5.1.1 Manfaat <i>Website</i> lebakkab.go.id bagi Masyarakat.....	96
4.5.1.2 Manfaat <i>Website</i> lebakkab.go.id bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak.....	97
4.5.2 Pengelolaan <i>Website</i> lebakkab.go.id sebagai Akses Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak dalam Memperoleh Informasi.....	99
4.5.2.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak dalam Memperoleh Informasi	99
4.5.2.2 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak dalam Menafsirkan Informasi.....	107
BAB V PENUTUP	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	117
RIWAYAT HIDUP	155

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 4.1 Urusan dan Kewenangan Diskominfo Kabupaten Lebak	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	65
Gambar 4.2 Tampilan <i>website</i> lebakkab.go.id	70
Gambar 4.3 Selayang Pandang.....	71
Gambar 4.4 Profil Pemerintah Daerah.....	72
Gambar 4.5 Geografi Daerah	72
Gambar 4.6 Peta Wilayah	74
Gambar 4.7 Sumber Daya Daerah.....	74
Gambar 4.8 Kolom Berita	75
Gambar 4.9 Kategori Berita	76
Gambar 4.10 Perubahan Tampilan <i>Website</i>	78
Gambar 4.11 Pesan Masuk.....	86
Gambar 4.12 Konten Buku Tamu / <i>Live Chat</i>	86
Gambar 4.13 Berita.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi publik merupakan informasi yang dapat diakses oleh setiap orang. Karena sejatinya setiap orang memerlukan informasi sebagai kebutuhan. Hampir seluruh aspek kehidupan manusia membutuhkan informasi dari berbagai sumber. Sebagai contoh, masyarakat membutuhkan berita untuk dapat mengetahui apa yang sedang terjadi. Terlebih Indonesia merupakan negara yang menganut sistem demokrasi di mana rakyat terlibat dalam setiap informasi yang dapat diakses, sehingga masyarakat diberi kebebasan berpendapat dan kebebasan dalam memperoleh informasi. Sehingga dalam memperoleh berita, masyarakat dapat mengaksesnya di mana saja melalui berbagai media yang tersedia.

Di Negara yang menganut sistem demokrasi ini pemerintah juga dituntut untuk bersikap transparan dalam menyebarluaskan informasi publik, sebagaimana ditetapkan dalam UU KIP Nomor 14 tahun 2008 bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi. Dalam melakukan publikasi informasi penyelenggara Negara harus bersikap terbuka, akuntabel, transparan dan mudah diakses. Oleh sebab itu dalam sebuah instansi atau lembaga pemerintah wajib menyediakan informasi yang dibutuhkan dan dapat diakses para pengguna informasi. Kegiatan penyebaran informasi ini termasuk dalam aktivitas komunikasi.

Morison (2013:9) menyatakan bahwa komunikasi merupakan situasi di mana komunikator mengirim pesan pada komunikan dengan tujuan mempengaruhi tingkah laku komunikan. Dalam situasi ini, pengguna informasi publik merupakan komunikan yang siap menerima pesan dari komunikator. Komunikator baik itu berasal dari individu, kelompok, maupun organisasi mengirim pesan melalui berbagai media komunikasi. Selanjutnya akan ada *feedback* (umpan balik) dari komunikan (penerima pesan) sehingga ini menjadi situasi yang efektif dalam aktivitas komunikasi.

Komunikasi dapat terjadi di mana saja melalui media dan atau tanpa media sebagai perantara alat komunikasi. Pada lingkup organisasi media komunikasi berperan penting sebagai alat yang mampu menyampaikan pesan pada komunikan yang lebih dari satu orang, sehingga media pada komunikasi organisasi dapat berupa media cetak, media elektronik dan media baru. Sedangkan komunikasi antarpribadi atau komunikasi dengan cakupan yang lebih sempit tidak terlalu membutuhkan media perantara sebagai alat pengirim pesan karena jenis komunikasi ini lebih bersifat persuasif, maka media komunikasi tanpa media perantara yaitu komunikasi yang terjadi secara langsung melalui alat indra manusia. Adapun terjadi melalui media perantara biasanya menggunakan media personal seperti telepon dan pesan langsung.

Di abad ke-21 ini aktivitas komunikasi lebih sering dilakukan melalui media digital. Di mana interaksi pengiriman pesan antara komunikator pada komunikan dilakukan melalui media digital yang dapat terjadi dalam konteks komunikasi interpersonal hingga kelompok. Hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet

Indonesia (APJII) menyatakan adanya peningkatan pengguna *internet* setiap tahun. Terutama pada 2 tahun terakhir, pada tahun 2016 pengguna internet sebanyak 132,7 dan meningkat sebanyak 10,56 pada tahun 2017 menjadi 143,26 juta jiwa dari total penduduk Indonesia yang mencapai 264 juta jiwa. Data tersebut menunjukkan bahwa saat ini kita berada di era digital karena sebagian besar penduduk Indonesia telah menjadi pengguna *internet*. Sehingga *new media* dapat menjadi pilihan yang tepat bagi pemerintah untuk melakukan publikasi informasi (sumber: www.apjii.or.id diakses pada 11 November 2018, 15.01).

Dalam lingkup ilmu komunikasi sendiri media digital lebih dikenal dengan media baru (*new media*). Kompleksitas media baru membuat komunikasi personal hingga komunikasi massa dengan jumlah komunikan yang tak terhingga dapat terjadi di dalamnya. Selain itu, intensitas penggunaan yang tidak terbatas juga menjadikan media baru lebih digandrungi dibanding dengan media lain yang memiliki jam tayang seperti jadwal tayangan berita di media elektronik selama 1 jam sekali, atau bahkan jadwal terbit berita pada media cetak selama 1x24 jam. Oleh karena itu, *new media* dikenal juga dengan sebutan media *online* karena dapat diakses kapan saja, sehingga siapa saja dengan jadwal aktivitas keseharian yang berbeda tetap dapat menggunakannya. Saat ini *new media* menjadi media yang paling sering digunakan sehingga saat ini pemerintahan memasuki era e-government. E-government atau *electronic government* merupakan kegiatan pemerintahan yang berlangsung melalui media baru. Penggunaan media baru ini dapat berupa aplikasi maupun situs web.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin berkembang memberikan kemudahan praktisi komunikasi dalam menyampaikan pesan. Dimulai dari penggunaan media *mainstream* seperti media cetak yang banyak digunakan sekitar tahun 1800-1900. Semakin lama media cetak mengalami penurunan eksistensi hingga publik beralih menggunakan media elektronik. Sama halnya seperti media cetak, pada abad ke-21 media elektronik mulai tergeser eksistensinya oleh media baru. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan teknologi komunikasi dan informasi berupa media baru sebagai media yang dapat menjangkau publik luas dalam waktu singkat, sehingga praktisi komunikasi dapat memanfaatkan teknologi tersebut untuk mendukung penyampaian pesan.

Website salah satu media dari hasil perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. *Website* atau situs merupakan salah satu dari sekian banyak sarana komunikasi yang ada di *internet*. Menurut Nasrullah (2014:25), situs web adalah halaman yang merupakan satu alamat domain yang berisi informasi, data, visual, audio, memuat aplikasi, hingga berisi tautan dari halaman *web* lainnya. Selain itu, *website* adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait, terdiri dari page atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan homepage. *Homepage* berada pada posisi teratas, dengan halaman-halaman terkait berada di bawahnya. Biasanya setiap halaman di bawah homepage disebut child page, yang berisi hyperlink ke halaman lain dalam web (Gregorius, 2000:30).

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan hasil pemetaan urusan pemerintah daerah di bidang komunikasi dan informatika yang disahkan pada 1 September 2016 oleh Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Karena berada dalam posisi sebagai perangkat daerah sehingga Diskominfo ada hampir di setiap pemerintah daerah yang memiliki fasilitas dan jaringan memadai. Hasil pemetaan dari Kominfo saat ini mencakup 543 wilayah provinsi/kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Kabupaten Lebak juga termasuk di dalamnya, sehingga pada tahun 2017 menjadi tahun diresmikannya Diskominfo Lebak sebagai instansi pemerintah yang mengelola *website* sebagai media informasi publik. Di mana informasi publik merupakan bagian dari aktivitas *public relations* menurut Dozier dan Broom yang meliputi peran manajerial komunikasi dan teknisi komunikasi.

Masyarakat diposisikan sebagai pengguna informasi, dan Diskominfo Lebak sebagai tatanan pemerintah yang harus memenuhi kebutuhan informasi publik seperti yang telah ditetapkan dalam UU KIP No. 14 Tahun 2008 bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Oleh karena itu Diskominfo Lebak harus melakukan publikasi mengenai segala bentuk kegiatan dan kebijakan yang berlaku. Sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang disediakan.

Peningkatan penggunaan *mobile device* dan *smartphone* di kalangan masyarakat menunjukkan bahwa saat ini kita berada dalam era media baru. Sehingga Diskominfo yang menggunakan *website* sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dirasa cukup lumrah dan harus

meningkatkan konten yang memadai. Penyelenggaraan kegiatan dan pelayanan publik diarahkan agar memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk digital yang dapat diakses pada *website* tersebut melalui *mobile device* dan *smartphone*.

Meningkatnya pengguna *internet* membuat berbagai fasilitas *online* semakin sering digunakan. Layaknya situs *web* yang biasa menjadi portal formal bagi sebuah organisasi seperti salah satu *website* yang dikelola Kominfo Lebak. Semakin banyak pengunjung membuat terjadinya interaksi komunikasi. diskominfo diposisikan sebagai suatu sistem yang menerima berbagai informasi yang membingungkan dan multitafsir dari lingkungannya dan berusaha untuk memahaminya.

Saat ini, *website* pemerintahan didesain kian menarik. Ditandai dengan adanya standarisasi konten *website* sehingga Organisasi Perangkat Daerah (OPD) bergegas merancang desain yang menarik untuk setiap *website* yang dimiliki. Misalnya, salah satu *website* yang dikelola oleh Diskominfo Lebak yaitu lebakkab.go.id selalu mengalami perubahan tampilan dan konten. Desain *website* selalu berubah dan dibuat lebih nebarik dari sebelumnya sesuai dengan era *e-government* sekarang dan konten *website* dibuat dengan kebutuhan publik.

Peran Diskominfo sebagai pengelola *website* memperlihatkan unsur kreatif, desain *website* lebakkab.go.id merupakan perpaduan warna yang menarik, membuat penampilan semakin hidup di layar *personal computer*. Tidak lupa ditampilkan daerah yang menjadi ikon Kabupaten Lebak yaitu Suku Baduy. Selain menjadi ikon Lebak, Suku Baduy juga termasuk dalam program Banten7Wonder dari Dinas Pariwisata Provinsi Banten sehingga dengan

menampilkan gambar Suku Baduy akan mempermudah publik dalam mengenali identitas *website* daerah. Beberapa hal tersebut bertujuan untuk menarik minat publik agar menjadikan *website* lebakkab.go.id sebagai sumber informasi dan tempat berkomunikasi.

Website lebakkab.go.id juga dilengkapi konten untuk memfasilitasi publik seperti *live chat* dan sistem online terintegrasi. Konten-konten ini berbeda dengan *website* pemerintah daerah lain yang ada di Provinsi Banten, dengan penyusunan konten yang juga berbeda. *Live chat* merupakan konten pesan langsung yang dapat digunakan siapa saja saat membuka halaman *web*. Konten ini memiliki dua mode yaitu *online* dan *offline*. Mode *online* akan tersedia selama jam kerja karyawan Diskominfo, dalam keadaan *online* pesan yang dikirimkan melalui *live chat* akan langsung ditanggapi. Dalam keadaan *offline* juga publik masih dapat mengirimkan pesannya namun tidak langsung mendapat tanggapan seperti pada keadaan *online*. *Live chat* memudahkan publik dalam berkomunikasi dengan pihak Diskominfo, begitu pun sebaliknya. Hal ini merupakan implementasi dari unsur inovatif dan eksploratif dalam segi kehumasan, karena merupakan konten yang jarang digunakan pihak pemerintah daerah dalam *website*. Bahkan untuk wilayah Provinsi Banten konten ini hanya digunakan oleh *website* Pemerintah Kota Cilegon dan Kabupaten Lebak saja.

Website lebakkab.go.id juga memiliki konten sistem online terintegrasi yang merupakan fasilitas publik untuk mendapatkan pelayanan melalui *website*. Pelayanan yang tersedia diantaranya pembuatan surat secara *online* yang dapat diakses melalui konten ini. Publik dapat mengikuti langkah-langkah dalam pada

konten tersebut layaknya mengurus surat perizinan secara langsung, namun dalam hal ini lebih efisien karena proses pembuatan dilakukan melalui layanan yang tersedia. Konten-konten dalam *website* lebakkab.go.id merupakan cara Diskominfo Lebak untuk meningkatkan pelayanan informasi dan komunikasi.

Upaya pengelolaan *website* menjadi lebih baik merupakan aktivitas yang menunjang tujuan organisasi. Diskominfo Lebak memiliki tujuan dalam mewujudkan informasi dan komunikasi yang terpercaya salah satunya melalui *website* www.lebakkab.go.id yang dikelola, harus mampu menyediakan informasi dalam *website*. Selain itu, tersedianya layanan publik juga merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan. Aktivitas komunikasi Diskominfo Lebak juga menyerupai model aktivitas Informasi Publik di mana model ini merupakan bagian dari peran *public relations* sebagai manajerial komunikasi dan teknisi komunikasi melalui *website* hasil perkembangan teknologi komunikasi.

Dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak merupakan perantara dalam menginformasikan pesan dari berbagai sumber melalui *website* dan aplikasi daerah. Seperti layanan publik yang berkaitan dengan instansi pemerintahan lain dalam wilayah Kabupaten Lebak sudah disediakan dalam *website*. Masyarakat sebagai publik sasaran dari Diskominfo dapat mengaksesnya dengan mudah karena pengunjung akan langsung masuk pada link instansi yang berkaitan tersebut melalui *website* lebakkab.go.id sebagai portal utamanya. Demikian juga halnya dengan informasi balik (*feedback*) dari publik akan masuk melalui beberapa celah layanan penerimaan pesan.

Untuk membuat tampilan yang menarik, sesuai dengan kebutuhan dan bernilai praktis pada media komunikasi tentunya melewati beberapa tahap proses. Dalam fenomena ini, Diskominfo merupakan sebuah instansi pemerintah sebagai praktisi komunikator yang merancang *website* lebakkab.go.id tentu membentuk pola komunikasi tertentu untuk mencapai tujuan bersama, salah satunya mengelola *website* sebagai media informasi publik. Pengelolaan ini dapat membentuk pola-pola komunikasi di dalam sebuah organisasi. Baik dari anggota yang saling berkomunikasi maupun organisasi dengan publik yang membentuk sebuah pola komunikasi dalam proses pengelolaan pesan.

Diskominfo merupakan organisasi yang menjadi penyedia portal informasi. Oleh sebab itu, Diskominfo berusaha mengelola informasi yang diterimanya. Proses pengelolaan meliputi pengumpulan informasi, memahami informasi, dan menggunakan informasi yang diterimanya. Termasuk salah satu *website* yang dikelolanya, Diskominfo harus mempersiapkan berbagai pesan untuk ditampilkan dalam *website* tersebut. Pesan yang diterima dapat berasal dari berbagai sumber, tidak terkecuali dari *website* itu sendiri karena portal *website* bersifat dua arah.

Tahun 2017 merupakan awal Diskominfo Lebak mengelola *website* yang digunakan sebagai media informasi publik. Pada tahun ini Diskominfo mulai mengupayakan diri untuk dapat memenuhi kebutuhan publik, salah satunya dengan membuat aplikasi dan melengkapi *website* dengan konten yang dapat menampung informasi dari luar. Pada saat itu juga Diskominfo mulai mendapat perhatian publik dengan adanya berbagai pesan yang masuk ke aplikasi maupun

konten dalam *website* yang dikelola. Seiring berjalannya waktu, pesan yang diterima bukan hanya berasal dari publik domestik melainkan publik secara global.

Website lebakkab.go.id yang dikelola menyajikan tampilan dan isi yang mumpuni bagi publik, dan dapat digunakan untuk menjangkau informasi balik untuk Diskominfo. Akan tetapi dengan fasilitas yang memadai ini, aktivitas komunikasi yang terjadi masih belum optimal. Seperti jumlah rata-rata pengunjung yang bersifat tetap setiap bulannya seperti yang terjadi pada bulan Maret dan April 2018 dengan jumlah rata-rata 250 pengunjung setiap bulannya. Seharusnya jumlah ini meningkat setiap bulan untuk mencapai visi dan misi organisasi sebagai layanan komunikasi dan informasi terpercaya. Karena dengan adanya pengunjung, kemungkinan untuk terjadinya aktivitas komunikasi lebih besar dibandingkan dengan rata-rata pengunjung yang bersifat tetap atau bahkan menurun.

Dalam aktivitas komunikasi antara organisasi dengan publik juga ditemui adanya gejala hambatan komunikasi. Terdapat pesan masuk yang belum direspon oleh pengelola *website*. Meskipun sebagian besar aktivitas instansi pemerintahan bersifat satu arah, akan tetapi konten *website* yang ada dibuat dalam bentuk dua arah. Sehingga organisasi harus mampu mengoptimalkan penggunaannya. Ketika fasilitas yang dibuat sudah memadai lengkap dengan teknis yang kompeten, akan tetapi jika pada praktiknya masih ditemui hal yang tidak ideal mungkin terindikasi gejala hambatan terutama dalam kajian komunikasi baik dari segi psikis maupun psikologis pada masing-masing praktisi komunikasi tersebut.

Oleh karena itu, peneliti merasa perlu melakukan penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak sebagai instansi pemerintah yang mengelola *website* sebagai media informasi publik. Dengan menganalisis situasi komunikasi yang ada agar dapat ditemukan titik hambatan baik dari segi pengelolaan pesan yang diterima maupun dari sisi aktivitas komunikasi yang masih dapat dimaksimalkan. Fokus penelitian ini ada pada aktivitas komunikasi Diskominfo Lebak dalam proses pengelolaan informasi untuk menyajikan dan mengelola konten dalam media informasi publik. Proses pengelolaan informasi yang dilakukan oleh Diskominfo dari mulai mengumpulkan, memahami, sampai pada mengolahnya untuk kemudian dibuat menjadi pesan yang dapat dikonsumsi oleh publik internal dan eksternal dari Diskominfo ini.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk dari latar belakang, peneliti membuat spesifikasi fenomena ini ke dalam sebuah rumusan masalah penelitian **“Bagaimana pemanfaatan dan pengelolaan *website* lebakkab.go.id oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak sebagai akses informasi publik?”**

1.3 Identifikasi masalah

Dari rumusan masalah tersebut peneliti menentukan identifikasi:

1. Bagaimana pemanfaatan *website* lebakkab.go.id sebagai akses informasi publik?

2. Bagaimana proses pengelolaan *website* lebakkab.go.id sebagai akses informasi publik?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini peneliti uraian sebagai berikut :

1. Menjelaskan pemanfaatan *website* lebakkab.go.id sebagai akses informasi publik.
2. Menjelaskan proses pengelolaan *website* lebakkab.go.id sebagai akses informasi publik.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan mampu memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama pada pihak yang memiliki kepentingan yang terkait dalam penelitian. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu komunikasi pada umumnya, dan khususnya pada kajian kehumasan dalam kasus yang hampir serupa, seperti dalam penelitian ini yang melihat sebuah instansi pemerintah sebagai praktisi komunikasi yang secara tidak langsung menjalankan peran *public relations* untuk mencapai tujuan melalui model informasi publik. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan referensi dari aplikasi

teori yang digunakan. Untuk memecahkan masalah yang sama maupun sebagai perbandingan dengan aplikasi teori dalam kasus yang berbeda.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini diharapkan mampu memberikan penjelasan mengenai pemanfaatan *website* sebagai media informasi publik oleh Diskominfo Lebak. Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu menguraikan aktivitas komunikasi Diskominfo dalam mengelola informasi yang diterima sehingga dapat dijadikan sumber informasi bagi siapa saja yang memerlukan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintahan lain dalam mengelola informasi yang diterima, menganalisis kebutuhan publik, dan menyajikan informasi publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Ruang Lingkup Ilmu Komunikasi

Komunikasi dan manusia telah menjadi seperangkat objek yang tidak dapat dipisahkan. Manusia sebagai makhluk sosial pasti melakukan komunikasi untuk berinteraksi. Tanpa disadari pun komunikasi selalu terjadi, karena manusia pasti memiliki kebutuhan dan melakukan komunikasi untuk memenuhinya. Akan tetapi, komunikasi yang akan di bahas di sini adalah ilmu komunikasi yang saat ini menjadi inti dari kegiatan informasi publik.

Seiring berkembangnya waktu, komunikasi menjadi sebuah ilmu yang saat ini dipelajari hampir di setiap perguruan tinggi. Ilmu komunikasi menjadi penting untuk dipelajari karena merupakan gambaran dari fenomena kehidupan manusia. Komunikasi telah diuji oleh banyak ahli sehingga menghasilkan banyak definisi dan konsep komunikasi. Masing-masing definisi ilmu komunikasi menurut para ahli menitikberatkan arti yang berbeda, namun tetap memiliki makna yang serupa.

Istilah *komunikasi* atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. Sama disini maksudnya adalah *sama makna* (Effendy, 2007:9). Sihabudin & Winangsih (2012:17) menegaskan bahwa komunikasi merupakan pengetahuan dan keterampilan paling penting yang harus dimiliki dalam kehidupan sehari-hari sebagai komponen penting pada kehidupan manusia. Sedangkan Jurgen Ruesh dalam Morissan (2013:9) mendefinisikan komunikasi sebagai situasi dimana

sumber mengirimkan pesan kepada penerima dengan sengaja untuk mempengaruhi tingkah laku penerima.

Dari uraian-uraian tersebut dapat digambarkan bahwa komunikasi adalah proses penggambaran pesan yang dilakukan oleh komunikator sebagai *encoder* melalui media atau tanpa media perantara agar diterima oleh *decoder* dengan tujuan tertentu tergantung dari terjadinya komunikasi. *Encoder* sebagai pengirim akan mengartikan dan memahami pesan yang diterima. Selanjutnya akan muncul *feedback* (umpan balik) dari *decoder*. Akan tetapi, proses komunikasi dapat berjalan baik atau terdapat hambatan tergantung situasi dan kondisi. Hambatan dapat berasal dari faktor partisipan maupun media komunikasi.

Effendy (2007:11) menyatakan terdapat dua tahap dalam proses komunikasi. Dua tahap tersebut adalah secara primer dan secara sekunder. Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan *lambang (symbol)* sebagai media. Lambing sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambing sebagai media pertama. Media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi adalah surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan sebagainya.

2.1.1 Komunikasi Pemerintahan

Sejatinya komunikasi dibutuhkan untuk mencapai tujuan bersama, sama halnya dengan komunikasi dalam ranah pemerintahan. Hasan (2005:95) menyatakan bahwa komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Pemerintah diposisikan sebagai komunikator yang menyampaikan tujuan-tujuan Negara pada masyarakat sebagai komunikan yang akan menerima pesan tersebut. Akan tetapi masyarakat juga dapat menjadi komunikator dan menyampaikan ide atau gagasan pada pemerintah yang berada pada posisi mengamati apa yang diinginkan masyarakat. Pemerintah memiliki kewenangan untuk menanggapi pesan dari masyarakat sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Salah satu contoh komunikasi pemerintahan misalnya dalam hubungan kerja mencakup komunikasi informasi dan hubungan kerja. Komunikasi informasi dilakukan oleh pimpinan kepada unit kerja di bawahnya agar terdapat kesesuaian paham antara pimpinan dengan unit kerja. Sedangkan komunikasi hubungan kerja merupakan cara yang ditempuh untuk menyampaikan informasi tersebut, misalnya dalam situasi rapat atau apel kerja. Selain itu, komunikasi informasi juga terjadi antara instansi pemerintah dengan masyarakat. Seperti informasi publik yang merupakan kebutuhan setiap orang, instansi pemerintah sebagai pengirim pesan akan mendistribusikan pesan berupa informasi publik tersebut melalui berbagai media yang dapat dijangkau oleh pengguna informasi atau masyarakat.

Komunikasi pemerintahan dengan masyarakat juga sama seperti komunikasi pemerintahan dalam lingkungan kerja yang telah dijelaskan sebelumnya. Komunikasi pemerintah pada masyarakat pada umumnya menggunakan model informasi satu arah di mana unit pemerintah menyampaikan ide, program dan gagasan untuk mencapai tujuan Negara. Pemerintah juga lebih banyak melakukan publikasi, misalnya pemberitaan mengenai pemerintah dapat dijumpai setiap hari melalui *website* resmi organisasi perangkat daerah atau bahkan melalui aplikasi unit pemerintahan.

Secara garis besar aktivitas komunikasi pemerintahan serupa dengan komunikasi perusahaan dan jenis komunikasi lainnya. Pihak komunikator merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki publik sama seperti komunikator pada lingkup lainnya. Publik komunikasi pemerintahan meliputi karyawan, masyarakat, *stakeholder*, pers, perusahaan, dan sesama lembaga pemerintah lainnya. Perbedaan yang mendasar ada pada letaknya yang berada pada lingkup pemerintah sehingga berjalan sesuai tujuan Negara.

2.2 *Public Relations*

Secara bahasa, kata *public* berarti ‘publik’ dan *relations* merupakan hubungan-hubungan, sedangkan jika diterjemahkan secara bebas menjadi hubungan masyarakat (humas). Menurut Gassing dan Suryanto (2016) kata *public* dalam PR tidak dapat diartikan secara terpisah dengan kata *relations*. Jika diartikan terpisah, kata *public* yang berarti ‘masyarakat’ kurang tepat karena memiliki cakupan yang sangat luas, bersifat heterogen dan tidak memiliki

keterkaitan. Misalnya dalam istilah *public speaking*, *public opinion* dan *public sphere*, memiliki makna yang berbeda dan tidak ada hubungannya antara istilah satu dengan lainnya. Sedangkan makna dari kata *public* dalam istilah *public relations* memiliki kesamaan makna, bersifat homogen tergantung dari publik dari suatu organisasi dan lebih spesifik. Oleh karena itu, istilah *public relations* (PR) diterjemahkan secara bebas menjadi hubungan masyarakat (Humas).

Istilah *public relations* dan humas sering kali dinilai berbeda. Gassing dan Suryanto (2016: 4) mengatakan bahwa hasil survey menunjukkan istilah *public relations* lebih sering dikaitkan dengan perusahaan sedangkan Humas lebih identik dengan instansi pemerintahan, ditandai dengan adanya organisasi PR yang merupakan kumpulan praktisi PR dari berbagai perusahaan seperti Perhimpunan *Public Relations* Indonesia dan *International Public Relations Association* (IPRA).

Sedangkan PR dalam lingkup pemerintah biasa disebut Humas ditandai dengan adanya organisasi persatuan Humas Pemerintah, seperti Perhimpunan Hubungan Masyarakat Indonesia (PERHUMAS) dan juga Badan Koordinasi Kehumasan (BAKOHUMAS). PERHUMAS memiliki visi untuk mendukung perkembangan kompetensi humas institusi di Indonesia. Sama halnya dengan BAKOHUMAS yang melakukan koordinasi humas pemerintahan dalam Jaringan Pemberitaan Pemerintah (JPP). Kedua organisasi tersebut memiliki persamaan dalam hal tujuan, baik PERHUMAS maupun BAKOHUMAS bertujuan untuk berkoordinasi mendukung perkembangan humas pemerintahan.

Dari uraian tersebut, diketahui bahwa sejatinya *public relations* dan humas mengandung makna yang sama, akan tetapi persepsi orang membuat kedua istilah

itu berbeda. Pemahaman tentang *public relations* dikaitkan sebagai unit yang berada pada perusahaan, bekerja untuk menjalankan tujuan di jalur profit. Sedangkan humas lebih dipersepsikan sebagai unit yang ada di instansi pemerintah (non profit). Namun demikian, para pakar *public relations* tidak mempermasalahkan kedua istilah tersebut. Masing-masing pakar *public relations* memiliki definisi tersendiri yang menitikberatkan pada satu aspek.

Definisi *public relations* (PR) telah banyak dikemukakan oleh para ahli. Salah satunya definisi PR menurut Cutlip, Center, Brooom (2000) mengemukakan bahwa *public relations* merupakan sesuatu yang merangkum usaha yang terencana, antara suatu organisasi dengan khalayaknya dengan cara yang baik serta bertanggungjawab didasarkan atas komunikasi dua arah. Definisi ini berkaitan dengan definisi lain karena setiap praktisi pasti menerapkan poin komunikasi sebagai inti dari pelaksanaan.

Definisi lain dikemukakan oleh Wilcox dan Cameron (2006) menegaskan bahwa *public relations* adalah fungsi manajemen dari sikap terpuji yang terencana oleh suatu organisasi, pemerintahan, maupun swasta. Tujuan *public relations* ini untuk membina hubungan saling pengertian dengan publik organisasi tersebut. Hubungan saling pengertian dicapai dengan cara mengevaluasi pandangan publik terhadap organisasi melalui penerangan yang terencana dan tersebar, atau dalam masa kini, melalui publikasi informasi kepada publik.

Selain definisi di atas, Jefkins (2003:2) menyatakan bahwa PR adalah bentuk komunikasi yang berkaitan dengan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan sehingga terjadi perubahan yang memiliki dampak. Jefkins pun mengatakan

definisi ini berlaku untuk semua jenis organisasi baik pemerintah, perusahaan dan organisasi lainnya. Pernyataan ini merangkum kedua definisi sebelumnya bahwa dalam *public relations* terdapat unsur komunikasi dan penerangan di dalamnya, saat ini penerangan dapat diterjemahkan menjadi fungsi publikasi. Dengan definisi Jefkins ini juga disimpulkan bahwa *public relations* dan humas merupakan istilah dari makna yang sama. Jadi, baik itu *public relations* maupun humas, keduanya menjalankan fungsi yang sama.

Peneliti mengambil kesimpulan dari setiap definisi yang dikemukakan para ahli *public relations* menitikberatkan pada aspek yang berbeda, akan tetapi satu makna bahwa di dalamnya terdapat unsur komunikasi sebagai inti dari *public relations*. Diawali dari pendapat Cutlip (dkk), memfokuskan pada aspek terencana yang berlandaskan dari tanggungjawab dan komunikasi dua arah. Kemudian Wilcox dan Cameron (2006) menitikberatkan pada fungsi manajemen untuk membina hubungan saling pengertian. Berbeda dengan pendapat Jefkins yang menggaris bawahi penciptaan pemahaman untuk menghasilkan perubahan dampak. Masing-masing fokus pendapat tersebut berjalan dengan melibatkan unsur komunikasi seperti apa yang dikatakan Gassing dan Suryanto (2016:124) bahwa hubungan dengan masyarakat internal dan eksternal hanya dapat dibina melalui komunikasi. Beberapa jenis komunikasi yang biasa terjadi dalam aktivitas *public relations* diantaranya komunikasi internal, komunikasi eksternal, komunikasi formal dua arah secara vertikal dan horizontal, komunikasi verbal, dan komunikasi non verbal.

Dalam sebuah organisasi baik pemerintah maupun perusahaan, *public relations* dapat kita temui dalam bentuk divisi atau ada yang hanya menerapkan metodenya saja. Pada penelitian ini, aktifitas *public relations* dilakukan oleh sebuah dinas dalam lingkup pemerintah yang memegang peran *public relations* atau humas di tingkat pemerintah daerah.

2.2.1 Komunikasi dalam *Public Relations*

Komunikasi adalah unsur inti dalam praktisi seorang *public relations*. Untuk ranah publik, komunikasi yang baik dan efektif dapat membantu sebuah organisasi dalam menerapkan kebijakan dan melayani kebutuhan khalayaknya. Maka dari itu, jika komunikasi terbina dengan baik, maka akan terlihat sikap organisasi yang menghargai juga menghormati semua yang terlibat dalam program kerjanya.

Komunikasi yang efektif merupakan aspek esensial bagi *public relations*. Hubungan dengan masyarakat internal dan eksternal hanya dapat dibina melalui komunikasi. Jika komunikasi tidak berjalan dengan lancar, maka kesalahan persepsi akan terjadi. Pada akhirnya, sebuah konflik terbentuk dan membuat organisasi tidak dapat mencapai tujuannya. Oleh sebab itu dalam praktik *public relations*, komunikasi harus terbina dengan baik.

Gassing & Suryanto (2016:125) menyatakan terdapat beberapa jenis komunikasi yang terjadi dalam aktifitas *public relations*. Jenis-jenis komunikasi tersebut antara lain sebagai berikut ;

- a) Komunikasi Internal

Komunikasi internal berkaitan dengan pertukaran informasi antara manajemen dengan para karyawan. Komunikasi internal salah satu kunci dalam program *public relations*. Salah satu fungsi komunikasi internal dalam *public relations* adalah mengusahakan supaya karyawan mengetahui pola pikir manajemen.

b) Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah hubungan yang dibina oleh organisasi dengan publik. Hubungan ini dilakukan supaya kebijakan organisasi dapat dipahami publik. Tujuannya, supaya tujuan organisasi dapat tercapai tanpa adanya resistensi dari publiknya sendiri. Untuk meredam resistensi dan kesalahan persepsi, praktisi *public relations* berperan dalam konteks komunikasi eksternal ini.

c) Komunikasi Formal

Komunikasi formal digunakan manajemen untuk menyampaikan informasi kepada jajaran eksekutif, karyawan, dan publik eksternal.

d) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang dalam proses penyampaian pesannya menggunakan kalimat lisan maupun tulisan. Hubungan sosial dibangun menggunakan kata dan kalimat secara langsung menggunakan ucapan atau lisan.

e) Komunikasi non verbal

Hubungan sosial manusia juga dapat dibangun melalui tindakan, ekspresi wajah, dan gambar. Bentuk-bentuk tersebutlah yang biasa digunakan dalam komunikasi non verbal.

2.2.2 Peran *Public Relations*

Pada umumnya konsep *public relations* dibentuk oleh beberapa unsur. Gassing dan Suryanto (2016:15) menyatakan unsur pembentuk konsep tersebut diantaranya fungsi manajemen, komunikasi, opini publik, seni dan ilmu. Unsur pembentuk konsep *public relations* yang akan membantu dalam mencapai tujuan karena inti dari kegiatan ada pada unsur pembentuknya. Misalnya seorang praktisi *public relations* dalam beraktifitas di media *internet* membutuhkan pengorganisasian sebagai acuan, kemudian mulai berinteraksi untuk menyampaikan tujuan. Kegiatan tersebut merupakan implementasi dari unsur manajemen dan komunikasi. Unsur-unsur tersebut akan selalu ada dalam berbagai aktifitas *public relations* seperti perannya pada sebuah organisasi.

Penegasan mengenai peran *public relations* dapat membantu kita untuk menguraikan aktivitas sehingga dapat dikatakan bahwa seseorang atau sebuah organisasi sedang menjalankan praktik kehumasan. Gassing dan Suryanto (2016) menjelaskan pernyataan Dozier dan Broom bahwa peran praktik *public relations* dibedakan menjadi dua yaitu peran manajerial (*communication manager role*) yang mencakup *expert preciber communication, problem solving process facilitator, communicator facilitator*, dan peran teknis yaitu (*communication technical role*).

Expert preciber communication atau penasihat memposisikan praktisi *public relations* sebagai penasihat untuk memberi masukan dan pertimbangan dalam proses pembuatan keputusan. Kita dapat melihat peran ini karena memang *public relations* berinteraksi dengan pihak internal dan eksternal seperti apa yang dikatakan Jefkins (2003:10) mengatakan bahwa *public relations* merupakan bentuk komunikasi terencana baik ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Dari gagasan tersebut dapat kita lihat bahwa komunikasi ke dalam dan keluar organisasi akan membuat kita mengetahui keadaan secara keseluruhan karena tidak hanya dilihat dari satu pihak. Oleh karena itu, praktisi *public relations* memang mampu memberikan pertimbangan sebagai penasihat ahli sebagai praktisi yang mengetahui situasi, keadaan dan posisi organisasi.

Problem solving process facilitator praktisi *public relations* menjadi fasilitator dalam pemecahan masalah. Pada peran ini praktisi *public relations* dituntut untuk mengedepankan kualitas profesional baik secara teoritis maupun teknis lapangan. Setiap organisasi pasti menemui masalah seperti misalnya masalah krisis. Terutama instansi pemerintah yang hidup berdampingan dengan media. Media tidak selalu berada di ihak yang sama dalam situasi apa pun. Media dapat berpindah tempat keberpihakan sesuai dengan situasi. Dalam situasi krisis ini, *public relations* memiliki peran memecahkan masalah dengan pertimbangan kebijakan yang berlaku.

Communication facilitator atau fasilitator komunikasi, berperan menjadi penghubung, perantara, penerjemah, antara organisasi dengan publiknya, berlaku untuk publik internal dan eksternal. Praktisi *public relations* mengelola komunikasi dua arah sebagai fasilitas yang menyediakan informasi baik untuk manajemen organisasi maupun untuk publik luas. Komunikasi dua arah ini dianggap dapat meningkatkan kualitas keputusan, karena dapat menjadi tempat tersedianya informasi yang dibutuhkan. Hal tersebut menjadi peran dalam menyediakan dan mengelola tempat bertukar informasi, misalnya melalui fasilitas media internal, media massa, atau bahkan media baru jenis *website*, maka praktisi *public relations* yang menjadi pengelola dan memiliki informasi apa pun yang dibutuhkan.

Communication technician atau teknisi komunikasi dapat dikatakan sebagai peran yang terperinci dan sistematis karena pada peran ini mencakup tugas penyedia layanan teknis komunikasi seperti penyuntingan media internal, pengelolaan konten *website*, dan berurusan dengan media partner. Hal tersebut merupakan teknis komunikasi yang akan mengatur bagaimana seharusnya media internal disusun. Mengamati tren komunikasi, agar dapat mengikuti publik dan hal teknis lainnya yang sistematis.

2.2.3 Public Relations Pemerintah

Public relations dalam lingkup pemerintah biasanya menjadi tulang punggung dalam menciptakan *good government* dan *good governance*. Secara singkat fungsi government berada di tingkat *pemerintah* dan *governance*

mengurus hubungan pemerintahan yang lingkupnya lebih luas dan besar di atas pemerintah, namun keduanya saling berkaitan. Menurut Yazid (TT) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa, pemerintah mengandalkan humas untuk menyentuh masyarakat. Humas sangat diperlukan oleh pemerintah, terutama bagi negara yang demokratis. Tujuan demokrasi sendiri secara erat sesuai dengan tujuan humas. Gagasan yang sejalan juga dikemukakan oleh Cahyani (2012) yang menyimpulkan bahwa dalam humas pemerintah tidak ada barang yang diperjual belikan untuk mendapat keuntungan. Humas pemerintah lebih menitikberatkan aktivitasnya pada pelayanan publik.

Pada ruang lingkup pemerintahan, *public relations* lebih sering dikenal dengan Humas, ditandai dengan adanya organisasi persatuan humas yang didirikan oleh orang-orang humas (instansi pemerintahan) seperti Perhimpunan Hubungan Masyarakat Indonesia (PERHUMAS) dan juga Badan Koordinasi Kehumasan (BAKOHUMAS). PERHUMAS memiliki visi untuk mendukung perkembangan kompetensi humas institusi di Indonesia. Sama halnya dengan BAKOHUMAS yang melakukan koordinasi humas pemerintahan dalam Jaringan Pemberitaan Pemerintah (JPP). Kedua organisasi tersebut memiliki persamaan dalam hal tujuan, baik PERHUMAS maupun BAKOHUMAS bertujuan untuk melakukan koordinasi mendukung perkembangan humas pemerintahan.

Jefkins dalam bukunya (2003:2) mengatakan *public relations* pemerintah, perusahaan dan organisasi lainnya tetap sama. Pernyataan ini tercipta dari sebuah definisi bahwa dalam *public relations* terdapat unsur komunikasi dan penerangan di dalamnya, saat ini penerangan dapat diterjemahkan menjadi fungsi publikasi.

Dengan definisi Jefkins ini juga disimpulkan bahwa *public relations* dan humas merupakan istilah dari makna yang sama. Jadi, baik itu *public relations* maupun humas, keduanya menjalankan fungsi yang sama.

Di Indonesia sendiri aktivitas *public relations* telah ada sebelum istilah tersebut muncul. Gassing & Suryanto (2016:61) mengatakan bahwa fungsi *public relations* pada saat itu identik dengan aktivitas penerangan kepada publik. Dengan demikian, aktivitas Diskominfo Lebak secara tidak langsung telah membentuk peran humas pemerintah karena peran *public relations* yang dijalankan berada dalam lingkup pemerintah dan telah ditegaskan sebelumnya oleh Jefkins tidak ada perbedaan antara PR pemerintah, organisasi, perusahaan.

Public relations pemerintah pada dasarnya dibentuk untuk melakukan publikasi kebijakan, rencana, hasil kerja peraturan perundang-undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat (Gassing & Suryanto, 2016:133). Untuk melakukan aktivitas tersebut tentu ada pengelolaan informasi di dalamnya. Dalam hal ini peneliti akan menggabungkan aktivitas *public relations* ketika mengelola informasi dalam sebuah metode studi kasus Diskominfo Lebak pada penelitian kualitatif agar dapat membuat deskripsi dari situasi sosial tersebut dan menganalisisnya melalui istilah *public relations* pemerintah.

2.2.4 Model Informasi Publik

Komunikasi merupakan inti dari praktik kerja *public relations*. Dengan komunikasi tujuan akan tersampaikan pada target. Model informasi publik dinilai

relevan dengan aktifitas pemerintahan di mana informasi ditujukan pada publik hanya sekedar pengetahuan tanpa harus membujuk untuk tujuan tertentu.

Model informasi publik adalah salah satu tipe praktik *public relations* dari Grunig dan Hunt yang muncul pada tahun 1984. Model ini dipraktikkan oleh *public relations officer* perusahaan besar di Amerika pada abad ke-19 dan awal abad ke-20. Butterick (2014:30) menyebutkan dalam model informasi publik terdapat pendekatan '*public be informed*' di mana informasi dikirim keluar oleh organisasi. Informasi yang dikirim keluar masih menggunakan proses satu arah dan tidak berusaha untuk memperlambat target audiens. Oleh karena itu, kejujuran berkomunikasi menjadi acuan dalam model ini.

Menurut Grunig dan Hunt, model informasi publik dapat dilakukan oleh *in-house public relations* dalam menjalankan perannya. Misalnya sebuah organisasi melakukan kampanye informasi publik, peran sebagai fasilitator komunikasi yang menyampaikan kampanye tersebut sebagai penghubung organisasi dengan target. Kegiatan ini hanya bertujuan untuk memberikan informasi dengan prinsip *public be informed* (publik harus tahu).

Model informasi publik banyak dipraktikkan oleh *public relations* untuk semua jenis publik. Grunig dan Hunt menegaskan bahwa pada masa itu model informasi publik banyak dipraktikkan tidak hanya oleh perusahaan. Organisasi pendidikan dan non profit juga termasuk yang menggunakan model tersebut untuk melakukan komunikasi informasi diri dengan berbagai metode, *news releases*, surat kabar, bahkan melalui media baru jenis *website*.

2.3 Media *Public Relations*

Praktisi *public relations* memerlukan alat yang dapat digunakan untuk menunjang tujuan organisasi. Menurut Gassing dan Suryanto (2016, 129), “diperlukan strategi, sarana, sumber daya dan dana yang mendukung. Strategi dan sarana berkaitan dengan beragam alat yang dapat dimaksimalkan PR ketika melaksanakan program kerja”. Alat *public relations* akan menghubungkan organisasi dengan publik layaknya sarana sebagai penampung kegiatan yang mempertemukan organisasi dan publik. Dengan menggunakan alat, *public relations* mampu menyentuh publik, teruma jika alat yang dipilih sudah sering disentuh publik. Gassing dan Suryanto menyebutkan alat dari *public relations* antara lain iklan, pameran, media internal, foto, film, media massa, agen pers, dan usaha negosiasi.

Pameran dapat diadakan oleh organisasi sendiri atau oleh organisasi lain. Pameran merupakan sebuah acara untuk melakukan publisitas tentang apa saja yang ingin diperlihatkan. Misalnya dengan mengajak *stakeholder* organisasi agar mau mengunjungi stan organisasi yang ada dalam sebuah pameran. Dengan ini praktisi *public relations* dapat memanfaatkan situasi tersebut untuk melakukan publikasi baik menggunakan *display video* profil, brosur, dan media lainnya.

Media internal digunakan praktisi *public relations* sebagai terbitan untuk karyawan. Media internal memuat informasi organisasi, bersifat *top down* maupun *bottom up*. Jadi, terbitan media internal ini berisi pesan yang berasal dari karyawan untuk pimpinan dan pimpinan untuk karyawan dengan tujuan tercipta

informasi yang baik dan membina loyalitas karyawan. Jenis media internal dapat berupa foto, pengumuman, artikel, bulletin, kegiatan organisasi, dan sebagainya.

Foto merupakan media *public relations* yang dapat memberikan informasi secara visual dan berwujud. Setiap publikasi yang dilakukan selalu disertakan foto sebagai dokumentasi atau sebagai penggambaran nyata dari tulisan. Oleh karena itu praktisi *public relations* harus menjaga kualitas foto dengan baik. Banyak instansi pemerintahan ataupun perusahaan yang menyewa fotografer untuk mengambil momen tertentu guna mendapatkan kualitas hasil yang maksimal.

Media massa merupakan perangkat yang tepat dan efisien untuk mendukung praktik kerja *public relations*. Program kerja *public relations* selalu berkaitan dengan khalayak. Di dalam hubungan tersebut terjadi usaha untuk membangun citra positif. Kemudian media massa hadir sebagai salah satu sarana PR untuk mencapai tujuan dalam program kerjanya. Media massa mencakup media *ainstream*, media profit dan media baru.

Media massa dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan ketika melakukan evaluasi. Data yang dimiliki media massa dapat menjadi sumber rujukan terkait penulisan program kerja, oleh karena itu media massa digunakan untuk melakukan publikasi dalam target luas karena dapat menjangkau lebih banyak publik pada tempat yang lebih luas juga. Selain itu media massa mampu menyajikan informasi sebagai bahan pertimbangan.

2.3.1 Website sebagai Media *Public Relations*

Menurut Gassing dan Suryanto (2016:148-149) media massa dibedakan menjadi empat jenis yaitu media *mainstream*, media profit dan media baru. Media

mainstream merupakan media yang paling banyak digunakan karena segmentasinya mencakup semua lapisan masyarakat, misalnya media cetak. Media profit berisi konten yang mementingkan profit(keuntungan) dibaliknya, tidak seperti media *mainstream* yang kontennya dapat diterima oleh masyarakat luas, media ini lebih bebas memuat konten apa saja dan tidak digunakan di Indonesia. Media baru adalah wadah informasi yang berkembang mengikuti zaman, misalnya internet. Daya jangkau media ini cukup luas karena tidak dibatasi ruang dan waktu. Media yang dipakai oleh subjek penelitian dalam situasi sosial di sini adalah media baru, di mana subjek memanfaatkan *website* yaitu salah satu konten dalam media baru untuk menjalankan aktivitasnya.

Sistem komputer digital yang menjadi media komunikasi merupakan pemahaman *new media* (media baru) dari Creeber dan Martin (2009). *New media* atau dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan ‘media baru’ seolah-olah menjadi wahana manusia untuk saling terhubung dalam satu koneksi. Para ahli bahkan mengatakan jika inti dari media baru ini adalah *internet*, Mondry (2008:13) mengatakan bahwa *new media* merupakan media yang menggunakan *internet*. *Internet* adalah kata singkat dari *interconnecting network*, melalui *internet* ini setiap orang dapat saling terhubung kapan saja dan di mana pun mereka berada.

Di abad ke-21 ini, media baru menjadi hal lumrah bagi kebanyakan orang, ditandai dengan adanya peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahunnya. Seperti data yang direkap oleh situs katadata.co.id bahwa pengguna internet di Indonesia selalu mengalami peningkatan yang diakibatkan oleh beberapa faktor seperti semakin mudahnya akses internet melalui telepon genggam

(<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/20/berapa-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia>)

Pengguna media baru bukan hanya individu, berbagai kelompok seperti media massa, komunitas, termasuk praktisi *public relations* pun kini ikut menggunakan media baru untuk berbagai kepentingan. Penggunaan media baru untuk menunjang kegiatan *public relations* dikenal dengan istilah *Public Relations on the Net* atau *Electronic Public Relations (E-PR)*, atau ada juga yang menyebutnya *PR online* (Kriyantono. 2009: 330-331).

Public relations berkembang beriringan dengan teknologi komunikasi, dalam hal ini media baru. Soemirat dan Ardianto (2007: 187) juga berpendapat bahwa pengaruh media baru terhadap aktifitas *public relations* dapat berupa bentuk media komunikasi dengan publik atau bentuk baru dari kegiatan *public relations*, kemudian fenomena ini disebut sebagai *cyber public relations*, *Net PR* dan nama lain yang menggambarkan kegiatan PR di dunia *cyber* (dunia maya). Istilah *cyber public relations* populer pada tahun 1990-an yang dipertegas oleh perkataan Roger dalam Soemirat dan Ardianto, telah terjadi wujud dari teknologi komunikasi baru ditandai dengan munculnya komputer satelit.

Uraian di atas saling berkaitan satu sama lain. Inti dari pembahasan *public relations* di era media baru adalah perkembangan teknologi komunikasi berbasis komputer dan terhubung melalui satelit atau lebih singkatnya *internet*, telah membawa kegiatan PR ke dalamnya, para ahli menyebut fenomena ini sebagai *cyber public relations* atau *public relations on the Net* dan sejumlah istilah lainnya seperti *E-PR* dan *PR Online*.

Pada penelitian ini juga objek penelitian telah menjalankan *cyber public relations*. Kegiatan kehumasan yang biasa dilakukan secara konvensional kini diterapkan juga pada salah satu bagian dari media baru yaitu *website*. Kegiatan kehumasan yang dilakukan seperti komunikasi, melayani publik dan melakukan pemberitaan melalui fasilitas online yang terdapat pada *website* tersebut.

Menurut bahasa, *website* berasal dari 2 kata, kata *web* yang berarti jaringan dan *site* adalah tempat, kemudian diterjemahkan menjadi 'situs'. *Website* atau situs merupakan salah satu dari sekian banyak sarana komunikasi yang ada di *internet*. Menurut Nasrullah (2014), web adalah, "situs web adalah halaman yang merupakan satu alamat domain yang berisi informasi, data, visual, audio, memuat aplikasi, hingga berisi tautan dari halaman *web* lainnya." (halaman 25).

2.4 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak (Diskominfo Lebak) merupakan salah satu instansi pemerintah daerah. Dengan visi "meningkatnya layanan informasi dan komunikasi yang terpercaya" Diskominfo Lebak secara tidak sengaja telah menjalankan fungsi *public relations*. Salah satu *website* yang dikelola ialah lebakkab.go.id sebagai wajah dari Kabupaten Lebak dalam media baru. Sama halnya dengan Diskominfo daerah lain, Diskominfo Lebak memenuhi standarisasi pengelolaan *website* bahkan mampu menampilkan desain yang menarik pada *website* daerah ini guna mendapatkan perhatian publik agar dapat menjadikannya sebagai layanan informasi dan komunikasi yang terpercaya.

2.5 Teori Informasi Organisasi

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori informasi organisasi dari Karl Weick sebagai teori penelitian. Weick pada tahun 1979 mengembangkan suatu pendekatan untuk menjelaskan proses organisasi dalam mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi yang diterimanya. Weick melihat organisasi sebagai suatu sistem yang menerima berbagai informasi yang membingungkan dan multitafsir dari lingkungannya dan berusaha untuk memahaminya. Dengan demikian menurut teori ini organisasi dalam perkembangannya akan mengalami evolusi seiring dengan upaya organisasi untuk memahami diri sendiri dan lingkungannya. Weick mengajukan satu istilah kunci yaitu “ekuivokalitas” (berasal dari kata equivocality) yang berarti ketidakpastian atau sulit dimengerti (komplikasi), tidak jelas, membingungkan dan multitafsir (ambigu) serta diperkirakan. Menurut Weick, semua informasi dari lingkungan, dalam derajat tertentu, adalah tidak pasti, tidak jelas dan membingungkan, dan kegiatan organisasi dirancang untuk mengurangi ketidakpastian tersebut.

Fokus dari teori informasi organisasi adalah komunikasi informasi, hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sangatlah jarang satu orang atau satu bagian pada perusahaan memiliki seluruh informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugasnya. Informasi yang dibutuhkan berasal dari berbagai sumber. Namun demikian tugas mengelola atau memproses informasi tidaklah sekedar bagaimana memperoleh informasi, bagian tersulit adalah bagaimana memahami informasi dan mendistribusikan informasi yang diterima itu di dalam organisasi Morissan (2013:400).

Morissan (2013) menyatakan teori informasi organisasi dari Karl Weick ini menjelaskan bagaimana organisasi memahami informasi yang membingungkan dan multitafsir. Teori ini memfokuskan perhatian pada proses mengorganisasi anggota suatu organisasi untuk mengelola informasi daripada struktur organisasi. Terdapat beberapa asumsi yang mendasari teori ini yaitu:

- a) Organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi.
- b) Informasi yang diterima suatu organisasi berbeda dalam hal tingkat kepastiannya.
- c) Organisasi berusaha untuk mengurangi ketidakpastian informasi.

Asumsi pertama menyatakan bahwa “organisasi berada dalam suatu lingkungan informasi, ini berarti bahwa organisasi bergantung pada informasi untuk dapat berfungsi secara efektif dan untuk dapat mencapai tujuannya. Asumsi kedua menyatakan informasi yang diterima suatu organisasi berbeda-beda dalam hal tingkat kepastiannya. Dengan kata lain, suatu informasi dapat memiliki lebih dari satu makna sehingga dapat menimbulkan multitafsir. Organisasi selalu bergantung pada informasi dan menerima informasi dalam jumlah besar. Tantangannya terletak pada kemampuan organisasi untuk memahami informasi yang diterima. Dalam upaya untuk mengurangi ambiguitas informasi maka asumsi yang ketiga mengemukakan bahwa “organisasi terlibat dalam proses informasi untuk mengurangi ketidakpastian informasi”. Menurut Weick kegiatan organisasi berfungsi mengurangi ketidakpastian informasi, dan proses untuk mengurangi ketidakpastian merupakan kegiatan bersama di antara para anggota organisasi.

Bagian-bagian yang terdapat dalam organisasi bergantung satu sama lain dalam upaya untuk mengurangi ketidakpastian (Morissan, 2013:400-4001).

Weick mengajukan dua strategi komunikasi dalam upaya organisasi untuk mengurangi ketidakpastian tersebut. Morissan (2013) menyebutkan dua strategi komunikasi tersebut adalah siklus perilaku dan aturan bersama. Penjelasan kedua strategi komunikasi tersebut dalam sebagai berikut :

a) Siklus Perilaku

ketika anggota organisasi melakukan interaksi di antara mereka setiap hari maka kegiatan mereka menciptakan organisasi. Perilaku mereka saling berkaitan satu sama lain karena perilaku satu orang bergantung kepada perilaku orang lain. Ketika organisasi berkomunikasi untuk mengurangi ketidakpastian maka mereka akan melalui serangkaian “siklus perilaku komunikasi” atau singkatnya siklus komunikasi. Siklus komunikasi sering kali disebut dengan istilah “rutinitas” kerja yang memungkinkan anggota organisasi melakukan klarifikasi terhadap hal-hal yang belum jelas (Morissan, 2013:402).

b) Aturan Bersama

Dalam siklus perilaku, tindakan anggota organisasi dikontrol oleh aturan bersama (*assembly rules*) untuk memandu pilihan rutinitas yang akan digunakan untuk mengurangi ketidakpastian yang tengah dihadapi. Aturan adalah seperangkat kriteria yang digunakan untuk memutuskan apa yang akan dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian. Menurut West dan Turner, aturan mengacu pada panduan yang telah dibuat organisasi untuk

menganalisis ketidakpastian suatu informasi sekaligus memandu dalam memberikan tanggapan pada informasi itu (Morissan, 2013:403).

2.6 Kerangka Berpikir

Pada kerangka berpikir, peneliti akan menguraikan pemikiran sebagai alur dalam menguraikan dan menganalisis masalah serta teori yang digunakan. Melalui kerangka berpikir akan terlihat bagaimana penelitian ini disusun dari mulai tema, konsep, model, hingga teori yang digunakan. Untuk selanjutnya, kerangka berpikir dapat dijadikan acuan saat melakukan penelitian agar tetap pada alur yang telah ditentukan.

Diskominfo Lebak merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah. Memiliki tujuan untuk mewujudkan layanan informasi dan komunikasi yang terpercaya. Diskominfo tidak hanya melakukan aktivitas konvensional seperti kegiatan pemerintah sebelum era media baru. Salah satu media yang dikelola merupakan fasilitas dari perkembangan media baru, fasilitas dari *internet* yaitu *website*. Ada beberapa *website* yang dikelola, termasuk *website* lebakkab.go.id yang menjadi objek dalam penelitian ini.

Dalam aktivitasnya terutama melalui *website* lebakkab.go.id Diskominfo Lebak secara tidak sengaja telah mempraktikkan peran *public relations* untuk mencapai tujuan. Ada dua jenis peran *public relations* menurut Dozier dan Broom, yaitu peran manajerial komunikasi dan teknisi komunikasi. Manajerial komunikasi melingkupi peran *preciber commucation*, *problem solving communication*, dan *facilitator communication*. Dua diantaranya dijalankan oleh

Diskominfo, peran sebagai penasihat ahli dan fasilitator komunikasi. Penelitian ini tidak membahas peran *problem solving communication* karena peran tersebut lebih identik dengan penanganan krisis, sedangkan yang akan diuraikan pada penelitian ini bukan masalah krisis. Selain itu, peran teknisi komunikasi juga relevan dengan aktivitas yang biasa dilakukan Diskominfo sebagai dinas pelaksana teknis komunikasi seperti menyediakan media komunikasi untuk instansi lain dalam bentuk *website* dan aplikasi.

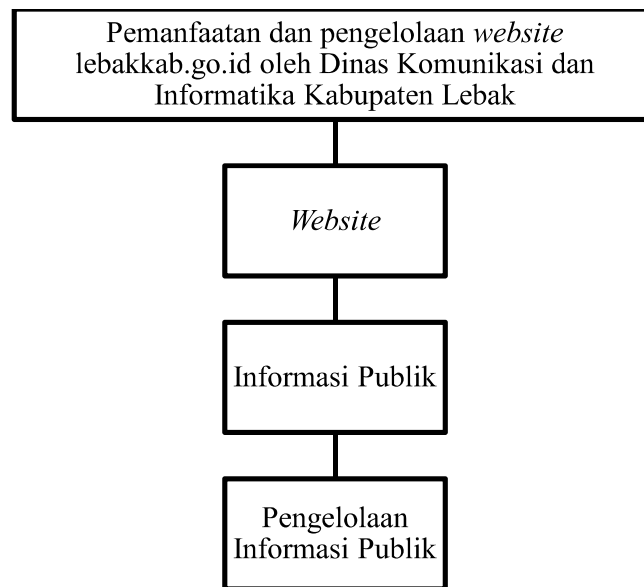
Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori informasi organisasi sebagai pedoman dalam menguraikan masalah. Sebagai instansi yang menjalankan peran humas, informasi dari luar (eksternal) harus diolah dan dikomunikasikan dengan pihak dalam (internal) seperti manajer untuk mendapatkan keputusan yang sesuai dan disepakati. Setelah informasi itu diolah kemudian untuk menyediakan informasi publik maka dimuat dalam media komunikasi berupa *website*. Oleh karena itu, teori informasi organisasi dianggap relevan untuk menguraikan masalah yang ada. Kedepannya teori ini diharapkan mampu menjadi pedoman bagi peneliti dalam menganalisis pengelolaan informasi yang seharusnya menjadi layanan yang terpercaya sesuai dengan tujuan organisasi pada penelitian ini.

Peneliti memasukkan *website* pada kerangka berpiir karena aktivitas yang membentuk peran *public relations* dan pengelolaan informasi disajikan dalam media komunikasi *website*. Di sini merupakan tempat Diskominfo Lebak beraktivitas sesuai dengan perannya untuk mencapai tujuan.

Aktivitas yang ada pada *website* oleh peran *public relations* membentuk model informasi publik. Pada kenyataannya, *website* dijalankan sesuai dengan

tujuan menggunakan peran-peran *public relations* dan apa yang ditampilkan di sana merupakan informasi untuk diketahui publik. Pembentukan model informasi publik ini terjadi karena Diskominfo dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi.

Keseluruhan aktivitas, konsep, konten, teori dan model di atas membentuk sebuah judul penelitian yang mencakup permasalahan di dalamnya. Satu sama lain saling berkaitan untuk membentuk uraian dari masalah penelitian. Sebagai gambaran singkat, berikut bagan yang terbentuk dari uraian kerangka berpikir ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7 Penelitian Terdahulu

Peneliti meninjau beberapa penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi dan menghindari kesamaan dengan penelitian yang dilakukan. Terdapat tiga buah penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang peneliti

angkat, baik dari segi konsep maupun pendekatan. Berikut uraian ketiga penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti.

Pertama, penelitian dengan judul “Peranan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dalam Memanfaatkan Media Digital” yang dilakukan oleh Fatimah Azahra pada tahun 2015 dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dan membahas penggunaan *new media* pada sebuah perusahaan milik negara.

Dalam penelitian Fatimah Azzahra dijelaskan bahwa praktisi humas dalam memanfaatkan media digital dihadapkan dengan beberapa kendala seperti jalan kerja humas yang berbenturan dengan aturan perusahaan. Penelitian tersebut mendeskripsikan peran humas menurut Dozier dan Broom yang juga dipakai pada penelitian ini. Perbedaannya ada pada media yang digunakan dan pelaku penggunaannya (user). Pada penelitian tersebut peran public relations menurut Dozier dan Broom dijalankan oleh divisi Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dalam berbagai media digital milik perusahaan yaitu media social dan websitei. Sedangkan dalam penelitian ini peran public relations dijalankan oleh sebuah instansi pemerintah yang diaplikasikan dalam satu jenis media digital yaitu website.

Penelitian dari Fatimah Azzahra tersebut menjadi relevan dengan penelitian ini karena memiliki persamaan juga dalam aplikasi metodologinya. Penelitian tersebut dilakukan dengan pendekatan kualitatif karena harus menguraikan peran public relations PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dalam memanfaatkan berbagai media digital milik perusahaan. Kemudian Fatimah

Azzahra juga memandang permasalahan dari sudut paradigma post-positivis. Akan tetapi, aplikasi metodologi tersebut digunakan pada sebuah perusahaan sedangkan dalam penelitian ini digunakan untuk meneliti instansi pemerintah dan hanya pada satu jenis media digital yaitu website.

Penelitian Fatimah Azzahra menggunakan teori new media yang memasukkan konsep public relations ke dalamnya. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori informasi organisasi karena fokus dari penelitian ini adalah proses pengelolaan informasi di dalam instansi Diskominfo Lebak yang memanfaatkan website untuk menjalankan peran public relations.

Kedua, sebagai bahan referensi penelitian dalam lingkup pemerintah yaitu penelitian dengan judul “Website sebagai Media Kehumasan” yang memiliki sub judul Analisis Isi Website humasprotokol.bantenprov.go.id sebagai Sarana Komunikasi dalam Membangun Reputasi Pemerintah Provinsi Banten periode Januari-Juni 2012 oleh Dena Asriyono (2013) dari Universitas Gadjah Mada. Penelitian ini dianggap relevan dijadikan sebagai referensi karena meneliti konsep humas (public relations) pada instansi pemerintah. Selain itu, praktisi public relations yang diteliti memiliki persamaan menggunakan media website.

Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa Pemerintah Provinsi Banten mendapat pemberitaan negatif mengenai kinerja Pemerintah Provinsi Banten. Kemudian Humas Protokol Pemerintah Provinsi Banten melakukan langkah peningkatan reputasi melalui media yang dipilihnya. Website menjadi media pilihan dalam meningkatkan reputasi Pemerintah Provinsi Banten. Dalam membuktikan hal tersebut Dena Asriyono melakukan analisis kualitatif pada

Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Banten. Poin yang peneliti ambil dari penelitian tersebut adalah generalisasi praktisi public relations dalam menggunakan media website sebagai penunjang aktifitas kehumasan atau bahkan sebagai media unggulan dalam kegiatan public relations.

Hasil penelitian tersebut, Pemerintah Provinsi Banten mengalami peningkatan reputasi dengan upaya mempresentasikan diri melalui website. Kebutuhan Pemerintah Provinsi Banten saat itu adalah mendapatkan citra. Sedangkan citra adalah gambaran utuh mengenai suatu produk, dalam hal ini Pemerintah Provinsi Banten. Maka upaya yang dilakukan berupa penggambaran realitas organisasi, seperti mengemukakan publikasi praktik lingkungan kepemimpinan dan praktik manajemen yang baik, melakukan kegiatan tanggungjawab social dan nilai-nilai etika yang tinggi, mengembangkan kompetensi dan pelatihan unit pegawai, dan kegiatan program lainnya. Serangkaian kegiatan tersebut ditampilkan di website sebagai langkah penggambaran diri. Hal ini dianggap berhasil membentuk citra dan memperbaiki reputasi.

Penelitian tersebut memiliki kesamaan meneliti instansi pemerintah yang juga menggunakan website sebagai media kehumasannya. Akan tetapi penelitian tersebut berusaha menguraikan masalah krisis yang terjadi, sedangkan penelitian ini akan menguraikan proses pengolahan informasi dalam organisasi yang tidak dalam keadaan krisis namun jika dibiarkan akan menimbulkan krisis oleh karena itu penting untuk dilakukan penelitian. Selain itu, objek yang diteliti Dena

Asriyono merupakan divisi humas sedangkan dalam penelitian ini peneliti mengamati organisasi yang menjalankan peran humas.

Ketiga, penelitian dengan judul “Pemanfaatan *Website* sebagai Media Informasi dan Komunikasi Kinerja DPRD Kota Yogyakarta Periode 2012-2015” oleh Manja Dwi Lestari pada tahun 2016 dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan menjelaskan permasalahan berupa uraian deskriptif. Manja melihat bahwa dalam pemanfaatan *website* oleh Humas DPRD Kota Yogyakarta di dalamnya terdapat pola-pola komunikasi untuk menjalankan fungsi pemerintahan akan tetapi masih belum berjalan dengan baik. Hasil penelitian Manja menyimpulkan kekurangan ini terjadi karena adanya beberapa situasi organisasi yang belum kondusif

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian kualitatif muncul karena adanya kritik terhadap penelitian kuantitatif. Perbedaan sudut pandang ini kemudian dikenal dengan paradigma penelitian. Melalui paradigma yang ditentukan, peneliti akan beroperasi sesuai batasan-batasan dan tata cara dalam melakukan penelitian. Basrowi & Suwandi (2008:2) mengatakan bahwa penelitian kualitatif muncul karena adanya perubahan paradigma dalam melihat suatu realitas atau fenomena. Dalam melihat fenomena sosial metode penelitian kuantitatif bersifat tunggal, statis dan konkret. Metode penelitian kuantitatif tersebut dikembangkan dalam paradigma positivisme. Kemudian paradigma postpositivisme dengan mengembangkan metode penelitian kualitatif muncul sebagai kritik terhadap paradigma positivisme. Paradigma ini memandang fenomena sosial sebagai sesuatu yang holistik, utuh, kompleks, dinamis, dan penuh makna.

Pada intinya paradigma bermakna sebagai pegangan sudut pandang peneliti dalam melakukan riset mengenai fenomena sosial. Sesuai dengan pernyataan Baker dalam Moeleong (2008:49) bahwa paradigma berisi merupakan aturan tertulis dan tidak tertulis yang meliputi batas-batas dan acuan tindakan peneliti sehingga akan menuntun peneliti untuk mencapai keberhasilan dalam penelitiannya.

Paradigma ilmu komunikasi berdasarkan metodologi penelitiannya menurut Bungin (2006:241) bahwa Dedy N. Hidayat menjelaskan terdapat tiga paradigma yaitu paradigma klasik (*classical paradigm*), paradigma kritis (*critical paradigm*), dan paradigma konstruktivisme (*constructivism paradigm*).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan paradigma postpositivisme di mana pemikiran positivisme masih ikut di dalamnya akan tetapi ada bantahan terhadap pemikiran tersebut. Seperti halnya model informasi public yang diterapkan oleh objek yang akan diteliti sebenarnya merupakan model dalam metode penelitian kuantitatif yang bersifat satu arah akan tetapi melalui penelitian ini akan diteliti mengapa Diskominfo menerapkannya. Kemudian data numerik seperti hasil survey mengenai rata-rata pengunjung *website* juga peneliti gunakan sebagai bahan acuan meneliti fenomena sosial di dalamnya yang membuat hal-hal tersebut terjadi. Maka ini yang dikatakan sebagai paradigma postpositivisme, ada gugatan terhadap pandangan positivisme dan berusaha mengungkapnya dengan melihat lebih dalam fenomena tersebut.

Ardianto & Q-Anees (207:100) dalam bukunya Filsafat Ilmu Komunikasi mengatakan bahwa perspektif postpositivisme berisi gugatan terhadap asumsi dan kebenaran positivisme. Ada beberapa asumsi postpositivisme yang merupakan gugatan terhadap positivisme, diantaranya fakta tidak bebas melaikan bermuatan teori, asumsi bahwa tidak satu teori pun yang dapat dibuktikan dengan fakta empiris, fakta penuh dengan nilai, dan interaksi antara subjek peneliti dan objek penelitian.

Jika diartikan dalam penelitian ini, asumsi tersebut meliputi, situasi sosial Diskominfo Lebak merupakan pembentukan aktivitas berdasarkan teori, aktivitas tersebut tidak dapat dibuktikan melalui data empiris karena merupakan suatu hubungan antara subjek dan objek penelitian yang membentuk situasi sosial dalam penelitian.

Meskipun pandangan postpositivisme menggugat positivisme akan tetapi penolakannya ini tidak secara total. Ardianto & Q-Anees (2007:101) menjelaskan penoakan postpositivisme lebih dititikberatkan pada keyakinan positivisme mengenai kebenaran absolutnya, tentang landasan mutlak observasi, dan asumsi akumulasi pengetahuan yang tidak berubah. Perspektif postpositivisme masih berdiri di atas prinsip positivisme seperti ontologi realism, epistemologi objektif dan aksiologi bebas nilai. Selain itu, postpositivisme juga menghargai prinsip nominalisme, subjektivisme, dan nilai-nilai yang hadir dengan sendirinya (*omnipresent*).

Prinsip ontologi paradigma postpositivisme bersifat kritikal realisme. Memandang apa yang kita lihat belum tentu sesuai dengan kebenarannya, masih ada hal lain yang tidak kita ketahui. Ardianto & Q-Anees (2007) menyatakan bahwa kritikal realisme berarti, “realitas memang ada dalam kenyataan sesuai dengan hokum alam, teteapisuatu hal yang mustahil bila manusia (peneliti) dapat melihat realitas tersebut secara benar (apa adanya, sesuai keyakinan positivisme).” (hal.101)

Mengacu pada asumsi ontologis, dalam segi metodologis paradigma postpositivisme menggunakan teknik triangulasi yaitu penggunaan bermacam-

macam metode, sumber data, peneliti dan teori (Denzim & Guba dalam Ardianto & Q-Anees, 2007:101).

Asumsi epistemologi postpositivisme merupakan pertimbangan pengetahuan dan hubungan antara peneliti dengan subjek. Denzim & Guba dalam Ardianto & Q-Anees (2007:104) menjelaskan bahwa hubungan peneliti dengan subjek penelitian harus bersifat interaktif untuk dapat melihat kebenaran. Akan tetapi peneliti ditekankan untuk bersikap netral untuk mengurangi subjektivitas. Oleh karena itu, secara aksiologis, peneliti yang berada di jalur postpositivisme harus berhati-hati dalam pengajuan teori dan dalam proses penelitian, serta kritis terhadap kenyataan teoretis dan justifikasi empiric untuk meminimalisir subjektivitas.

3.2 Metode Penelitian

Untuk membedah kasus yang diteliti, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Di mana pendekatan ini akan membantu menjelaskan masalah penelitian secara mendalam melalui data yang dikumpulkan. Masalah yang diteliti berupa masalah ilmiah yang dapat dilihat dari sudut pandang kualitatif untuk mendapat data yang dibutuhkan. Pendekatan kualitatif dianggap sesuai untuk penelitian ini karena peneliti akan menguraikan bagaimana konsep kehumasan dan pengelolaan informasi melalui media *website* yang menyediakan informasi untuk publik.

Masalah penelitian dapat diselesaikan dengan menggunakan metode kuantitatif, kualitatif dan keduanya seara bersamaan. Metode kualitatif sendiri

dianggap dapat menyajikan data dari masalah yang diteliti secara mendalam tidak hanya berupa generalisasi seperti pada metode kuantitatif. Sugiyono (2012:1) juga menyatakan bahwa hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Bastowi dan Suwandi (2008:1) menjelaskan bahwa riset kualitatif akan menghasilkan penemuan yang tidak akan didapat pada prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menjawab fenomena pemanfaatan website sebagai media kehumasan ini.

Penelitian kualitatif lebih menekankan makna karena berusaha mengungkap apa yang dilihat secara mendalam. Terlepas dari menyatukan atau tidak pandangan dari peneli itu berada pada segi paradigma yang digunakan. Moeleong (2014:5) mengatakan bahwa Dnzim & Lincoln memandang penelitian kualitatif sebagai penelitian alamiah dengan tujuan menafsirkan fenomena penelitian dengan berbagai cara yang biasa kita kenali sebagai metode dalam penelitian kualitatif seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Bogdan dan Taylor dalam Basrowi & Suwandi (2008:1) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode yang akan menghasilkan data berupa lisan maupun tulisan dan juga perilaku orang-orang yang diamati sehingga dengan metode ini peneliti akan mampu menggambarkan masalah penelitian dalam bentuk deskripsi pada penelitian. Penelitian kualitatif tidak hanya beroperasi untuk melihat permasalahan hanya dari luar, Basrowi & Suwandi (2008:5) mengatakan realitas sosial di dalamnya terdapat keberagaman, maka untuk mengungkapnya dibutuhkan metode kualitatif. Oleh karena itu, pada masalah

yang akan diteliti peneliti merasa metode kualitatif sangat tepat untuk digunakan selain dilihat dari aktivitas objek penelitian yang merupakan lingkungan sosial juga akan menghasilkan gambaran realitas yang cukup beragam dari aktivitasnya.

Sugiyono (2012:20-21) dalam bukunya mengatakan bahwa metode kualitatif dapat digunakan dalam berbagai jenis persoalan, dari situasi terkecil atau mikro situasi (*single social situation*) sampai pada makro masyarakat luas (*complex society*). Temuan data dari metode penelitian dapat menggambarkan peristiwa secara keseluruhan baik dari situasi mikro maupun makro sehingga peneliti akan memperoleh hubungan keterkaitan di dalamnya jika penelitian dilakukan pada bentuk makro situasi. Karena pada penelitian ini juga peneliti akan menganalisis bagaimana seluruh elemen saling berhubungan dalam pengelolaan informasi sehingga menghasilkan apa yang ditampilkan dalam *website*.

3.3 Subjek Penelitian

Sumber data pada penelitian kualitatif diperoleh dari situasi sosial dalam penelitian. Sugiyono (2012:49) mengatakan istilah populasi yang biasa dipakai dalam penelitian kuantitatif disebut sebagai '*social situation*' untuk penelitian kualitatif. *Social situation* atau situasi sosial terdiri dari tiga elemen yaitu tempat, pelaku dan aktivitas. Ketiga elemen tersebut membentuk satu situasi sosial yang dapat peneliti amati. Oleh karena itu, Sugiyono menyatakan, sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian.

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan teknik *nonprobability sampling*. Dalam buku Sugiyono (2012:53) dijelaskan bahwa teknik ini menentukan sampel yang tidak diberi kesempatan sama setiap anggotanya untuk dijadikan sampel. Maka dalam hal ini, informan penelitian yang dipilih telah melalui pertimbangan dan tidak ada informan lain yang harus diberikan kesempatan yang sama seperti informan terpilih. Teknik sampel ini mencakup *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball*.

Dalam penelitian ini yang akan digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik ini menurut Sugiyono (2012:54) peneliti melakukan pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maka informan sebagai sumber data dipilih dengan pertimbangan informan menguasai dan memiliki data yang peneliti butuhkan. Peneliti memilih pengelola *website* lebakkab.go.id sebagai informan utama yang dianggap paling mengetahui dalam karena bersentuhan langsung sebagai pengelola. Selain hal tersebut, pertimbangan peneliti didasarkan pada pendapat Faisal dalam Sugiyono (2012:56-57) yang menyatakan sumber data atau informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayatinya;
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti;
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi;

4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri;
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacarm guru atau narasumber.

Berdasarkan uraian di atas peneliti dapat menentukan narasumber sebagai informan utama dalam penelitian ini adalah administrator *website* lebakkab.go.id yang bekerja di Diskominfo Lebak itu sendiri. Kemudian beberapa informan lain yang mungkin akan dibutuhkan ketika peneliti berada di lapangan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Meninjau kembali pernyataan Denzim & Lincoln dalam Moleong (2014:5) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian alamiah dengan tujuan menafsirkan fenomena penelitian dengan berbagai cara yang biasa kita kenali sebagai metode dalam penelitian kualitatif seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen. Berdasarkan pernyataan tersebut maka peneliti merasa perlu menggunakan teknik analisis data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis ini akan membantu peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif ini.

3.4.1 Observasi

Obervasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Satori & Komariah, 2010:105). Sedangkan

menurut Basrowi & Suwandi (2008:94) observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dimana peneliti melihat mengamati secara visual sehingga validitas data sangat tergantung pada kemampuan observer.

Teknik observasi ini dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai pemanfaatan *website* sebagai media kehumasan yang dilakukan oleh Diskominfo Lebak. Selain itu, melalui teknik ini peneliti akan mengamati bagaimana proses pengelolaan informasi yang dilakukan oleh Diskominfo Lebak.

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistic dan jelas dari informan (Satori & Komariah, 2010:130). Sedangkan menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2009:72) menyatakan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respon yang lebih mendalam. Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam.

Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang ada didalamnya (Sugiyono,2009:72) .

Peneliti menggunakan teknik wawancara dalam pencarian informasi penelitian karena peneliti ingin tahu lebih dalam proses pengelolaan informasi sehingga membentuk aktivitas pengelolaan *website* yang dilakukan oleh Diskominfo Lebak. Informan dalam wawancara ini adalah pengelola *websiste* lebakkab.go.id di Diskominfo Lebak sendiri dan juga orang-orang yang berkontribusi dalam pengelolaannya.

Jenis wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiaplan (Sugiyono, 2009:73). Sementara menurut Satori & Komariah (2010:133) wawancara struktur adalah wawancara dengan menggunakan sejumlah pertanyaan yang terstandar secara baku. Wawancara struktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari

seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang berupa gambar, patung, film, dan lain-lain (Sugiyono, 2009:82). Sedangkan menurut Satori & Komariah (2010:146) dokumen merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak, dapat berupa anecdotal, surat, buku harian dan dokumen-dokumen.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen dalam penelitian sosial, fungsi data yang berasal dari catatan dokumentasi lebih banyak digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam (Basrowi & Suwandi, 2008:158).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode dokumentasi sebagai pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi. Metode ini digunakan untuk memperoleh dokumen-dokumen berupa hasil pengelolaan *website* dan gambar-gambar yang diperlukan sebagai pelengkap pada penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data model Miles & Huberman merupakan cara yang dipilih peneliti untuk mengolah hasil penelitian. Sugiyono (2012:90) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung selama di lapangan bersamaan

dengan pengumpulan data. Oleh karena itu, analisis data selama di lapangan dengan model Miles & Huberman dianggap tepat untuk penelitian ini. Miles & Huberman dalam Sugiyono (2012) mengatakan, “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.” (hal.91). Aktivitas analisis data ini meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), menarik kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).

Reduksi data merupakan tahap awal dalam menganalisis. Peneliti dapat melakukannya dengan cara merangkum, memilih poin-poin pembahasan, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Secara singkat, pada tahap ini peneliti berusaha memisahkan jenis data atau melakukan pengelompokkan. Hal ini akan membantu peneliti dalam meninjau ulang data yang telah dikelompokkan dan mencari kembali data yang diperlukan.

Penyajian data (*data display*), pada tahap ini peneliti menyajikan data yang sebelumnya telah direduksi menjadi uraian-uraian singkat. Penyajian data di tahap ini dapat juga dilengkapi grafik, matriks dan sajian data lainnya berdasarkan urutan. Dengan melakukan *display* data yang telah direduksi akan memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi, kemudian membuat rencana selanjutnya sesuai dengan apa yang peneliti pahami.

Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) merupakan tahap ketiga dari model analisis data Miles & Huberman dalam Sugiyono (2012). Akan

tetapi kesimpulan awal masih bersifat sementara dan masih dapat berubah jika ditemukan bukti baru yang lebih kuat dan mendukung pada pengumpulan data selanjutnya. Dengan demikian, kesimpulan dapat menjadi jawaban dari rumusan masalah. Tapi tidak menutup kemungkinan juga bukan jawaban dari rumusan masalah karena penelitian kualitatif bersifat natural dan masalah penelitian akan berkembang mengikuti keadaan ketika di lapangan.

3.6 Uji Keabsahan Data

Penelitian kualitatif hadir untuk menggugat penelitian kuantitatif. Akan tetapi, Moleong (2007:320) menjelaskan kehadiran penelitian kualitatif bukan hanya sebagai penggugat atau pengkritik, masih ada pihak lain yang mempertanyakan apakah penelitian kualitatif benar-benar ilmiah. Perlu diketahui bahwa penelitian kualitatif juga memiliki beberapa kriteria dan teknik untuk mengetahui keabsahan data, bukan dengan angka statistik seperti pada metode kuantitatif akan tetapi melalui teknik dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode triangulasi sebagai teknik keabsahan data. Sugiyono (2012) mengatakan bahwa triangulasi di sini adalah, “pengeekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.” (hal.125)

Meskipun Sugiyono membagi teknik triangulasi menjadi tiga macam, akan tetapi ketiganya memiliki kesamaan dalam hal membandingkan. Moleong (2007:331-332) menjelaskan bahwa yang terpenting adalah mengetahui alasan

terjadinya perbedaan dari setiap perbandingan tersebut sehingga teknik triangulasi dapat menjadi jalan terbaik peneliti untuk menguji keabsahan data karena pada teknik ini peneliti dapat melakukan *recheck* temuannya melalui cara membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, teori. Langkah-langkah triangulasi secara umum diantaranya :

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan;
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data;
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat diuraikan.

Dalam penelitian ini, teknik triangulasi yang akan peneliti gunakan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Data primer yang diperoleh peneliti ialah dengan wawancara, observasi dan dokumen pendukung. Sumber data yang peneliti peroleh dari subjek penelitian akan dilakukan pengecekan ulang dengan membandingkannya melalui data yang diperoleh dari sumber pendukung lainnya.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak

3.7.2 Jadwal Penelitian

Penelitian dimulai sejak peneliti melakukan pra riset pada Diskominfo Lebak, kemudian membuat pemetaan masalah, pengajuan judul, hingga terbentuk proposal penelitian.

Kegiatan	Tahun 2018 – 2019									
	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agst	Nov	Des	Jan
Pra riset										
Pemetaan Masalah Penelitian										
Pengajuan Masalah Penelitian										
Penyusunan Bab I – Bab III										
Penyusunan Bab IV dan Bab V										
Sidang Skripsi										

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian mengenai permasalahan yang telah dirumuskan pada Bab I, yaitu bagaimana aktivitas komunikasi Diskominfo Lebak dalam mengelola *website* sebagai media informasi publik. Uraian data akan disajikan dalam bentuk deskripsi dengan melampirkan dokumentasi dan hasil observasi sebagai data pendukung.

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara dengan informan sebagai bentuk pengamatan dari permasalahan. Peneliti juga melakukan observasi dan studi dokumen untuk melengkapi data penelitian. Dengan data yang dimiliki, peneliti dapat menganalisis permasalahan dengan bekal teori yang digunakan. Sedangkan fokus analisis ini sendiri adalah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai praktisi komunikasi yang mengelola *website*.

4.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak

Sesuai dengan aturan baru dalam UU Nomor 23 Tahun 2014, Diskominfo hadir sebagai organisasi perangkat daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan hasil pemetaan urusan pemerintah daerah di bidang komunikasi dan informatika yang disahkan pada 1 September 2016 oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo).

Karena berada dalam posisi sebagai perangkat daerah sehingga Diskominfo ada hampir di setiap pemerintah daerah yang memiliki fasilitas dan jaringan memadai. Hasil pemetaan dari Kominfo saat ini mencakup 543 wilayah provinsi/kabupaten/kota di seluruh Indonesia (sumber: www.kominfo.go.id diakses pada Selasa, 27 November, 2018. Pukul 15.06)

Kabupaten Lebak termasuk dari salah satu wilayah pemetaan Kominfo, sehingga pada tahun 2017 merupakan awal diresmikannya Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak. Payung hukum berdirinya meliputi UU Nomor 23 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah, Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Lebak, dan Peraturan Bupati Lebak Nomor 38 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak. Oleh sebab itu, meskipun Diskominfo hasil pemetaan dari Kominfo akan tetapi merupakan perpanjangan tangan dari perangkat daerah sehingga segala tugas dan wewenangnya terikat dengan peraturan pemerintahan yang ada.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak memiliki visi “meningkatnya layanan informasi dan komunikasi yang terpercaya” Diskominfo Lebak secara tidak sengaja telah menjalankan fungsi *public relations*. Salah satu *website* yang dikelola ialah lebakkab.go.id sebagai wajah dari Kabupaten Lebak dalam media baru. Sama halnya dengan Diskominfo daerah lain, Diskominfo Lebak memenuhi standarisasi

pengelolaan *website* bahkan mampu menampilkan desain yang menarik pada *website* daerah ini guna mendapatkan perhatian publik agar dapat menjadikannya sebagai layanan informasi dan komunikasi yang terpercaya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Lebak terletak di Rangkasbitung yang merupakan pusat pemerintahan Kabupaten Lebak. Letak strategis pada Jalan Kaum, Rangkasbitung Barat, Rangkasbitung, Kabupaten Lebak, Banten, 42312. Berperan sebagai unit yang bergerak dalam bidang komunikasi dan informatika pada daerah ini. Menjalankan beberapa peran seperti membantu urusan pemerintah daerah dalam mewujudkan keterbukaan informasi dan penyedia layanan informatika.

UU Nomor 23 tahun 2014 yang menyatakan bahwa perlunya restrukturisasi organisasi perangkat daerah, menjadi awal mula terbentuknya Diskominfo Lebak. Hal ini dilakukan dengan mengingat bahwa kelembagaan (struktur organisasi) di daerah harus menyesuaikan dengan kebijakan. Lebak merupakan suatu daerah yang memerlukan perangkat khusus untuk menangani urusan pemerintah daerah dalam bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian. Sehingga dengan kebutuhan yang dimiliki tersebut dibentuk Dinas Kominfo.

Sebelum dibentuk Diskominfo, urusan yang berkaitan dengan komunikasi dan informatika wilayah Kabupaten Lebak dikerjakan oleh Bapeda Kabupaten Lebak kemudian berpindahtangan ke bagian Sekretariat Daerah (Setda). Sampai pada Diskominfo Lebak yang baru berdiri sejak 2 tahun terakhir. Di akhir tahun 2018 ini Kabupaten Lebak meraih predikat

sebagai Badan Publik Informatif di tingkat Provinsi Banten. Dengan diraihnya predikat tersebut menunjukkan bahwa Diskominfo juga berperan aktif. Karena sebagai Badan Publik Informatif memerlukan keterbukaan informasi yang dilakukan Diskominfo sebagai pengelola media.

4.1.2 Urusan dan Kewenangan

Organisasi perangkat daerah berada dalam lingkup pemerintah sehingga dalam setiap aktivitas dan kegiatannya berdasar pada aturan dan undang-undang yang berlaku. Peraturan yang mengikat bagian ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 pasal 18 ayat 4e menyatakan bahwa Perumpunan Urusan Pemerintah meliputi :

1. Pendidikan, kebudayaan, kepemudaan dan olahraga serta pariwisata;
2. Kesehatan, sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta pemberdayaan masyarakat dan Desa;
3. Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, sub urusan ketentraman dan ketertiban umum dan sub urusan kebakaran;
4. Penanaman modal, koperasi, usaha kecil dan menengah, perindustrian, perdagangan, energy dan sumber daya mineral, transmigrasi dan tenaga kerja;
5. Komunikasi dan informatika, statistik, dan persandian;

6. Perumahan dan kawasan pemukiman, pekerjaan umum dan penataan ruang, pertahanan, perhubungan, lingkungan hidup, kehutanan, pangan, pertanian serta kelautan dan perikanan; dan
7. Perpustakaan dan kearsipan.

Berdasarkan peraturan tersebut, yang menjadi urusan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak ada pada poin kelima yaitu komunikasi dan informatika, statistik, dan persandian.

NO.	URUSAN	SUB URUSAN	KEWENANGAN
1	Komunikasi dan Informatika	Informasi dan Komunikasi Publik	Pengelolaan informasi dan komunikasi publik Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota.
		Aplikasi Informatika	Pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan sub domain di lingkup Pemerintah Kabupaten/Kota.
			Pengelolaan e-government di lingkup Pemerintah Kabupten/Kota.
2	Statistik	Statistik Sektoral	Penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
3	Persandian	Persandian untuk Pengamanan Informasi	Penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
			Penetapan pola hubungan komunikasi sandi antarperangkat Daerah Kabupaten/Kota.

Tabel 4.1 Urusan dan Kewenangan Diskominfo Kabupaten Lebak

4.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak

Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak adalah “meningkatnya penyebaran informasi dan komunikasi yang terpercaya”, dan Misi “Meningkatkan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi”. Sedangkan tujuan Diskominfo Lebak adalah “Meningkatnya Penyebaran Informasi dan Komunikasi” dengan 6 indikator sasaran yaitu :

1. Persentase terlayannya informasi publik;
2. Persentase tersebarluaskannya informasi penyelenggaraan pemerintah daerah;
3. Persentase pengelolaan sistem aplikasi berbasis teknologi informatika;
4. Persentase pemanfaatan teknologi informatika untuk layanan publik;
5. Persentase ketersediaan data dan informasi statistik daerah;
6. Persentase pemanfaatan persandian dalam pengamanan informasi pemerintah daerah.

4.1.4 Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak

Tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika disesuaikan dengan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota sehingga yang menjadi tugas

dan fungsi berdasarkan pada Peraturan Bupati Lebak Nomor 38 Tahun 2016 adalah :

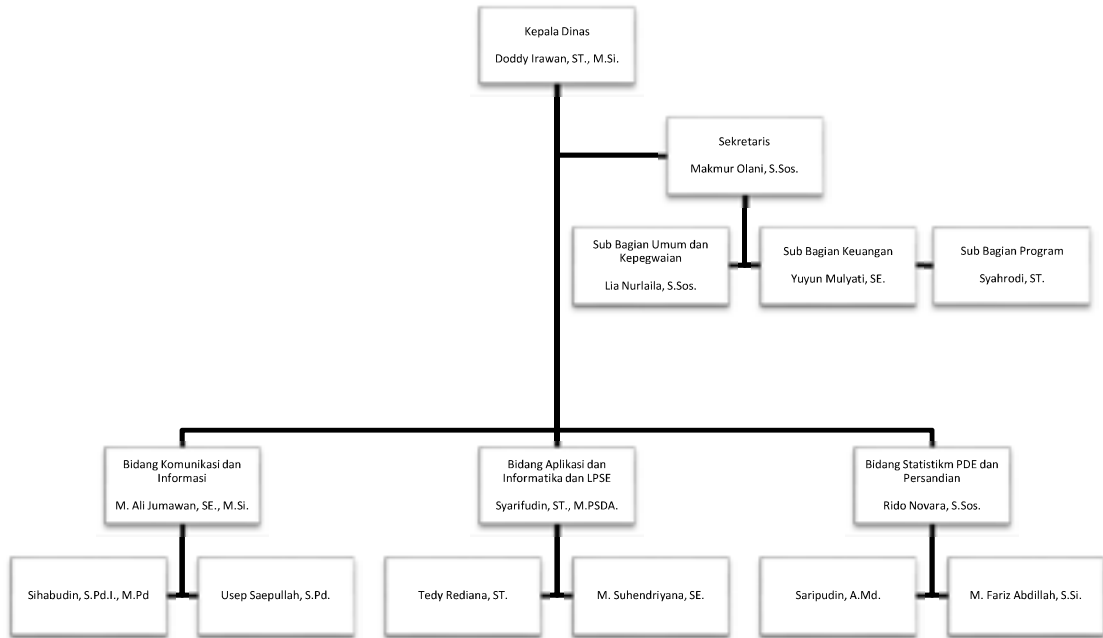
1. Tugas

- Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang komunikasi dan informatika.

2. Fungsi

- Perumusan kebijakan teknis dalam bidang komunikasi dan informatika;
- Perumusan kebijakan teknis dalam bidang statistik dan persandian;
- Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan pelayanan umum bidang komunikasi dan informatika;
- Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan pelayanan umum bidang statistik dan persandian;
- Pengawasan dan pembinaan tugas dalam bidang komunikasi dan informatika;
- Pengawasan dan pembinaan tugas dalam bidang statistik dan persandian;
- Pengelolaan administrasi kesekretariatan; dan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.1.6 Produk Pelayanan Publik

Pada tahun 2017 yang merupakan tahun pertama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak memiliki beberapa produk dan aplikasi informatika baik untuk layanan publik maupun untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kabupaten Lebak. Berikut beberapa produk layanan dan aplikasi informatika.

1. Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE);
2. Sistem Informasi Manajemen Penganggaran dan Pelaporan (SIMRAL);
3. Radio Multatuli FM;
4. Streaming Radio Multatuli FM;

5. Satu Harapan Terwujud (SAHATE);
6. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Ijin Online (SIMPONI);
7. Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID);
8. Lebak Smart City;
9. Sistem Layanan Informasi Kematian (SILAMAT);
10. Buku Informasi Pemerintah Daerah meliputi Data Pokok Kecamatan, Data Pokok Kabupaten, Buku Saku Kabupaten dan Profil Kabupaten.

4.2 Deskripsi Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan teknik *nonprobability sampling*. Dalam buku Sugiyono (2012:53) dijelaskan bahwa teknik ini menentukan sampel yang tidak diberi kesempatan sama setiap anggotanya untuk dijadikan sampel. Maka dalam hal ini, informan penelitian yang dipilih telah melalui pertimbangan dan tidak ada informan lain yang harus diberikan kesempatan yang sama seperti informan terpilih. Teknik sampel ini mencakup *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball*. Teknik sampel yang peneliti gunakan yaitu *purposive sampling*.

Teknik *purposive sampling* memungkinkan peneliti memilih informan yang dianggap memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Kriteria yang ditentukan diantaranya memahami proses pengelolaan *website*, masih menjadi anggota aktif di Diskominfo Kabupaten Lebak, dan tidak memiliki faktor kedekatan dengan peneliti. Oleh sebab itu peneliti memilih administrator web lebakkab.go.id yang berada di bawah seksi aplikasi sebagai informan 1, kepala

seksi aplikasi sebagai informan 2, kepala bidang aplikasi dan LPSE sebagai informan 3, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak sebagai informan 4, dan anggota seksi aplikasi bagian desaingrafis sebagai informan 5.

4.3 Deskripsi Data

Penelitian ini membahas aktivitas komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak dalam mengelola *website* sebagai media informasi publik. Data yang peneliti dapatkan berupa proses penerimaan informasi sampai pada pengelolaan yang dilakukan oleh Diskominfo. Untuk melengkapi data agar menghasilkan penelitian yang akurat peneliti menggunakan teknik wawancara kepada informan yang telah ditentukan, melakukan observasi dan mengumpulkan bukti sebagai studi dokumen.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memiliki tiga urusan diantaranya dalam bidang komunikasi dan informatika, statistik, dan persandian. Bidang komunikasi dan informatika mencakup pengelolaan informasi dan komunikasi publik, pengelolaan nama domain dan pengelolaan e-government. Bidang statistik melakukan penyelenggaraan statistik sektoral daerah. Sedangkan bidang persandian mengurus penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi daerah.

Penelitian ini akan membahas hasil analisis dari aktivitas komunikasi Diskominfo dalam mengelola *website*. Sehingga peneliti memilih bidang komunikasi dan Informatika sebagai aktivitas Diskominfo yang dianalisis karena memegang sebagian besar informasi yang dibutuhkan. Pada bidang ini terdapat

sub urusan informasi dan komunikasi serta informatika. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bagian informatika mengurus pengelolaan nama domain di mana domain merupakan alamat situs yang akan digunakan dalam sebuah *website*. Diskominfo memegang kendali hampir seluruh *website* pemerintahan daerah yang ada di Kabupaten Lebak. Salah satu dari *website* yang dikelola Diskominfo adalah www.lebakkab.go.id dengan domain pemerintahan.

Secara umum tahapan dalam penelitian ini diantaranya melakukan pra-riset, observasi, analisis, dan menarik kesimpulan. Pra riset dilakukan untuk memastikan masalah penelitian yang akan diangkat ke dalam prosposal penelitian. Pada tahap kedua peneliti melakukan observasi dengan cara mengamati aktivitas Diskominfo dalam *website*, mengamati aktivitas di kantor, melakukan wawancara dengan informan terpilih dan menelusuri dokumen. Untuk menjawab identifikasi pada proposal penelitian dilakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul. Selanjutnya pada tahap terakhir peneliti menyimpulkan hasil penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.

Data yang didapatkan dari hasil keempat tahapan tersebut dapat berupa percakapan wawancara dengan informan dan studi dokumen. Pada tahap observasi peneliti melakukan wawancara dengan informan terpilih sehingga percakapan dengan informan ini dijadikan data. Untuk menguji keabsahan hasil wawancara peneliti juga menelusuri dokumen yang berkaitan diantaranya visualisasi tampilan *website* beserta konten, aktivitas penerimaan informasi dari publik eksternal untuk Diskominfo, dan proses pengelolaan informasi.

4.4 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis masalah terkait dugaan hambatan pada aktivitas komunikasi yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak. Pada bagian ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang berisi temuan-temuan data di lapangan sebagai bahan analisis. Metode yang digunakan adalah wawancara, observasi dan studi dokumen. Sehingga temuan data yang akan diuraikan sesuai dengan teknik yang digunakan yaitu hasil wawancara, observasi dan studi dokumen.

4.4.1 Website Pemerintah Daerah Kabupaten Lebak

Ruang lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika mencakup urusan berbasis komputasi. Memegang peranan yang sama dengan instansi lain karena berada di garis pemerintahan. Hasan (2005:5) menyatakan bahwa organisasi dalam pemerintahan mengikuti garis komando yang ada. Ini berarti setiap organisasi pemerintah berjalan sesuai garis perintah yang sama. Dalam kegiatan Diskominfo juga menggambarkan karakteristik tersebut melalui tugas pokok dan fungsi yang telah ditentukan. Perbedaannya terdapat pada spesifikasi karakter organisasi yang menjalankan tugas berbasis komputasi.

Seperti yang kita ketahui bahwa sistem komputasi atau bidang informatika mengurus bagian pemrograman, *software*, dan jaringan yang berbasis komputer. Salah satu sub urusan Diskominfo sendiri mengelola bagian informatika bagi daerah Kabupaten Lebak. Diantaranya mengelola

aplikasi dan nama domain yang telah ditetapkan. *Website* merupakan salah satu produk layanan publik Diskominfo, di mana dalam kajian bidang ilmu komunikasi juga dikenal sebagai salah satu jenis dari perkembangan *new media*. Dapat menjadi perantara antara komunikator dan komunikan.

Website lebakkab.go.id merupakan media yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat baik daerah hingga mancanegara yang memuat informasi seputar Kabupaten Lebak. Segala bentuk informasi dari mulai kinerja pemerintah daerah sampai pada pelayanan publik tersedia pada situs web tersebut. Jenis pelayanan yang tersedia seperti sistem online yang akan menghubungkan publik dengan instansi terkait sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, tersedia juga artikel yang menyajikan berita terkini, ditampilkan sesuai kategori berita.

Berikut ini merupakan tampilan *website* lebakkab.go.id



Gambar 4.2 Tampilan *website* lebakkab.go.id

Secara umum *website* lebakkab.go.id sudah memenuhi standar isi *website* pemerintah yang telah ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Standar isi tersebut diantaranya selayang pandang, pemerintah daerah, geografi, peta wilayah dan sumber daya, peraturan/kebijakan daerah, berita, dan buku tamu. Seluruh komponen standar isi tersebut sudah tersedia dan dapat digunakan.

4.4.1.1 Selayang Pandang



Gambar 4.3 Selayang Pandang

Pada bagian ini berisi gambaran singkat mengenai keberadaan Pemerintah Daerah yang bersangkutan. Mencakup sejarah, motto, daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi. Pada *website* lebakkab.go.id dimuat dalam menu Profil Kabupaten berisi tentang arti lambang, visi & misi, sejarah Kabupaten Lebak, peta dan informasi kontak, dan Lebak dalam angka. Masing-masing menu dapat dipilih sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.

4.4.1.2 Pemerintah Daerah



Gambar 4.4 Profil Pemerintah Daerah

Konten menu ini menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemerintah daerah bersangkutan. Seperti pada gambar di atas terdapat menu profil Kabupaten Lebak, Bupati dan Wakil Bupati, DPRD, OPD, kecamatan, desa dan kelurahan, dan program kerja daerah.

4.4.1.3 Geografi



Gambar 4.5 Geografi Daerah

Geografi merupakan salah satu komponen yang harus ada dalam *website* pemerintah. Bagian ini menjelaskan antara lain keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah, seluruh data dalam bentuk numeris, dan harus mencantumkan sumber data.

Menu tersebut sudah dimuat dalam *website* Kabupaten Lebak. Meskipun tidak dalam satu konten akan tetapi beberapa menu sudah tersedia lengkap dengan sumber data dari instansi yang berkaitan. Diantaranya data demografi tersedia pada konten Pemerintahan di dalamnya terdapat menu pilihan Kecamatan yang memuat demografi penduduk per kecamatan. Menu Budaya juga tersedia dalam bentuk Batik Lebak yang merupakan ikon daerah, disajikan lengkap dengan filosofi motif sehingga publik dapat mengetahui makna budaya yang terkandung di dalamnya.

4.4.1.4 Peta wilayah dan Sumber Daya

Pada bagian ini menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah dan sumber daya yang ada di daerah. Dianjurkan untuk memuat peta yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta. Akan tetapi pada *website* daerah Kabupaten Lebak peta

wilayah dimuat langsung oleh pengelola situs web dan masih dalam bentuk peta Indonesia.



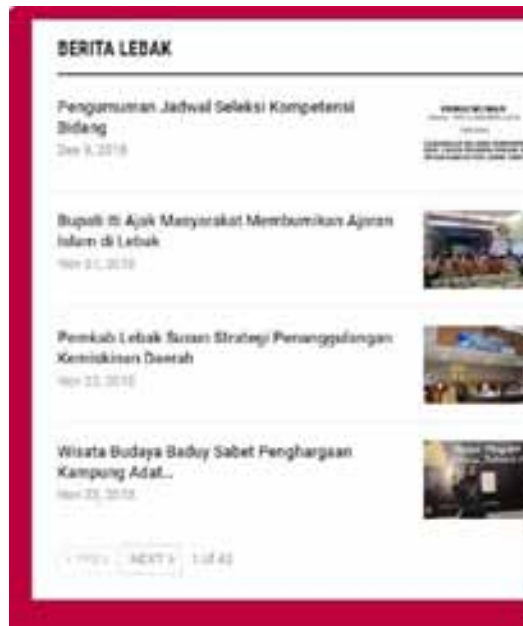
Gambar 4.6 Peta Wilayah

Kelengkapan konten sumber daya diisi dengan sumber daya alam yang menjadi destinasi pariwisata dan kuliner khas Kabupaten Lebak.



Gambar 4.7 Sumber Daya Daerah

4.4.1.5 Berita



Gambar 4.8 Kolom Berita

Situs web pemerintah juga harus memiliki *space* untuk berita. Kementerian Komunikasi dan Informatika mengharapkan agar menu berita ini disesuaikan dengan berita yang langsung diterbitkan dari lingkungan lembaga pemerintah daerah setempat, bukan berita yang diambil dari surat kabar lokal. *Website* lebakkab.go.id juga memiliki menu berita yang memuat informasi seputar Kabupaten Lebak.

Meskipun bukan berasal dari Diskominfo, berita tersebut tetap dibuat oleh pihak pemerintah daerah setempat. Untuk memastikan berita tersebut merupakan berita yang diterbitkan langsung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lebak peneliti melakukan wawancara dengan informan pendukung yang merupakan pegawai dari bidang Humas dan Protokol Sekretaris Daerah.

Konten ini memuat informasi seputar kegiatan Pemerintah Kabupaten Lebak, kegiatan yang telah dilaksanakan dan informasi terkait Kabupaten Lebak. Konten ini menjadi tempat publikasi informasi sekaligus menunjang citra positif daerah dengan cara mengelompokkan berita ke dalam tiga kategori diantaranya berita tentang pendidikan, kesejahteraan dan bidang kesehatan masyarakat yang ada di Kabupaten Lebak.



Gambar 4.9 Kategori Berita

Pada *website* daerah Kabupaten Lebak 3 kategori tersebut ditampilkan menjadi 3 *space* seperti pada gambar, menjadi kategori berita Lebak Cerdas, Lebak Sejahtera dan Lebak Sehat. Hal ini disesuaikan dengan visi, misi dan tujuan daerah.

4.4.1.6 Buku Tamu

Menu buku tamu merupakan tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs web pemerintah. Pada *website* lebakkab.go.id buku tamu disebut dengan *live chat* karena pesan yang masuk langsung diterima oleh pengelola *website*. Selain itu, *live chat*

memiliki keunikan karena terdapat dua mode yaitu mode *online* dan *offline*. Pada saat jam kerja maka akan tampil mode *online* di mana pesan yang dikirim akan langsung dibalas seperti aplikasi *chatting*. Jika diluar jam kerja *live chat* berubah menjadi mode *offline*, di mana pesan yang diterima akan dibalas ketika sudah berubah lagi ke jam kerja.

4.4.2 Perubahan Komponen *Website* Kabupaten Lebak

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak baru dibentuk pada tahun 2017. Sehingga harus segera berkegiatan menyusul kemajuan dari Diskominfo daerah lain. pergerakan pada *website* juga dapat dilihat dari penambahan portal atau halaman depan saat pengunjung mengakses alamat domain tersebut. Selain itu, saat ini telah ditambahkan beberapa konten dan perubahan tata letak pada tampilan depan.

Berikut ini merupakan tampilan halaman depan/portal dari *website* lebakkab.go.id yang baru dilakukan perubahan pada bulan Oktober 2018.



Gambar 4.10 Perubahan tampilan *website*

Informan 2 menyatakan bahwa di era *new media* ini masyarakat lebih banyak menggunakan *internet* dan berbagai teknologi komunikasi lainnya. Oleh sebab itu Diskominfo memaksimalkan penggunaan *website* dalam menyajikan kebutuhan informasi bagi publik. Selain itu, informan 2 menambahkan bahwa sebagian besar pengguna inovasi *new media* ini merupakan generasi milenial sehingga dibutuhkan desain dan komponen yang menarik. Karena alasan tersebut Diskominfo merekrut satu tenaga pegawai baru dalam bidang desain grafis.

Secara struktural penambahan tenaga pegawai baru bagian desain grafis ditempatkan di bidang aplikasi untuk dapat langsung berkolaborasi dengan pengelola *website*. Pada bulan Oktober 2018 merupakan waktu dilakukan perubahan tampilan dan penambahan konten *website*. Bagian desain grafis juga turut andil dalam membuat desain logo yang ditampilkan pada *header website* seperti pada gambar. Informan 5 penelitian

mengatakan bahwa dalam pembuatan desain logo dilakukan dengan bekal pengetahuan mengenai Kabupaten Lebak dan divisualisasi ke dalam bentuk logo.

Perubahan tampilan dan penempatan konten pada *website* lebakkab.go.id dilakukan secara impulsif. Tidak ada rencana jangka panjang yang disusun sebelumnya. Organisasi hanya melihat situasi dan keadaan publik kemudian menyesuaikannya untuk mempertahankan eksistensinya. Informan 4 menyatakan sebagai organisasi perangkat daerah baru Diskominfo pada tahun-tahun awal ini baru akan menyusun dokumen organisasi seperti melengkapi profil, menyusun perencanaan, dan dokumen lainnya. Oleh sebab itu, kegiatan yang dilakukan saat ini berdasarkan insting organisasi dan belum berdasarkan rencana. Proses pelaksanaannya meliputi tahap penerimaan informasi mengenai kebutuhan publik kemudian menafsirkan apa yang harus disesuaikan dengan kebutuhan tersebut. Seperti apa yang dilakukan pada *website* lebakkab.go.id, Diskominfo meninjau kembali pengunjung *website* berada pada rentang usia remaja hingga dewasa sehingga dilakukan perubahan agar lebih menarik dan sesuai dengan *passion* pengunjung.

4.4.3 Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai Penyedia Layanan Publik

Perangkat daerah sudah seharusnya menyediakan pelayanan publik dalam bentuk apapun sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Seperti Diskominfo Lebak yang memiliki landasan Undang-undang Nomor 23

Tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Pelayanan publik yang disediakan disajikan dalam *website* lebakkab.go.id berupa sistem online terintegrasi sesuai dengan kewenangan sebagai pengelola bidang informatika. Publik akan langsung terhubung dengan instansi yang berkaitan sesuai kebutuhan.

“pada sistem online terintegrasi ini *user* (pengunjung) yang membutuhkan pelayanan publik dapat memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan dan akan langsung masuk ke situs instansi yang bersangkutan, jadi *website* lebakkab.go.id sebagai portal penyediannya saja”. (informan 1, halaman 126)

Website lebakkab.go.id juga dilengkapi konten untuk memfasilitasi publik seperti *live chat* dan sistem online terintegrasi. Konten-konten ini berbeda dengan *website* pemerintah daerah lain yang ada di Provinsi Banten, dengan penyusunan konten yang juga berbeda. *Live chat* merupakan konten pesan langsung yang dapat digunakan siapa saja saat membuka halaman *web*. Konten ini memiliki dua mode yaitu *online* dan *offline*. Mode *online* akan tersedia selama jam kerja karyawan Diskominfo, dalam keadaan *online* pesan yang dikirimkan melalui *live chat* akan langsung ditanggapi. Dalam keadaan *offline* juga publik masih dapat mengirimkan pesannya namun tidak langsung mendapat tanggapan seperti pada keadaan *online*. *Live chat* memudahkan publik dalam berkomunikasi dengan pihak Diskominfo, begitu pun sebaliknya.

“dengan adanya *website* ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan publik akan informasi dan pelayanan begitu mengunjunginya. Akan tetapi jika masih ada yang belum jelas, publik dapat mengajukan pertanyaan pada kami melalui konten *livechat* ini”. (Informan 3, halaman 141)

Selain itu, terdapat konten sistem online terintegrasi untuk memudahkan masyarakat dalam membuat dokumen resmi. Diskominfo menyediakan sistem online terintegrasi ini untuk memudahkan masyarakat terhubung dengan instansi terkait. Melalui *Website* lebakkab.go.id pengunjung yang memilih layanan ini akan langsung diarahkan pada link instansi yang bersangkutan. Layanan ini memang sudah tersedia, akan tetapi pihak Diskominfo menyatakan bahwa *website* lebakkab.go.id merupakan portal informasinya saja, untuk kelanjutan pelayanan yang dibutuhkan tersebut merupakan kebijakan masing-masing instansi terkait.

4.4.4 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak (Diskominfo) Lebak dalam Memperoleh Informasi

Secara umum komunikasi merupakan aspek yang ada di setiap kehidupan sehari-hari mengingat manusia sebagai makhluk sosial yang membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu diantaranya adalah kebutuhan akan informasi. Pengguna informasi membutuhkan pihak lain sebagai penyedia informasi. Pada fenomena ini mendorong masing-masing pihak terlibat dalam satu aktivitas komunikasi. Seperti apa yang peneliti amati, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak sebagai pihak penyedia informasi melakukan berbagai aktivitas komunikasi di dalamnya untuk mempersiapkan informasi yang akan disajikan kepada para pengguna informasi publik.

Diskominfo menciptakan lingkungan informasi dengan melakukan aktivitas pertukaran pesan dengan pihak internal dan eksternal untuk mencapai tujuan organisasi. Morissan pun menyatakan bahwa organisasi merupakan unit yang bergerak untuk mencapai tujuan melalui proses komunikasi yang berkelanjutan. Pada fenomena yang peneliti amati juga menggambarkan hal serupa. Diskominfo melakukan aktivitas komunikasi dengan menerima informasi dari berbagai pihak kemudian mengelolanya sampai pada pemutakhiran menentukan akan digunakan untuk apa informasi tersebut.

Seperti tertera dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 bahwa Diskominfo berada pada bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian, sehingga segala urusan yang dilakukan berdasarkan pada kegiatan berbasis komputasi. Untuk menjalankan tugas pada bidang tersebut tetap dibutuhkan interaksi komunikasi dalam organisasi. Kegiatan ini meliputi interaksi antarpegawai dalam mengelola pesan yang diterima dan akan disajikan untuk publik dalam portal *website*.

Situs web www.lebakkab.go.id merupakan portal informasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak di bagian Bidang Aplikasi Informatika. Selain mengelola *website* bidang ini juga menangani urusan informatika daerah dan mengelola beberapa situs web instansi pemerintah lainnya yang ada di Kabupaten Lebak. Dalam mengelola situs web lebakkab.go.id administrator juga menjadi orang yang mencari dan mengisi konten. Informan 2 menyatakan bahwa dalam

melakukan tugasnya, administrator web dibantu oleh seluruh anggota yang berada pada bidang aplikasi informatika yang berjumlah 5 orang. Akan tetapi informan 4 menyampaikan bahwa hal ini dirasa kurang ideal. Beliau mengatakan akan lebih seimbang apabila isi konten seperti informasi publik, layanan publik, berita, artikel dan sebagainya ditangani oleh bidang lain yaitu bidang komunikasi dan informasi.

Sebagai portal informasi tentunya terdapat serangkaian aktivitas di dalamnya untuk menyajikan informasi. Diskominfo Lebak memiliki beberapa sumber dan media untuk memperoleh informasi yang akan diprosesnya untuk dimuat dalam situs web tersebut. Beberapa sumber informasi diantaranya dari aparatur pegawai, pers, dan masyarakat luas. Media penjangkaran informasi diantaranya *email*, aplikasi *chatting* dan konten *live chat* pada web lebakkab.go.id sendiri.

Portal situs web lebakkab.go.id disajikan serinci mungkin untuk memenuhi kebutuhan informasi. Publik Diskominfo Lebak mencakup keseluruhan masyarakat lokal dan global. Hal tersebut memungkinkan publik memiliki keberagaman informasi yang dibutuhkan. Oleh sebab itu, organisasi harus memutuskan bagaimana cara menyediakan informasi yang diperlukan publik. Weick (1979) menyatakan bahwa lingkungan informasi / ketersediaan informasi diciptakan oleh organisasi itu sendiri. Sehingga pada situasi ini, Diskominfo mengerahkan konten “buku tamu” sebagai salah satu media penerimaan pesan dari pihak eksternal, dalam arti Diskominfo akan mendapatkan informasi terkait apa yang dibutuhkan

publik diluar informasi yang telah disediakan dalam portal web. Diskominfo memodifikasi konten buku tamu menjadi *live chat*, yaitu layanan untuk publik menyampaikan keinginannya akan informasi dari portal web. Seperti yang dikatakan informan 3 (halaman 140), bahwa :

“...harapan kami dengan tampilan dan sajian *website* ini sudah memenuhi kriteria kepuasan kebutuhan publik akan informasi, akan tetapi kami selaku tuan rumah menyediakan *live chat* sebagai *front office* layaknya *customer service* untuk memastikan tingkat kepuasan pengunjung ketika mengakses *website*.” (informan 3, halaman 140)

Oleh karena lingkungan informasi diciptakan dari organisasi itu sendiri, sebagai organisasi pemerintah yang berada dalam suatu lingkungan informasi, Diskominfo tentu menerima banyak informasi dari berbagai sumber. Diskominfo mengerahkan berbagai saluran untuk menjaring kebutuhan informasi dari publik. *Website* lebakkab.go.id selain digunakan untuk menyajikan informasi juga berperan dalam menjaring informasi melalui konten buku tamu yang dimodifikasi menjadi *live chat*. Selain itu, sumber informasi juga terdapat dari pihak internal dan para pemangku kebijakan yang ada di Kabupaten Lebak.



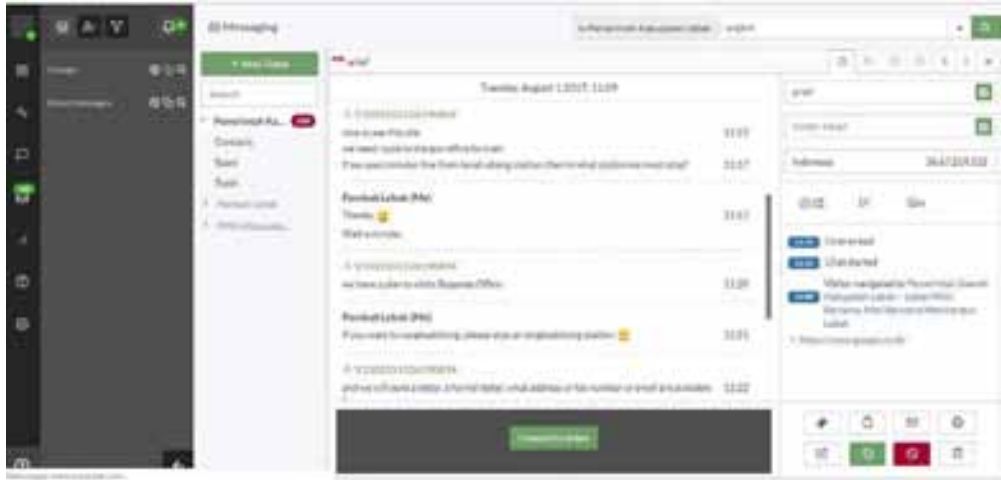
Gambar 4.11 Pesan masuk via email

Gambar di atas merupakan salah satu pesan yang diterima Diskominfo Kabupaten Lebak. Pengirim pesan merupakan pihak eksternal yang memiliki informasi terkait Kabupaten Lebak dan mengirim informasi dalam bentuk artikel melalui *e-mail*. Informan penelitian juga menyatakan bahwa sumber informasi yang disajikan dalam *website* berasal dari berbagai sumber dan saluran salah satunya melalui *email* yang kemudian dimuat dalam *website*. Seperti apa yang dinyatakan oleh informan 2:

“...kita biasa menerima informasi melalui grup whatsapp atau email, bisa langsung juga. Bentuknya berita, artikel, kemudian dimuat ke website lebakab.go.id. selain itu, ada dari pihak luar seperti orang-orang yang suka menulis artikel. Mereka biasanya datang ke saya, tapi nanti saya serahkan dulu ke Pak Kadis apakah disetujui untuk dimuat atau tidak, kalau sudah disetujui baru dimuat dalam web.” (informan 2, halaman 137)

Diskominfo Lebak juga menerima informasi melalui pesan masuk dari konten *live chat*. Keunggulan konten ini memiliki dua mode. Untuk pesan yang masuk pada saat mode *online* dan memungkinkan dapat ditanggapi

oleh pengelola sendiri maka akan langsung mendapatkan *feedback* dari admin *website*. Namun jika pesan yang masuk berupa pertanyaan dan masuk pada saat mode *offline* maka akan ditanggapi melalui *email* yang pengirim pesan cantumkan sebelumnya.



Gambar 4.12 Konten buku tamu / *live chat*

Gambar di atas merupakan salah satu dialog antara pengirim pesan dan admin *website*. Pesan tersebut masuk pada jam kerja dan konten *live chat* dalam mode *online*. Selain itu pesan yang masuk berupa pertanyaan yang masih dapat ditanggapi oleh admin *website* sehingga terjadi sebuah dialog seperti pada gambar. Akan tetapi tidak semua pesan yang masuk mendapat tanggapan dari admin *website*. Seseekali Diskominfo menerima pesan yang tidak dapat langsung ditanggapi sehingga membutuhkan persetujuan pihak lain untuk menanggapi.

Tanggungjawab *website* lebakkab.go.id dilimpahkan pada dua orang admin (administrator), akan tetapi dalam pengelolaannya melibatkan seluruh anggota bidang aplikasi. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya,

Diskominfo mendapatkan informasi dari berbagai sumber, hal ini didukung oleh kerjasama tim dari bidang aplikasi. Informan 2 menyatakan ada 5 orang anggota bidang aplikasi, dua diantaranya ditetapkan sebagai pengelola *website* organisasi perangkat daerah dan tiga orang lainnya sebagai tim *maintenance*. Akan tetapi untuk memenuhi kebutuhan isi *website* kelima anggota tersebut terlibat dalam pemenuhan konten dan mengoperasikan *website* termasuk lebakkab.go.id yang peneliti teliti.

Secara teknis pengelola *website* diharuskan menggunakan bahasa formal ketika menanggapi pesan. Akan tetapi tidak ada aturan yang menyatakan tata cara melakukan aktivitas komunikasi pada konten *live chat* tersebut. Ketentuan menggunakan bahasa formal tersebut hanya inisiatif dari pihak Diskominfo. Seperti apa yang dijelaskan oleh informan 2 bahwa admin *live chat* harus membalas pesan dengan bahasa yang formal sekalipun publik mengirim pesan dengan bahasa yang tidak baku.

Pada situasi ini Diskominfo dihadapkan dengan tugas untuk memilih yang mana dari sekian banyak informasi tersebut yang bermakna dan penting bagi organisasi. Tahap selanjutnya setelah memilih informasi mana yang dibutuhkan, Diskominfo akan mengolah informasi tersebut.

Seperti apa yang disampaikan oleh informan 1, bahwa :

“semua jenis informasi kita tampung, akan tetapi untuk jenis informasi yang akan ditampilkan di *website* kami kelompokkan menjadi tiga kategori diantaranya informasi pendidikan, kesejahteraan dan kesehatan. Dapat dilihat di portal *website* lebakkab.go.id kalau di sana namanya Lebak Pintar, Sehat, dan Lebak Sejahtera. Ini kami kelompokkan sesuai visi dan misi Bupati.” (informan 1, halaman 129)

Wiratmo, Irfan dan Kuwatono (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa *website* pemerintah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Dalam situasi ini Diskominfo sebagai organisasi yang mengelola portal situs web pemerintah sudah memenuhi kriteria tersebut dengan mengklasifikasikan informasi yang diterimanya ke dalam tiga kategori sesuai visi dan misi kepala daerah.

Namun demikian, belum ada seperangkat aturan khusus yang mencakup prosedur deskripsi tugas dari masing-masing bidang dalam organisasi. Diskominfo juga belum memiliki dokumen perencanaan jangka panjang sehingga apa yang dikerjakan mengikuti perintah dari garis komando struktural. Seperti apa yang disampaikan informan 3 bahwa :

“untuk saat ini belum ada aturan terkait pelaksanaan tugas / *job description* dari masing-masing bidang di Diskominfo ini. Kami, seluruh anggota saling bersinergi untuk mewujudkan tujuan bersama terutama dalam kemutakhiran data. Untuk ke depannya akan ada *Master Plan TIK* yang akan menjadi acuan bagi Diskominfo Lebak, dan akan *launching* pada tahun 2019 mendatang.” (informan 3, halaman 143)

Oleh sebab itu, seluruh anggota bidang aplikasi berkontribusi dalam proses pemenuhan konten *website*. Pemenuhan konten dilengkapi berdasarkan informasi yang diterima dari berbagai sumber. Kemudian perubahan tampilan *website* dilakukan ketika ada perintah. Pola komunikasi yang terjadi di dalamnya pun membentuk pola vertikal, di mana pimpinan memerintahkan pada anggota untuk mengerjakan suatu tugas dalam mencapai tujuan organisasi.

4.4.5 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak dalam Menafsirkan Informasi

Dalam menciptakan lingkungan informasi organisasi menerima banyak pesan yang berbeda-beda. Pesan yang diterima bersifat multitafsir karena keberagamannya. Diskominfo Kabupaten Lebak menerima pesan dari berbagai saluran diantaranya *email*, *live chat* pada *website*, grup *chatting*, dan artikel yang dikirim langsung. Pesan yang masuk berupa informasi dengan tingkat ketidakpastian karena diterima dalam jumlah cukup banyak. Diskominfo dapat menerima lebih dari empat puluh pesan masuk setiap bulannya melalui saluran informasi tersebut. Pesan yang diterima menjadi informasi penting bagi Diskominfo Kabupaten Lebak. Pada situasi ini tantangan Diskominfo sendiri terutama admin *website* sebagai tangan pertama yang menerima sejumlah informasi adalah kemampuan untuk memahami informasi tersebut.

Saluran komunikasi yang digunakan Diskominfo menjaring banyak informasi. Salah satu di antaranya, Diskominfo lebih banyak menerima pesan yang masuk melalui konten *live chat*, Diskominfo dapat menerima berbagai informasi seperti pertanyaan, laporan/pengaduan masyarakat, dan informasi lainnya seperti telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya. Pada bagian ini peneliti akan menguraikan hasil pengamatan mengenai Diskominfo dalam memahami informasi yang masuk untuk kemudian diputuskan siapa yang benar-benar relevan untuk menanggapi.

Informan penelitian menyatakan bahwa semua jenis informasi diterima sebelum diseleksi sesuai kebutuhan. Secara struktural pengelola *website* berada di bidang aplikasi, sehingga standar operasional penyeleksian informasi sesuai dengan bidang tersebut. Saat ini belum ada standar operasional prosedur mengenai kriteria informasi yang akan dipilih. Sehingga penyaringan seluruh informasi yang diterima tersebut dilakukan oleh admin *website*, pengelola aplikasi dan seluruh pegawai yang ada di bidang aplikasi informatika

Dalam mengelola *website* terutama *lebakkab.go.id* Diskominfo banyak menerima informasi melalui konten *live chat*. Dari sana admin *website* sebagai orang yang berinteraksi langsung dengan publik sering menerima pesan berisi pengaduan masyarakat. Salah satu diantaranya pengaduan terkait infrastruktur jalan daerah. Untuk kasus tersebut organisasi berusaha menganalisis pesan dan mencari solusi untuk menyampaikannya pada pihak yang berwenang menanggapinya.

“pesan yang paling banyak kami terima adalah pengaduan infrastruktur jalan. Untuk menanggapinya Diskominfo tidak dapat langsung membalas pesan tersebut. Oleh karena itu kami berinisiatif membuat aplikasi khusus pengaduan masyarakat. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat langsung terhubung dengan para pemangku kebijakan yang bersangkutan di Kabupaten Lebak. Aplikasi ini dapat diunduh di *playstore*.” (informan 1, halaman 130)

Morissan (2009: 34) menjelaskan bahwa tujuan akhir organisasi pada dasarnya adalah bertahan hidup sebagai organisasi, anggota organisasi bekerja untuk menemukan strategi terbaik agar tujuan itu tercapai. Morissan menambahkan bahwa strategi untuk bertahan adalah dengan cara

memahami informasi, dengan demikian organisasi dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan. Pada situasi serupa, Diskominfo berusaha memahami informasi yang diterimanya untuk bertahan hidup sebagai organisasi yang menjembatani publik dengan perangkat daerah. Diskominfo berusaha merumuskan informasi yang diterima tersebut berupa pengaduan masyarakat yang harus disampaikan pada pemangku kebijakan yang bersangkutan. Strategi Diskominfo adalah dengan cara membuat aplikasi. Sebagai langkah selanjutnya, Diskominfo memasang logo aplikasi pada *website* agar masyarakat melihat aplikasi tersebut dan mengunduhnya untuk melakukan pengaduan.

Diskominfo juga menyesuaikan diri untuk bertahan hidup sebagai portal informasi yang menghubungkan publik dengan instansi terkait. Pertahanan Diskominfo ditandai dengan dilakukannya perubahan tampilan dan tata letak konten *website* disesuaikan dengan jenis pengunjung.

4.4.6 *Website* lebakkab.go.id sebagai Media Informasi Publik

Keterbukaan informasi sudah menjadi tugas instansi pemerintahan untuk mewujudkan sikap transparansi. Oleh karenanya informasi menjadi hak publik tanpa terkecuali. Segmentasi khalayak dari instansi pemerintahan mencakup masyarakat luas yang disebut dengan publik, baik dari pihak internal maupun eksternal. *Website* lebakkab.go.id juga merupakan portal informasi bagi khalayak luas karena siapa saja dapat mengakses informasi yang tersedia di sana.



Gambar 4.13 Berita

4.5 Analisis dan Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penyajian data mengenai penelitian yang telah dilakukan, pada sub bab ini peneliti akan menganalisis Pemanfaatan dan pengelolaan *website* lebakkab.go.id oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak dalam Mengelola *website* lebakkab.goid sebagai Media Informasi Publik sesuai dengan tinjauan pustaka dan teori yang digunakan.

4.5.1 Pemanfaatan *Website* lebakkab.go.id sebagai Akses Informasi Publik

Keberadaan *website* lebakkab.go.id merupakan salah satu media sebagai akses informasi publik yang menjadi bukti nyata bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) telah menjalankan tugasnya di bidang informatika. *Website* sebagai portal informasi ini dimanfaatkan Diskominfo untuk menginformasikan kegiatan, menginformasikan perangkat

pemerintah, profil daerah, berita, potensi, dan seluruh informasi yang berkaitan dengan Kabupaten Lebak serta menyediakan sistem pelayanan publik secara *online*. Selain itu, *website* juga digunakan untuk menjangkau informasi dari publik melalui konten *live chat*.

Butterick (2014:32) menjelaskan bahwa informasi publik merupakan model komunikasi yang dipraktikkan oleh *public relations*. Model dari Grunig dan Hunt ini merujuk pada prinsip "*public be informed*" yang berarti publik harus mengetahui, di mana organisasi sebagai unit pembuat pesan menyampaikan informasi kepada publik tanpa imbalan apapun seperti misalnya memeralat publik dengan cara menyampaikan kalimat-kalimat persuasif. Model informasi publik banyak dipraktikkan oleh hampir setiap organisasi karena dianggap paling kompleks untuk memberikan pengetahuan. Media yang digunakan pun beragam, mulai dari media konvensional hingga *new media*. seperti pada penelitian ini, Diskominfo mempraktikkan model informasi publik melalui *website*.

Merujuk pada prinsip model informasi publik, karakteristik pesan yang disampaikan bersifat informatif, untuk memberikan pengetahuan pada publik. Diskominfo Kabupaten Lebak juga melakukan hal yang sama, dengan memuat informasi mengenai daerahnya menunjukkan bahwa organisasi ingin memberikan pengetahuan tentang keadaan daerahnya. Seperti yang telah diuraikan pada sajian data, *website* lebakkab.go.id setidaknya menampilkan identitas dan ciri khasnya. Dari sana publik dapat mengetahui gambaran Kabupaten Lebak.

Pada pemanfaatannya sebagai media informasi publik Diskominfo Kabupaten Lebak yang dimuat dalam *website* tidak secara berkala dan tidak dilakukan pengecekan secara rutin. Terlihat dari unggahan berita pada konten “post terbaru” di *homepage* dengan keterangan waktu yang tidak teratur. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 4 (halaman 139) dijelaskan bahwa hal tersebut terjadi karena beberapa faktor diantaranya keterbatasan sumber daya manusia yang berkompeten di bidang isi konten seperti penulisan berita dan siaran pers.

Pemanfaatan *website* sebagai akses informasi publik juga menjadi bergeser karena informasi mengenai keadaan wilayah berupa peta tidak dibuat secara rinci, masih dalam bentuk Peta Indonesia dengan cakupan daerah yang lebih luas. Peneliti menyimpulkan, hal ini terjadi karena kurangnya kerjasama antar bidang dalam mengelola *website* sehingga pemanfaatannya sebagai akses informasi publik menjadi kurang optimal.

Selain itu, *website* juga digunakan untuk menjaring informasi dari masyarakat melalui konten *live chat*. Administrator web dapat memperoleh pesan melalui konten tersebut. Hal ini berkaitan dengan proses pengelolaan informasi karena tahap awal dalam mengelola informasi menurut teori informasi organisasi adalah penjaringan pesan.

Bidang aplikasi dan informatika Diskominfo Kabupaten Lebak sangat berperan penting atas pengelolaan *website* lebakkab.go.id karena pengelolaan konten mulai dari pengumpulan informasi, penafsiran informasi sampai pada dimuat dalam *website* merupakan tanggungjawab bidang tersebut. Kontribusi

bidang aplikasi dan informatika bagi Diskominfo cukup besar karena memegang peranan penting dalam mengelola *website*. Dalam menjalankan perannya, bidang aplikasi dan informatika dibantu oleh bagian lain yaitu bidang informasi dan komunikasi.

4.5.1.1 Manfaat *Website* lebakkab.go.id bagi Masyarakat

Penyaluran pesan dapat melalui berbagai media. Diskominfo Kabupaten Lebak menggunakan *website* sebagai salah satu portal informasi yang dapat diakses oleh publik diantaranya masyarakat. *Website* sebagai portal informasi ini dimanfaatkan Diskominfo untuk menginformasikan kegiatan, menginformasikan perangkat pemerintah, profil daerah, berita, potensi, dan seluruh informasi yang berkaitan dengan Kabupaten Lebak.

Seperti yang telah diuraikan pada sub bab hasil penelitian (halaman 71) *website* lebakkab.go.id dimanfaatkan untuk menampilkan selayang pandang. Pada bagian ini berisi gambaran singkat mengenai keberadaan Pemerintah Daerah yang bersangkutan. Mencakup sejarah, motto, daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi. Pada *website* lebakkab.go.id dimuat dalam menu Profil Kabupaten berisi tentang arti lambang, visi & misi, sejarah Kabupaten Lebak, peta dan informasi kontak, dan Lebak dalam angka. Masing-masing menu dapat dipilih sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, informasi yang dapat diakses oleh masyarakat juga meliputi profil

pemerintah daerah, geografi, peta wilayah dan sumber daya, berita, buku tamu, dan pelayanan publik seperti pembuatan surat perizinan, dan dokumen resmi.

Hasil wawancara dengan salah satu dari masyarakat (halaman 144) yang mengakses *website* pun menyatakan bahwa konten yang tersedia memang sudah baik menyediakan berbagai informasi. Informan 6 membutuhkan informasi berupa artikel dan informasi yang berkaitan dengan Seba Baduy. Akan tetapi informasi yang dibutuhkan tidak sepenuhnya memuaskan karena berita mengenai Seba Baduy hanya ada sampai periode tahun 2017. Selain itu berita yang disediakan kurang lengkap. Informan 6 juga menambahkan bahwa waktu *update* berita sangat tidak beraturan.

4.5.1.2 Manfaat *Website* lebakkab.go.id bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak

Untuk mengelola *website* diperlukan pesan yang akan diproses dan digunakan sesuai kebutuhan. Dalam hal ini peneliti menganalisis pemanfaatan *website* lebakkab.go.id karena merupakan media yang digunakan Diskominfo untuk mendapatkan pesan atau informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* lebakkab.go.id juga memberikan manfaat untuk pihak Diskominfo.

Pemanfaatan *website* lebakkab.go.id oleh Diskominfo Kabupaten Lebak juga memberikan manfaat bagi organisasi. Sama halnya dengan masyarakat, Diskominfo dapat memperoleh

informasi dari *website* tersebut. Informan 1 (halaman 124) menyatakan bahwa untuk menyesuaikan diri dengan keadaan publik seperti pengunjung dengan rentang usia remaja dan kebutuhan masyarakat Diskominfo dapat memperolehnya melalui *website*.

Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa *website* lebakkab.go.id dapat menjadi media informasi bagi Diskominfo di mana informasi tersebut dikelola kembali untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan. Seperti pada permasalahan yang menjadi latar belakang dibuatnya aplikasi Bewara sebagai media pengaduan masyarakat. Diskominfo sebelumnya mendapatkan pesan masuk berupa pengaduan-pengaduan masyarakat yang ditujukan pada instansi pemerintah sehingga diputuskan solusi untuk menanggapinya dengan dibuat aplikasi tersebut.

Merujuk pada hasil wawancara dengan informan 2 (halaman) *website* juga memberikan informasi kepada Diskominfo mengenai segmentasi pengunjung. Seperti perubahan *website* yang dilakukan pada bulan Oktobet 2018 dilakukan untuk menyesuaikan tampilan dengan karakter pengunjung yang masuk dalam kategori remaja hingga dewasa. Informan 2 menegaskan, tampilan disesuaikan menjadi lebih menarik dengan tata letak konten yang unik.

Dengan demikian, *website* lebakkab.go.id memberikan informasi bagi Diskominfo untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Baik itu untuk memfasilitasi masyarakat melalui

pembuatan aplikasi maupun dengan mengubah tampilan *website* agar tampil menarik dan membuat masyarakat mau mengaksesnya untuk kepentingan informasi publik.

4.5.2 Pengelolaan *Website* lebakkab.go.id sebagai Akses Informasi Publik

Proses pengelolaan informasi Diskominfo Kabupaten Lebak disusun dalam sebuah standar operasional prosedur (SOP). Tahapannya meliputi penyusunan data rutin yang harus diunggah, proses pemeriksaan, persetujuan, proses *convert* data ke bentuk elektronik/digital yang dapat diunggah ke *website*, mengunggah data, pemeriksaan hasil unggahan, publish data. Proses ini melibatkan administrator website, tim IT, kepala seksi, dan kepala bidang. Akan tetapi pada kenyataannya, setelah peneliti melakukan wawancara dengan informan 1, 2, 3, 4, dan 5 proses pengelolaan lebih sering melibatkan administrator dengan kepala dinas, bukan dengan kepala seksie dan kepala bidang.

4.5.2.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak dalam Memperoleh Informasi

Komunikasi terjadi karena adanya proses penyampaian pesan dari komuniator kepada komunikan dengan maksud tertentu. Sihabudin dan Winangsih (2012: 4) menyatakan bahwa setiap pesan dapat berupa informasi, ajakan, dan hiburan, tergantung dari maksud komunikator. Organisasi dapat menjadi pihak komunikator sekaligus komunikan dalam sebuah situasi tergantung pada kebutuhan.

Dinas komunikasi dan Informatika (Diskominfo) termasuk dalam organisasi yang berada dalam lingkup informasi. Menerima dan menggunakan informasi tersebut untuk didistribusikan kembali. Hal tersebut membuat Diskominfo terlibat dalam suatu proses pengelolaan informasi. Sebagai unit organisasi pemerintah, tugas pokok dan fungsi Diskominfo sebagai pengelola informasi telah disusun sesuai aturan pemerintah yang berlaku, seperti yang dikatakan oleh informan 1 selaku admin *website* bahwa :

“Ada beberapa aturan yang menjadi landasan Diskominfo Kabupaten Lebak diantaranya peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 2016, peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 8 Tahun 2016, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004, dan peraturan Bupati”. (informan 1, halaman 123).

Dalam menjalankan tugasnya sebagai organisasi pemerintah yang bergerak di bidang komunikasi dan informatika, Diskominfo tentu menggunakan teknologi komunikasi sebagai komponen utama dari tugas yang dimiliki. Salah satu diantaranya adalah pengelolaan situs web (*website*). Diskominfo menjadi koordinator yang mengoperasikan hampir seluruh *website* pemerintahan di Kabupaten Lebak. Pada penelitian ini akan dianalisis salah satunya, yaitu *website* dengan alamat domain www.lebakkab.go.id. yang menjadi portal dari seluruh perangkat daerah Kabupaten Lebak.

Alamat domain go.id merupakan alamat untuk situs pemerintahan. *Website* lebakkab.go.id merupakan portal informasi Kabupaten Lebak yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Portal

informasi ini sebelumnya dikelola oleh sub bagian Humas dan Protokol Kabupaten Lebak. Karena perubahan struktur pemerintahan daerah pada tahun 2017 maka Diskominfo diresmikan dan menjadi pengelola *website* dengan domain tersebut.

Pada awal penelitian, April 2018, dari segi tampilan *website* memang masih minimum dan belum memiliki portal halaman depan sebelum menuju *home page*. Situs web terlihat tampil sederhana, namun demikian, Diskominfo mengupayakan segala kemampuan untuk menyesuaikan standar tampilan *website* pemerintahan. Tercermin dari konten yang sesuai dengan standar situs web pemerintah yang ditetapkan Kementerian Komunikasi dan Informatika diantaranya selayang pandang, informasi pemerintah daerah, geografi, peta wilayah dan sumber daya, peraturan/kebijakan daerah, berita dan buku tamu. Seluruh konten tersebut tersedia dengan tampilan dsain yang menampilkan ciri khas daerah yaitu foto Suku Baduy, menggunakan pemilihan warna yang cerah seperti biru dan putih.

Selain itu, *website* lebakkab.go.id memiliki keunikan yaitu konten layanan khusus yang akan menghubungkan publik dengan pengelola *website*. Konten ini berupa *live chat* yang memiliki dua mode yaitu *online* selama jam kerja dan *offline* diluar jam kerja. Konten *live chat* merupakan salah satu kelebihan yang dimiliki oleh *website* tersebut. Selain untuk memenuhi kebutuhan publik, konten ini juga diharapkan mampu mengeksplor informasi melalui pesan yang dikirimkan. Seperti apa yang disampaikan oleh kepala seksi aplikasi selaku informan 2 bahwa,

“dengan adanya konten ini diharapkan kita dapat mengetahui apa yang diinginkan publik dan mengetahui informasi yang mungkin disampaikan melalui pesan pada konten tersebut”. (informan 2, halaman 136)

Dari pemaparan informan tersebut menunjukkan bahwa *live chat* merupakan salah satu sumber informasi yang digunakan Diskominfo. Karena dengan demikian, pengunjung *website* yang berkehendak mengirim pesan pada layanan tersebut dapat sampai pada pengelola dan menjadi bahan informasi tambahan untuk Diskominfo sendiri.

Pada Oktober 2018, dilakukan perubahan pada *website* dari segi desain, penempatan konten dan ditambahkan halaman depan / tampilan muka. Informan penelitian menjelaskan bahwa perubahan ini tidak dilakukan secara berkala, tidak ada sebuah rencana jangka panjang sebelumnya. Situasi yang demikian membentuk aktivitas dilakukan secara intuitif. Untuk mencapai tujuan organisasi bertindak berdasarkan insting dan tidak berdasarkan alur karena tidak ada perencanaan jangka panjang yang disusun sebelumnya.

Pada proses perubahan konten *website* tersebut administrator *website* berinisiatif merancang perubahan tersebut pada situs yang dapat diakses oleh anggota internal Diskominfo, kemudian disetujui oleh Kepala Dinas sehingga dilakukan perubahan tersebut. Tindakan administrator *website* bersifat intuitif di mana informan 1 sebagai administrator bertindak secara langsung tanpa didasari oleh sebuah perencanaan. Jefkins (2003:46) menyatakan bahwa ketika praktisi *public relations* tidak memiliki sebuah

perencanaan yang tersusun dia akan bertindak sesuai insting dan akan sulit untuk mencapai tujuan karena tidak terstruktur.

Diskominfo merupakan organisasi yang menjalankan metode *public relations* karena aktivitasnya membentuk peran-peran humas. Menurut Dozier dan Broom (1995) dalam jurnal penelitiannya menyatakan peran *public relations* meliputi peran teknis dan peran manajerial. Peran manajerial meliputi peran penasihat, fasilitator komunikasi, dan pemecah masalah. Aktivitas Diskominfo dalam mengelola *website* sebagai media informasi publik merupakan bagian dari peran teknis. Organisasi mengurus layanan teknis media komunikasi berupa situs web dan aplikasi pemerintah. Selain itu, situs web dan aplikasi pemerintah tersebut juga digunakan sebagai media informasi publik di mana informasi publik juga menjadi wewenang praktisi *public relations*.

Pada pelaksanaannya, Diskominfo dalam menjalankan tugas dan fungsinya bagi Kabupaten Lebak sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari perangkat informatika daerah yang selalu aktif seperti aplikasi layanan masyarakat, tersedia media komunikasi bagi publik, dan situs web termasuk yang sedang diteliti ini sudah menggunakan alamat domain yang untuk *website* pemerintah. Akan tetapi, pada aktivitas komunikasi Diskominfo dalam pengelolaan *website* dan serangkaian media tersebut sebagai media informasi publik belum dilakukan dengan baik. Proses pengelolaan informasi masih belum optimal karena aktivitas komunikasi yang masih

bersifat intuitif hal ini terlihat dari proses pengelolaan informasi yang dilakukan berdasarkan insting administrator web.

Ketika organisasi beraktivitas berdasarkan insting (intuitif) dikhawatirkan akan sulit mencapai tujuan. Jefkins (2003:46) menegaskan bahwa praktisi yang tidak memiliki susunan rencana akan bergerak berdasarkan insting dengan arah tidak menentu. Hal tersebut digambarkan oleh Diskominfo dalam aktivitasnya ketika menjaring informasi. Organisasi menjaring informasi tanpa seperangkat panduan yang berisi ketentuan kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Pengelola *website* menunggu informasi dari luar masuk melalui saluran yang tersedia diantaranya *email*, situs web, dan aplikasi *whatsapp* sebagai media diskusi grup. Sedangkan interaksi komunikasi antara administrator web dengan sesama anggota Diskominfo di bidang lain tergolong pasif.

Dengan ketersediaan perangkat untuk menjaring informasi, peneliti rasa akan menjadi maksimal apabila Diskominfo memiliki susunan rencana dalam mencapai tujuan. Susunan rencana dalam organisasi pemerintah biasanya berupa dokumen Rencana Strategi yang dibuat untuk beberapa tahun ke depan, dokumen ini merupakan rencana jangka panjang. Organisasi dapat dengan mudah mengontrol diri melalui dokumen perencanaan tersebut melalui batasan-batasan tujuan yang harus dicapai. Pada kenyataannya, Diskominfo belum memilikinya. Pimpinan Diskominfo menegaskan hal ini terjadi karena organisasi masih dalam tahap pengenalan karena baru terbentuk dua tahun yang lalu. Akan tetapi, Kabupaten Lebak

mendapat penghargaan sebagai daerah ter-informatif pada November 2018 lalu. Diskominfo sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah juga turut andil dalam penganugerahan tersebut karena sebagian besar pelaksanaan informatif dalam segi informasi publik ditangani oleh Diskominfo.

Meskipun demikian, terkait pencapaian penganugerahan Daerah Informatif yang melibatkan Diskominfo Kabupaten Lebak, peneliti melihat adanya aktivitas komunikasi yang belum ideal di dalamnya seperti fakta lapangan yang peneliti temui selain belum memiliki dokumen perencanaan Diskominfo juga memiliki keterbatasan tenaga pekerja sebagai administrator web. Informan 1 juga menyampaikan bahwa salah satu saluran informasi yaitu konten 'buku tamu' pada web lebakkab.go.id terpaksa *dinonaktifkan*. Padahal antusias publik terlihat dari media tersebut, ditandai dengan adanya pesan masuk lebih dari 400 pesan namun administrator belum menanggapinya. Dengan demikian, peneliti mengindikasikan gejala hambatan komunikasi pada Diskominfo Kabupaten Lebak dalam melakukan aktivitas komunikasi.

Merujuk pada hasil wawancara dengan informan 4, yang menyampaikan bahwa akan lebih ideal apabila bidang komunikasi dan informasi mendistribusikan informasi pada administrator web agar tercipta sinergitas antar bidang. Situasi ini akan membentuk pola komunikasi dalam organisasi yang strategis bagi administrator web dan bidang yang berkaitan. Morissan (2003) menyatakan bahwa perilaku setiap orang dalam organisasi saling berkaitan karena perilaku satu orang bergantung kepada perilaku

orang lain. Pada situasi ini, peneliti merasa gagasan Morissan relevan dengan pernyataan informan 4 di mana dengan sinergitas antaranggota mampu menciptakan lingkungan organisasi yang harmonis. Untuk selanjutnya, Diskominfo akan lebih mudah melakukan proses pengelolaan informasi publik.

Morissan menjelaskan bahwa pada dasarnya organisasi memiliki dua tugas utama untuk dilakukan agar dapat mengelola berbagai sumber informasi diantaranya organisasi harus menafsirkan informasi yang diterima, selanjutnya organisasi harus mengkoordinasikan informasi untuk membuatnya menjadi bermakna bagi anggota serta tujuan organisasi. Diskominfo Kabupaten Lebak menafsirkan informasi yang diterima berdasarkan kriteria yang dimiliki. Dalam praktiknya, Diskominfo sudah memenuhi kedua tugas tersebut, akan tetapi tindakan yang diambil berdasarkan insting administrator web bukan berdasarkan tolak ukur dan kriteria organisasi karena Diskominfo belum memilikinya.

Peneliti juga menemukan kelemahan lain dari Diskominfo Kabupaten Lebak dalam mengelola *website* lebakkab.go.id diantaranya anggota organisasi kurang memahami pentingnya informasi publik oleh sebab itu lebih memaksimalkan pada jaringan telekomunikasi, kurangnya sumber daya manusia sebagai tenaga pengelola/administrator *website*, dan keterbatasan pada *server* web. Berbekal konsep tentang *public relations* yang dituntut mampu menciptakan hubungan baik dengan pihak internal maupun eksternal melalui aspek komunikasi, peneliti menyimpulkan bahwa

permasalahan yang ada sebenarnya masih dapat diminimalisir dengan cara melibatkan sumber daya manusia yang kompeten di bidang ilmu komunikasi karena dapat membantu menganalisis situasi terutama dalam hal informasi publik.

4.5.2.2 Disnas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak dalam Menafsirkan Informasi

Proses pengelolaan informasi setelah melewati tahap penjarangan pesan adalah penafsiran. Organisasi berada dalam lingkungan informasi yang menerima banyak pesan dari berbagai sumber. Untuk dapat menentukan keputusan yang akan ditempuh organisasi harus menafsirkan pesan. Weick mengatakan bahwa tujuan organisasi tidak lain untuk bertahan hidup. Oleh sebab itu, organisasi harus memahami dan menafsirkan pesan untuk dapat menentukan strategi sebagai langkah selanjutnya. Seperti apa yang dilakukan oleh Diskominfo dalam upaya mencapai tujuannya berusaha memahami dan menafsirkan informasi yang diterima dari berbagai sumber dan menentukan keputusan.

Diskominfo menerima pesan dari berbagai sumber baik pesan itu masuk melalui media komunikasi yang disediakan maupun dari orang lain secara langsung. Informan 1 penelitian mengatakan bahwa konten *website* diisi sesuai dengan informasi yang diterima. Informan 1 sebagai administrator web juga lebih banyak mendapatkan pesan melalui *website*. Seperti pengaduan masyarakat yang melatarbelakangi dibuatnya sebuah aplikasi khusus pengaduan masyarakat. Pada *website* lebakkab.go.id dapat

dilihat ada beberapa logo aplikasi yang ditampilkan, salah satunya aplikasi pengaduan masyarakat ini yaitu Bewara.

Inisiatif untuk membuat aplikasi khusus pengaduan masyarakat tersebut merupakan gambaran bahwa Diskominfo juga melakukan hal yang sama dengan apa yang diutarakan oleh Weick mengenai tujuan organisasi yaitu bertahan hidup. Organisasi berusaha menafsirkan pesan yang diterima kemudian anggota organisasi bergerak menentukan strategi untuk menyelesaikannya. Dengan demikian, Diskominfo telah mengupayakan cara terbaik untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi.

Diskominfo juga menerima pesan berupa informasi dari sumber lain selain melalui *website*. Seperti artikel atau berita yang datang dari Humas dan Protokol Kabupaten Lebak. Biasanya informasi dikirim melalui *email*, *chatting group*, atau bahkan diantarkan langsung ke gedung Diskominfo dalam bentuk berita. Selain itu, Diskominfo juga menerima informasi dari pers yang biasa diterima melalui *email*. Seluruh informasi ini ditampung dan dimuat dalam *website* sebagai konten informasi publik dalam bentuk berita. Administrator web mengelompokkan informasi tersebut berdasarkan tiga kategori berita yang ditetapkan sesuai dengan program daerah diantaranya Lebak Cerdas untuk berita seputar pendidikan, Lebak Sejahtera berisi berita tentang program-program kemasyarakatan, dan Lebak Sehat berisi berita tentang bidang kesehatan daerah.

Namun demikian, aktivitas komunikasi organisasi pada Diskominfo peneliti rasa kurang kompleks. Proses pengelolaan informasi dari

mulai penjaringan pesan sampai pada proses penafsiran dilakukan secara intens oleh administrator web, kepala divisi dan kepala Dinas sebagai penentu keputusan yang menyetujui atau tidaknya strategi yang dibuat. Weick menegaskan bahwa untuk memahami informasi, anggota organisasi harus saling berinteraksi karena keterkaitan antar tim akan dengan mudah membantu proses penafsiran informasi dan pembentukan strategi untuk menanganinya. Pada situasi Diskominfo, arus informasi hampir sepenuhnya ditangani oleh Bidang Aplikasi Informatika. Padahal akan lebih terstruktur apabila Bidang Komunikasi Informatika juga terlibat dalam proses ini sebagai bagian yang mensuplai informasi dan isi konten *website*.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan sajian data dan analisis yang telah peneliti uraikan pada Bab IV, peneliti dapat menyimpulkan mengenai Pemanfaatan dan Pengelolaan *Website* lebakkab.go.id sebagai Akses Informasi Publik sebagai berikut.

1. *Website* lebakkab.go.id dimanfaatkan sebagai media informasi publik yang dapat diakses masyarakat dan pihak Diskominfo sendiri. Masyarakat dapat mengakses informasi yang disediakan diantaranya profil daerah Kabupaten Lebak, geografi, peta wilayah, berita, pelayanan publik, dan konten *live chat* untuk mengajukan pertanyaan serta menyalurkan aspirasi. Sedangkan bagi pihak Diskominfo sendiri berfungsi sebagai media yang dapat memberikan informasi mengenai siapa yang mengakses *website* dan apa yang dibutuhkan masyarakat. Akan tetapi fasilitas yang tersedia pada *website* tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Pertama, peta wilayah pada *website* masih dalam bentuk peta Indonesia. Kedua, berita yang tersedia pun sudah usang dengan waktu *update* tidak teratur. Ketiga, penggunaannya sebagai akses informasi publik selama tahun 2018 tidak berjalan lama, sekitar bulan Agustus masyarakat mulai mengeluhkan fasilitas yang tersedia tidak berjalan seperti biasanya, pesan yang dikirimkan melalui *website* tidak lagi mendapat tanggapan. Hasil

temuan ini membuat *website* lebakkab.go.id menjadi kurang memberikan manfaat bagi masyarakat yang mengaksesnya.

2. Pengelolaan *website* lebakkab.go.id diatur dalam sebuah standar operasional prosedur (SOP) yang melibatkan tiga anggota organisasi yaitu administrator web, kepala seksie dan kepala bidang. Akan tetapi pada pelaksanaannya proses pengelolaan hanya melibatkan dua orang, antara administrator sebagai penyedia bahan yang akan dimuat dalam *website* dan kepala dinas yang akan menyetujui. Kurangnya koordinasi antaranggota ini membuat administrator mengerjakan tugas cukup banyak dan berakibat pada pemanfaatan *website* yang dikelola seperti jadwal *update* berita tidak beraturan karena Diskominfo tidak memiliki tim informasi yang mampu menyediakan bahan untuk pengisian konten. Sumber daya manusia juga tidak memadai karena administrator *website* merasa memiliki tugas diluar kapasitas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti membuat beberapa saran untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lebak dari sudut pandang bidang kajian ilmu komunikasi sebagai berikut.

1. Dinas Komunikasi dan Informatika tetap mempertahankan konten *website* yang sudah tersedia sebagai informasi yang dapat diakses publik. Pertama, peneliti menyarankan Diskominfo untuk meminta izin pada instansi terkait yang bertugas mengurus peta wilayah agar dapat

ditampilkan pada *website*. Kedua, Diskominfo menetapkan jadwal *update* berita agar administrator memiliki tenggang waktu yang sudah ditetapkan sebelumnya sehingga informasi pada *website* merupakan berita terbaru.

2. Peneliti menyarankan kepada Diskominfo untuk menjaga koordinasi antaranggota seperti membagi tugas sebagai penyedia informasi dan tugas mengurus *website* untuk mengupload data dan menanggapi setiap pesan masuk pada *website* seperti biasanya. Dengan demikian, administrator tidak akan memiliki tugas melebihi kapasitas sehingga konten *website* juga akan tertata dengan rapi dan lebih teratur.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro & Q-Qnees, Bambang. 2007. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Butterick, Keith. 2014. *Pengantar Public Relation: Theory and Practic*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Cutlip, Scott M. Allen H. Center, and Glen M. Broom. 2000. *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Gassing, Syarifuddin & Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: ANDI.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations, Edisi 5*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa, Edisi 6 Buku 2*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.

- Morissan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasrullah, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Onggo, Bob Julius. 2004. *Cyber Public Relations*. Jakarta: ElexMedia Komputindo.
- Sihabudin, Ahmad & Winangsih, Rahmi. 2012. *Komunikasi Antar Manusia*. Serang: Pustaka Getok Tular.
- Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro. 2007. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Skripsi dan Jurnal

- Azahra, Fatimah. 2015. *Peranan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dalam Memanfaatkan Media Digital*. Ilmu Komunikasi. Universitas Negeri Sultan Ageng Tirtayasa.
- Broom, Glenn. M., & Dozier, David M. 1995. *Evolution of the Manager Role In Public Relations Practice, Journal of Public Relations Research*. New Jersey
- Cahyani, Indah. 2012. *Strategi Manajemen Humas Polda Banten pada Kasus Cikeusik*. Ilmu Komunikasi. Universitas Negeri Sultan Ageng Tirtayasa.

Purnomo, Ario Retno. 2013. *Pemanfaatan Website sebagai Media Kehumasan di Pemerintah Daerah Kabupaten Gunung Kidul*. Ilmu Komunikasi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Asriyono, Dena. 2013. *Website sebagai Media Kehumasan*. Ilmu Komunikasi. Universitas Gadjah Mada.

Lestari, Manja Dwi. 2016. *Pemanfaatan Website sebagai Media Informasi dan Komunikasi Kinerja DPRD Kota Yogyakarta Periode 2012-2015*. Ilmu Komunikasi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yazid, Tantri Puspita, Nurjana & Susanti Hevi. 2015. *Pemanfaatan Website sebagai Media Komunikasi untuk Mewujudkan Good Governance*. Jurnal 819. Ilmu Komuniasi. Universitas Riau.

Sumber Lain

Dokumen Khusus :

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lebak Tahun 2017

Internet :

<https://www.kompasiana.com/fransdione/5517f34a8133118f669debab/mengembangkan-website-pemerintah-daerah>

https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/12640/siaran-pers-no-53hmkominfo022018-tentang-jumlah-pengguna-internet-2017-meningkat-kominfo-terus-lakukan-percepatan-pembangunan-broadband/0/siaran_pers

https://www.google.co.id/search?q=jumlah+pengguna+internet+dari+tahun+ke+tahun&safe=strict&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi1zeC-w8feAhVMpY8KHYYHCCUkQ_AUIDygC&biw=1366&bih=626#imgrc=c0lbQ0mQFut2cM:

<https://www.apjii.or.id/v2/index.php/read/page/halaman-data/9/statistik.html>

https://www.kominfo.go.id/content/detail/8094/hasil-pemetaan-urusan-pemerintah-daerah-bidang-kominfo/0/berita_satker

<https://donridonri.soppengkab.go.id/2017/01/05/penjelasan-uu-nomor-23-tahun-2014-pemerintahan-daerah/>