

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Citra merupakan pondasi sebuah perusahaan dapat diterima dan dianggap positif untuk publiknya. Praktisi *Public Relations* lembaga pemerintahan, saat ini banyak yang menggunakan media internet yaitu aplikasi *website* sebagai pekerjaan untuk membangun citra positif lembaga. Memiliki *website* tanpa mengawasinya dengan berita terbaru, akses mudah, dan konten menarik adalah sebuah kesalahan.

Suratno (2016) dalam *Journal of Management* Volume 2 (2) mengenai “Citra positif akan berpengaruh besar pada citra produk perusahaan, jasa dan barang”. Citra perusahaan adalah suatu atribut perusahaan yang menjadi hasil dari sebuah proses perbandingan antara pelanggan kepada sebuah produk yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan Hasil tersebut berupa produk atau jasa, kualitas dari produk atau jasa ataupun kualitas pelayanan prima.

Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik pemerintah Kabupaten Bandung Barat adalah sebuah organisasi administrasi yang berfungsi sebagai penyebar data kepada masyarakat Bandung Barat yang membuat penyebaran data melalui *Situs* dan Media *Online*. Peningkatan inovasi dan data dimanfaatkan Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk memanfaatkan media salah satunya adalah *situs website*. Pemanfaatan *website* berarti untuk menyebarkan data berupa informasi kepada masyarakat umum dan dapat membangun gambaran positif Pemerintahan Pemerintahan Bandung Barat.

Alasan saya tertarik melakukan penelitian ini yaitu *website* resmi Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yaitu <https://diskominfotik.bandungbaratkab.go.id/> telah aktif digunakan pada tanggal 22 November tahun 2018. *Website* ini berisikan mengenai berita terbaru Kabupaten Bandung Barat sejak 2018 hingga siapa saja yang menjabat menjadi kepala pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan data pra penelitian yang peneliti temukan layanan publik yang diberikan pada *website* ini berupa media kontak pemerintahan Kabupaten Bandung Barat, pengaduan masyarakat, aplikasi pemerintah, dokumen perencanaan, transparansi manajemen anggaran, penghargaan, dan layanan data yang meliputi informasi Kabupaten Bandung Barat dan *Government Public Relations*. *Website* sangat membantu dan memudahkan lembaga dalam penyebar luasan informasi di era teknologi saat ini.

Berdasarkan data pra penelitian yang peneliti temukan kemajuan teknologi memanfaatkan media untuk menyebarkan data baik untuk masyarakat, organisasi atau instansi yang berbeda. *Situs website* tersebut merupakan salah satu *situs* yang dianggap signifikan dan sangat akomodatif bagi penyebaran data untuk penyajian, perbaikan gambaran dan penyebaran data tentang pemerintahan Kabupaten Bandung Barat. *Situs* yang bagus mencerminkan gambaran perusahaan yang baik, namun saat ini, terutama di *situs website* organisasi pemerintah, kurang memperhatikan manajemen *website* dengan baik, mereka hanya sekedar memiliki *website* tanpa memberikan berita yang *update*. Mengingat fenomena ini, Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik sebanyak mungkin menangani *situs* dengan

berita terkini, memberikan substansi ide, sehingga gambaran Kabupaten Bandung Barat membaik menurut masyarakat.

Berdasarkan data pra penelitian yang peneliti temukan tampilan *homepage* ketika membuka *website* Kabupaten Bandung Barat dibuat *informative* dan sangat menarik serta mengandung unsur pemerintahan yang sangat kental disertai dengan semua kegiatan yang dilaksanakan di Kabupaten Bandung barat hingga pelayanan yang disediakan oleh pemerintah agar pengunjung *situs website* tertarik dengan Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan data pra penelitian yang peneliti temukan tampilan *website* tersebut menggambarkan gambaran Kabupaten Bandung Barat karena dalam *website* tersebut secara tidak langsung menampilkan pelayanan yang sangat diharapkan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi yang cepat dan mudah didapatkan, sehingga *website* tersebut memiliki banyak sekali pilihan yang dapat dipilih oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

Berdasarkan data pra penelitian yang peneliti perspektif yang mendasari atau halaman arahan *website* Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintahan Bandung Barat yang memuat *profile* Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Bandung Barat dimulai dari Struktur organisasi, visi dan misi, tupoksi, serta program dan kegiatan. Layanan publik yang diberikan di *situs* ini adalah sebagai kontak media Pemerintah Bandung Barat, layanan publik, aplikasi pemerintah, mengatur arsip, berita terbaru dan administrasi informasi yang memberikan

informasi untuk peraturan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dan iklan pemerintah.

Berdasarkan data pra penelitian yang peneliti temukan tampilan dasarnya dibuat semenarik mungkin, dan modern serta menampilkan foto wisata di Kabupaten Bandung Barat sehingga pengunjung *situs* tertarik untuk membuka *website* lebih lanjut dan membuat citra Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat menjadi positif di mata masyarakat umum sehingga ketika citra Dinas Komunikasi dan Informasi maka citra Pemerintah Kabupaten Bandung Barat menjadi baik. *Situs website* yang layak adalah *situs* yang memiliki awal yang menarik, karena jika tampilan dasarnya dapat diterima, maka publik akan melihat bahwa *situs website* tersebut layak untuk dikunjungi.

Berdasarkan data pra penelitian yang peneliti temukan *website* Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat banyak menampilkan informasi terbaru dan dibuat selogan misalnya “Cegah corona dengan kerja dari rumah, belajar dari rumah, ibadah dirumah” di halaman awal *website* karena tujuan dari pembuatan *website* yaitu untuk memberikan informasi berupa berita yang bertujuan meningkatkan citra positif Kabupaten Bandung Barat kepada publik, serta menjadi daya tarik para pengunjung *website* khususnya masyarakat yang menjadi publik *eksternal* dari pemerintahan Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan penelitian yang ditemukan peneliti praktisi *Public Relations* lembaga pemerintahan, saat ini banyak yang menggunakan media internet yaitu aplikasi *website* sebagai pekerjaan untuk membangun citra positif lembaga. *Website*

tanpa mengawasinya dengan berita terbaru, akses mudah, dan konten menarik adalah sebuah kesalahan karena humas online perlu melakukan semua pengelolaan dari dasar hingga hasil akhir yang menghasilkan produk citra lembaga menjadi baik. *Update* rutin dan memberikan informasi yang terbaru serta terhangat menjadi salah satu cara praktisi humas membangun citranya.

Website merupakan sistem informasi yang dapat dengan mudah diakses secara cepat melalui media internet. *Website* akan menampilkan halaman yang bisa langsung diakses oleh seluruh masyarakat luas. *Website* memiliki perbedaan dengan aplikasi lainya karena konten yang disajikan terdiri dari berbagai bentuk, format teks, grafis, gambar, audio. *Website* juga digunakan untuk khalayak atau publik dengan jumlah banyak dan mencakup masyarakat yang luas sehingga sangat efektif jika digunakan untuk menjadi salah satu media yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan citranya. Hampir semua lembaga saat ini memiliki *website* sendiri.

Praktisi *Public Relations* pemerintahan Kabupaten Bandung Barat menggunakan *website* sebagai sebuah upaya untuk meningkatkan citra positif lembaga pemerintah sehingga publik dapat mendapatkan informasi langsung mengenai kinerja pemerintah dan karena hal tersebut publik bisa langsung menilai kinerja pemerintahnya secara langsung. Pengelolaan *website* yang *up to date*, efektif tersedia oleh masyarakat pada umumnya, dan isi konten yang menarik adalah ciri dari *website* Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Hal tersebut yang membuat peneliti ingin melakukan sebuah penelitian mengenai “Pengelolaan *Website* dalam Meningkatkan Citra Positif Lembaga (Analisis Deskriptif pada

Website Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Pemerintah kabupaten Bandung Barat”).

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks dalam penelitian yang dijelaskan pada latar belakang penelitian, maka peneliti menjadikan beberapa rumusan masalah pada fokus penelitian agar bisa membatasi wilayah penelitian yang akan diteliti, yaitu pengelolaan *website* dalam meningkatkan citra positif Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Rumusan masalah yang peneliti fokuskan untuk membatasi wilayah penelitian, yaitu :

1. Bagaimana langkah-langkah dalam identifikasi masalah Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui *website* ?
2. Bagaimana membuat perencanaan program Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui *website* ?
3. Bagaimana pelaksanaan dan komunikasi Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui *website* ?
4. Bagaimana melaksanakan kegiatan evaluasi hasil dari program yang telah dilaksanakan Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui *website* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah upaya peneliti untuk menghasilkan sebuah data kualitatif melalui analisis deskriptif yang dilakukan untuk meneliti pengelolaan *website* dalam meningkatkan citra positif Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

1. Mengetahui identifikasi penentuan masalah Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui *website*.
2. Mengetahui kegiatan perencanaan awal Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui *website*.
3. Mengetahui pelaksanaan dan komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui *website*.
4. Mengetahui kegiatan evaluasi dari hasil program yang telah dilaksanakan Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui *website*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian yang dilakukan diperlukan untuk memberikan informasi dan kajian baru tentang pemanfaatan ilmu komunikasi di bidang *Public Relations* atau Humas, khususnya penelusuran *website* sebagai strategi dan taktik bagi pakar *Public Relations* untuk mendapatkan citra positif lembaga melalui media *website*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diperlukan untuk memberikan pemahaman dan informasi baru kepada para profesional *Public Relations* untuk meningkatkan dan menjaga gambaran positif dari lembaga melalui *website*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sebagai bahan penilaian yang nantinya akan digunakan untuk pengembangan dan perbaikan dalam membentuk gambaran positif lembaga melalui *website* tersebut.

1.5 Landasan Pemikiran

Tinjauan pustaka bertujuan untuk menjelaskan mengenai teori yang sesuai dengan masalah penelitian. Tinjauan pustaka mencakup atau meliputi data sekunder yang menjadi data pendukung yang peneliti peroleh dari buku yang *relevan*, jurnal ilmiah yang didapatkan melalui media internet ataupun media cetak atau hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang dapat dijadikan asumsi dan acuan yang dapat menjadi jawaban masalah yang diajukan peneliti.

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini diawali dengan mendapatkan ide gagasan mengenai *website* yang dapat dijadikan cara dalam meningkatkan citra positif yang dibantu dengan menelaah penelitian terdahulu yang pernah dilakukan yang sesuai dengan tujuan peneliti dan memiliki keterkaitan dan relevansi dengan yang peneliti harapkan. Lalu setelah peneliti mendapatkan model, rujukan pendukung, gambaran umum serta pembandingan yang lebih memadai dan sesuai dengan yang peneliti harapkan sehingga dengan data tersebut dapat memperkuat kajian pustaka berupa penelitian

yang ada. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan serta cara pandang mengenai objek-objek tertentu, sehingga apabila ditemukan persamaan maupun perbedaan pada penelitian ini menjadi hal yang dapat disinergikan untuk saling melengkapi satu sama lainnya.

Pertama, penelitian yang menjadi telaah oleh peneliti adalah penelitian dilakukan oleh Intan Ayu Lestari yang merupakan mahasiswa Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung (skripsi 2018). Penelitiannya berjudul “Pengelolaan *Website* Dalam Meningkatkan Citra Positif Lembaga”. Penelitian tersebut memiliki tujuan agar citra positif sebuah lembaga dapat dilakukan dengan lebih mudah melalui *website* dan cara apa saja yang sering dilakukan lembaga pada *website* nya untuk meningkatkan citra positifnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian ini mengenai lembaga pendidikan yang memanfaatkan *website* sebagai upaya untuk meningkatkan citra positif. *Website* yang dikelola oleh lembaga tersebut mengedepankan ketepatan dan kecepatan informasi di *publish* atau di *share* kepada publiknya.

Kedua, penelitian yang ditelaah oleh peneliti adalah penelitian dilakukan oleh Recky Juliansyah K. mahasiswa Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung (skripsi 2015). Penelitian yang ia lakukan berjudul “Hubungan Penggunaan Media *Online* Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Bandung Dengan Sikap Masyarakat Kota Bandung”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui

mengenai penggunaan media *online* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Bandung dan untuk mengetahui sikap yang dilakukan masyarakat Kota Bandung tentang penggunaan media *online* Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Bandung Barat yang diketahui dan penggunaannya. Penelitian ini pula menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Yosua Jefri Apriananta dan Lina Sinatra Wijaya mahasiswa Universitas Kristen Satya Wacana (Jurnal 2018). Penelitian ini berjudul “Penggunaan *Website* Dan Media Sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi”. Hasil dari penelitian ini mengandaikan bahwa, penentuan media komunikasi untuk publik sangat mempengaruhi efek samping dari hasil proses komunikasi, kekuatan setiap media dalam bergerak menuju publik bergeser bergantung pada targetnya. Dalam keadaan yang konteks ini, penelitian ini melihat bahwa UKSW secara langsung memilih media web (*situs*) dan media berbasis web sebagai media komunikasi untuk mempromosikan UKSW. Pemanfaatan media *online* dan media berbasis web berpengaruh baik terhadap lingkungan internal UKSW (di dalam) maupun eksternal UKSW (dari luar), BPHA UKSW memanfaatkan media *online* dan media berbasis web untuk menata dan mengikuti perhatian publik terhadap UKSW. Pemanfaatan media tersebut idealnya dilakukan, dan dapat berdampak pada publik sehingga berdampak pada perluasan citra positif UKSW sejauh keragaman suku, dan prestasi UKSW. Penelitian lebih lanjut dapat diarahkan untuk melihat seberapa besar pengaruh pemanfaatan media *online* dan media berbasis web terhadap minat

mahasiswa yang direncanakan dalam mengambil keputusan tentang perguruan tinggi.

Keempat, penelitian yang dilaksanakan oleh Katrin Rosely Sitinjak mahasiswa Universitas Indonesia (Jurnal 2012). Penelitian tersebut berjudul “Strategi Membangun Citra Positif Perusahaan melalui Publikasi Humas”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi membangun citra positif yang dilaksanakan oleh Divisi Humas Teater Imax Keong Emas Taman Skala Kecil Indonesia Indah Jakarta. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi publikasi Keong Emas Taman Mini Indonesia Indah dengan tujuan untuk membangun dan membentuk citra yang positif pada masyarakat termasuk menggunakan strategi publikasi yang merupakan bagian dari ahli humas namun pada pelaksanaannya proses publikasi dilakukan oleh marketing dan bidang yang berbeda karena Keong Emas adalah departemen kecil di bawah sponsor Taman Mini Indonesia Indah. Standarisasi inovasi teknologi IMAX merupakan salah satu cara Keong Emas untuk menjaga citra yang dijunjung tinggi oleh publikasi yang baik.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Wartini mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhamadiyah Surakarta (Jurnal 2016). Penelitian ini berjudul “Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Boyolali dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kabupaten Boyolali”. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa humas sebagai bagian dari sebuah lembaga di Pemerintahan Kabupaten Boyolali memiliki peran penting dalam organisasi sehingga dapat melakukan fungsi humas khususnya membentuk citra yang positif.

Hubungan media, latihan periklanan telah dilakukan beberapa teknik yang telah dilakukan dengan baik. Kegiatan media relations yang telah dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten sudah berhasil, namun keberhasilan ini bukan hanya karena kegiatan media relationsnya akan tetapi dikarenakan kebijakan yang telah dilakukan oleh bupati Pemerintah Kabupaten Boyolali.

Tabel 1.1

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
1.	Intan Ayu Lestari	Pengelolaan Website Dalam Meningkatkan Citra Positif Lembaga	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif	Praktisi humas Yayasan Pendidikan Al Ma'soem menggunakan website sebagai salah satu cara meningkatkan citra positif lembaga, baik dari segi lembaga pendidikan maupun dari segi masyarakat umum. Penggunaan website dirasa sangat membantu dan memudahkan	Perbedaan penelitian Intan Ayu Lestari dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian terdahulu membahas tentang Pengelolaan website dalam Peningkatan Citra Positif Lembaga Yayasan Pendidikan Al

				<p>masyarakat dalam mencari informasi mengenai Yayasan Pendidikan Al Ma'soem, khususnya bagi orangtua yang akan menyekolahkan anak-anaknya.</p>	<p>Ma'some sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan akan membahas Pengelolaan <i>website</i> dalam Peningkatan Citra Positif Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Kab Bandung Barat</p>
2.	Recky Juliansyah K	<p>Hubungan Penggunaan Media Online Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Bandung Dengan Sikap Masyarakat Kota Bandung</p>	Kuantitatif	<p>Penggunaan media <i>online</i> Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Bandung berada dalam kategori baik. Sikap masyarakat Kota Bandung dengan adanya penggunaan media <i>online</i></p>	<p>Perbedaan penelitian Recky Juliansyah K dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian terdahulu membahas tentang Hubungan Penggunaan Media Online Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota</p>

				<p>Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Hubungan penggunaan media <i>online</i> Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Bandung memiliki hubungan yang sedang dengan sikap masyarakat Kota Bandung.</p>	<p>Bandung Dengan Sikap Masyarakat Kota Bandung sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan akan membahas Pengelolaan <i>website</i> dalam Peningkatan Citra Positif Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Kab Bandung Barat</p>
3.	Yosua Jefri Apriananta dan Lina Sinatra Wijaya	Penggunaan <i>Website</i> Dan Media Sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi	Kualitatif	<p>Pemilihan media komunikasi bagi khalayak sangat mempengaruhi hasil proses komunikasi, kekuatan setiap media dalam mendekati khalayak berbeda-beda</p>	<p>Perbedaan penelitian Yosua Jefri Apriananta dan Lina Sinatra Wijaya dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian terdahulu membahas tentang</p>

				<p>tergantung targetnya. Dalam konteks ini, penelitian ini melihat UKSW tepat dalam memilih media online (<i>website</i>) dan media sosial sebagai media komunikasi untuk mempromosikan UKSW.</p>	<p>Penggunaan <i>Website</i> Dan Media Sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan akan membahas Pengelolaan <i>website</i> dalam Peningkatan Citra Positif Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Kab Bandung Barat</p>
4.	Katrin Rosely Sitinjak	Strategi Membangun Citra Positif Perusahaan melalui Publikasi Humas	Kualitatif (Konstruktivis)	Strategi publikasi yang ada di Keong Emas Taman Mini Indonesia Indah dalam upaya membentuk citra positif di masyarakat diantaranya, menggunakan	Perbedaan penelitian Katrin Rosely dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian terdahulu membahas tentang Strategi Membangun Citra Positif

				<p>strategi publikasi yang merupakan fungsi dari praktisi Public Relations namun dalam pelaksanaannya proses publikasi dilaksanakan oleh marketing dan bidang-bidang lainnya dikarenakan Keong Emas merupakan departemen kecil yang berada dibawah naungan Taman Mini Indonesia Indah. Standarisasi teknologi IMAX merupakan</p>	<p>Perusahaan melalui Publikasi Humas (Imax Keong Emas Taman Indonesia Indah) sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan adalah Pengelolaan <i>website</i> dalam Peningkatan Citra Positif Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat</p>
5.	Wartini	Strategi Humas Pemerintah	Kulitatif (Deskriptif)	<p>Humas sebagai lembaga bagian dari sebuah lembaga di</p>	<p>Perbedaan penelitian Wartini dengan penelitian yang akan</p>

		<p>Kabupaten Boyolali dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kabupaten Boyolali</p>		<p>Pemerintah Kabupaten Boyolali mempunyai peran yang penting didalam lembaga tersebut. Kegiatan media relations, humas telah melakukan beberapa strategi yang telah dijalankan dengan baik. Kegiatan media relations yang telah dijalankan untuk meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten sudah berhasil, namun keberhasilan ini bukan semata-mata karena kegiatan media relationsnya namun karena kebijakan yang telah dilakukan oleh bupati Pemerintah Kabupaten Boyolali.</p>	<p>dilaksanakan adalah penelitian terdahulu mengenai Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Boyolali dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kabupaten Boyolali, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Pengelolaan <i>website</i> dalam Peningkatan Citra Positif Lembaga Dinas Informasi dan Komunikasi dan Statistik BANDUNG BARAT</p>
--	--	--	--	--	--

1.5.2 Landasan Konseptual

Penelitian ini membutuhkan suatu pendirian atau landasan sebagai fase awal yang mendasari berjalannya suatu penelitian, termasuk pemeriksaan kualitatif. Penelitian ini dimulai dengan merencanakan bahan penunjang penelitian yang melalui kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran adalah landasan untuk mengarahkan penelitian dengan tujuan agar para ilmuwan dapat memusatkan dan tidak menyimpang dari masalah pokok yang diteliti.

1.5.2.1 Proses Tahapan Public Relations

Konsep penelitian adalah untuk memberikan referensi penelitian yang dapat diterapkan dan sesuai pada kajian penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan *website* Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik dalam meningkatkan citra positif. Ruslan (2010:150) menyatakan bahwa urutan penyusunan program kerja berjalan melalui “Proses empat tahapan” sebagai berikut:

1. Tahap Identifikasi Masalah (*Fact Finding*)
2. Tahap Perencanaan dan Program (*Planning dan Programing*)
3. Tahap Pelaksanaan dan Komunikasi (*Taking Actions and Communicating*)
4. Tahap Evaluasi (*Evaluations*)

Tahap pertama, identifikasi masalah atau *Fact Finding*. Identifikasi masalah di sini diselesaikan oleh Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik untuk menemukan apa yang menjadi masalah, apa yang menjadi hambatan dalam menggarap citra positif lembaga .

Tahap kedua, Perencanaan dan Program atau *Planning dan Programing*. Tahap ini merupakan tahap persiapan dan pelaksanaan program. Setelah anggapan

atau pendapat, perspektif dan tanggapan masyarakat umum diperiksa dan kemudian dikoordinasikan atau diserahkan kepada strategi dan kegiatan lembaga. Pada tahap ini dapat ditemukan “keputusan yang diambil”.

Tahap ketiga, *Taking Actions and Communicating* atau pelaksanaan aksi dan komunikasi. Tahapan ini merupakan tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik sehingga apa yang telah diatur pasti akan dilakukan dan dapat melakukan apa yang telah diatur atau direncanakan.

Tahap Keempat, Evaluasi atau *Evaluations* merupakan tahap evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat agar apa yang telah disusun dapat berpengaruh dan mengatasi permasalahan yang ada. Keempat fase tersebut tergambar di *website* Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, tepatnya <https://pik.bandungbaratkab.go.id/>. Setelah empat tahapan diletakkan di *website* maka dapat menghasilkan sebuah citra positif bagi Dinas Komunikasi dan Statistik yang secara langsung akan menjadi citra positif kepada Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

1.5.2.2 Website

Menurut Yuhefizar (2008: 2) *Website* adalah teknik untuk menampilkan data di web atau memanggil informasi melalui media yang baru-baru ini direncanakan oleh keinginan pemanggil data, baik sebagai konten berupa teks, gambar, suara atau video dan bisa memanfaatkan serta menghubungkan satu halaman dengan halaman yang berbeda yang bisa didapat melalui internet. Berdasarkan definisi ini, *website* adalah kumpulan halaman yang terdiri dari beberapa halaman

yang diakses melalui *server* yang berisi data sebagai informasi yang berjalan luas melalui internet sehingga cenderung dapat diakses dari mana saja di dunia dengan koneksi internet. Rusdianto (2014: 35) menyatakan bahwa ada lima alasan mengapa lembaga harus fokus *pada website*, khususnya sebagai berikut:

- i. *Branding*, perusahaan dapat merancang *website* dengan cekatan sesuai dengan keinginan dan ide yang diinginkan oleh lembaga dan memberikan pertemuan kepada tamu, perusahaan juga dapat dengan mudah menentukan konten dan menyajikan informasi lengkap tentang apa yang diinginkan, terutama kelebihan lembaga.
- ii. Lembaga dapat sepenuhnya mengontrol halaman otoritas, konten, jumlah halaman, setiap rencana bagian, dll.
- iii. Konten atau isi web organisasi secara keseluruhan akan cukup menonjol untuk diperhatikan oleh pengunjung halaman, tanpa menyaingi konten atau halaman dari lembaga yang berbeda. Oleh karena itu, *website* harus dikemas semenarik mungkin tetapi harus sederhana (*Simple*) sehingga pengunjung dapat memahami dan melihat tanpa masalah.
- iv. *Search Engine Optimization* (SEO), strategi SEO tidak bisa diabaikan yaitu menginginkan nama perusahaan kita ada di *search* atau pencarian yang teratas. Usahakan lembaga selalu tampil di halaman pertama, bahkan di nomor urut pertama pada hasil di mesin pencari untuk lembaga sejenis.
- v. *Web Analytic*. Media online memberikan akses untuk membagi informasi kepada pengunjung *website*, khususnya dengan kemampuan untuk mengetahui seberapa sering orang mengunjungi halaman tersebut. *Web Analytic* dapat

menyelidiki lebih dalam dan kapasitas sebagai pengetahuan bagi organisasi yang terus-menerus menyaring bagaimana lembaga bertindak dalam menjangkau masyarakat umum. Penilaian Mika E. Belicove tidak menyiratkan bahwa organisasi mengabaikan media *online* lainnya, beliau hanya menyarankan agar organisasi membidik *website* terlebih dahulu sebelum mempertimbangkan media berbasis *web*, promosi email, lokasi ritel, dan berbagai jenis media lanjutan. mengingat *website* tersebut dapat dikatakan sebagai referensi penting atau sebaliknya pendirian lembaga di media *online*. Faktanya adalah cara membangun grafik kunjungan ke *website* lembaga dan meningkatkan citra positif.

Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memanfaatkan *website* tersebut. Tujuannya untuk mempermudah masyarakat umum untuk berinteraksi dan mengetahui kegiatan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Lembaga pemerintah hampir secara keseluruhan hanya memiliki sebuah *website* tanpa mengawasinya dengan baik, meskipun faktanya publik akan menilai citra lembaga melalui *website* tersebut. Jika *website* tersebut tidak dikelola dengan baik, bahannya tidak menarik dan tidak istimewa, ini menunjukkan bahwa fondasinya tidak efektif. Pemerintah Kabupaten Bandung barat melalui Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik menangani *website* dengan baik, substansi menarik, berita mutakhir, dan memperkenalkan informasi kegiatan bupati, jelas ini akan menunjukkan bahwa Pemerintah Bandung Barat adalah sebuah lembaga pemerintah yang dikelola dengan baik.

1.5.2.3 Citra

Citra Lembaga (*Corporate Image*) dibingkai melalui ukuran program kerja dari *Public Relations* (PR), mengingat organisasi tidak akan terlepas dari mitra atau investor yang berkomunikasi dengan lembaga dalam mencapai tujuan kerja. diakui, dan di antara mereka image lembaga muncul. Rosady (2010: 80).Citra menjadi tujuan utama sebagai reputasi dan prestasi di dunia PR.

Menurut Soemirat dan Ardianto (2007: 104), reputasi jika sebuah citra dibentuk oleh masyarakat umum dalam sekejap dan tanpa interaksi kerja, citra yang sebenarnya adalah hasil dan sekaligus tujuan dari program atau teknik yang ditarik yang muncul dari masyarakat. Citra dicirikan sebagai kesan individu atau masyarakat tentang sesuatu yang muncul karena wawasan dan pengalamannya. Citra adalah perkembangan informasi, pengalaman, sentimen (perasaan) dan keputusan yang terkoordinasi dalam suatu susunan wawasan manusia atau informasi individu yang diterima secara tegas sebagai valid.

Berdasarkan pemahaman para ahli di atas, citra dapat diartikan sebagai gambaran masyarakat umum, baik internal maupun eksternal. Citra merupakan kesan kepribadian suatu organisasi atau lembaga yang dituntut untuk dapat diterima dengan baik. Citra terbentuk dari keputusan yang baik atau tidak baik dari orang-orang pada umumnya sebagai publik dari suatu organisasi atau lembaga.

1.6 Langkah – Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian yang diteliti dilakukan di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang terletak di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. Alasan peneliti dalam memilih lokasi ini

karena peneliti tertarik dengan *website* Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang belum lama didirikan akan tetapi sudah memiliki citra yang baik dan bisa dengan mudah dikenal masyarakat Kabupaten Bandung Barat sehingga peneliti ingin mengetahui lebih dalam bagaimana pengelolaan *website* tersebut.

1.6.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif yang berarti untuk mengatasi identifikasi masalah yang dilakukan dengan menggambarkan kondisi objek atau subjek yang berupa individu, organisasi, dan masyarakat yang berdasarkan fakta-fakta mengenai pengelolaan *website* dalam meningkatkan citra positif Lembaga Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Data penelitian kualitatif yang sukses dikumpulkan merupakan data deskriptif yang berupa kata, kalimat, pernyataan dari narasumber atau informan langsung, dan konsep bukan berupa angka.

Moleong (2007: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata - kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode adalah sebuah cara untuk dapat menganalisis sebuah data. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Nazir (2013: 43) Metode deskriptif merupakan metode yang mempelajari mengenai objek, kondisi atau sebuah peristiwa. Tujuan dari metode deskriptif yaitu memberikan gambaran secara

menyeluruh mengenai penelitian yang dilakukan. Metode ini bermaksud menjadi pencandraan dengan sistematis, factual dan akurat mengenai kenyataan lembaga.

Metode penelitian deskriptif penulis bermaksud untuk memberikan gambaran mengenai Divisi Komunikasi Informasi dan Statistik Pemerintahan Kabupaten Bandung Barat secara menyeluruh dalam meningkatkan citra positif melalui *website* yang sistematis, *factual*, dan akurat.

1.6.4 Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini yaitu paradigma konstruktivistik. Menurut Salim (2006:71-72) paradigma konstruktivistik memandang realitas pada kehidupan sosial bukan realitas yang natural, akan tetapi terbentuk dari hasil konstruksi. Konstruktivisme menempatkan pentingnya pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atas ilmu pengetahuan. Realitas tersebut adalah hasil konstruksi manusia berdasarkan pada pengalaman sosial, bersifat lokal dan spesifik, serta tergantung pada pihak yang melakukannya. Oleh karena itu, realitas yang dihadapi seseorang tidak bisa digeneralisasikan kepada semua orang karena setiap orang berbeda – beda dalam melakukan interaksi sosial.

Penelitian ini menggunakan paradigam konstruktivis mengingat fakta bahwa kebenaran selalu berkaitan dengan nilai-nilai dan tidak bersifat tetap serta informasi yang muncul karena perkembangan manusia yang terus maju dan tidak langgeng. Konstruktivistik menyiratkan membuat makna dan penilaian diri. Kajian ini membahas tentang bagaimana menyikapi sebuah *website* dalam memperluas citra positif dimana akibat dari perkembangan tersebut adalah perluasan dalam gambaran

yang positif karena dalam konstruktivisme berpandangan bahwa kebenaran itu bebas menurut pandangan para ahli. Akibatnya citra melalui media merupakan efek samping dari konstruksi humas. Maka peneliti memilih pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif serta penerapan paradigma konstruktivisme untuk membuat pemaparan, gambaran, faktual dan apa adanya berdasarkan fakta-fakta dilapangan yang ditemukan oleh peneliti.

1.6.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi kepada dua bagian sumber data, yaitu :

1. Sumber data primer, sumber rujukan yang pertama dan utama dalam penelitian yaitu para staff Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
2. Sumber data sekunder, data sekunder berupa literatur dan data penunjang yang saling mendukung, yaitu alumni, buku, makalah, jurnal dan sumber ilmiah yang berhubungan dengan karya ilmiah penelitian.

1.6.5 Teknik Pemilihan Informan

Peneliti menjadikan teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan. Pertimbangan ini contohnya orang yang menjadi narasumber adalah orang yang dianggap paling mengetahui dan mengerti mengenai apa yang diharapkan dan diinginkan oleh peneliti sehingga mempermudah peneliti mendapatkan informasi dan situasi yang akan diteliti selain itu informan juga orang yang dekat dengan peneliti agar memudahkan komunikasi pengumpulan data dan tidak ada kecanggungan. Narasumber yang menjadi objek penelitian merupakan orang yang memiliki kaitan langsung dan memiliki pengetahuan di bidang yang

diteliti, yaitu Staff Informasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Subjek penelitian yang menjadi informan adalah Staff Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan kriteria :

1. Informan merupakan pihak Informasi Komunikasi Publik di Dinas Komunikasi Dan Informasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat individu yang berkaitan langsung dengan kegiatan *Public Relations*.
2. Informan memiliki masa kerja kurang lebih 3 tahun di Dinas Komunikasi Dan Informasi Publik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat khususnya di bagian divisi Informasi Komunikasi Publik. Peneliti menganggap bahwa dalam jangka waktu 3 tahun seseorang yang berkerja di bidang Informasi Komunikasi Publik sudah dapat memahami fungsi dan ruang lingkup kerja *Public Relations* di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.
3. Informan merupakan pengelola *website* dan sosial media resmi Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.
4. Informan merupakan pembuat berita pada halaman *website* resmi dan sosial media Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

1.6.6.1 Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan percakapan yang ditentukan untuk mendapatkan data berupa informasi dari sumbernya. Wawancara dilakukan dengan dua pertemuan, khususnya penanya atau pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pemberi jawaban atau yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Untuk situasi ini, peneliti

menggunakan wawancara terstruktur, di mana seorang penanya atau pewawancara menetapkan masalah dan pertanyaannya sendiri untuk diajukan untuk menemukan jawaban atas hipotesis yang diatur secara ketat dan sesuai dengan motivasi di balik wawancara tersebut.

Moleong (1985:266) mengatakan bahwa alasan mengarahkan wawancara meliputi: membangun tentang individu, acara, latihan, asosiasi, sentimen, inspirasi, permintaan, perhatian, dan lain-lain; menciptakan kebulatan seperti pengetahuan tentang masa lalu; memperluas kebulatan untuk membentuk pengetahuan tentang masa depan; mengkonfirmasi, menyesuaikan dan menumbuhkan data yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun non-manusia (triangulasi); dan memeriksa, mengubah, dan menumbuhkan perkembangan yang diciptakan oleh analisis sebagai bagian pengecekan.

Moleong (1980:197) menyatakan ada berbagai macam cara pembagian jenis wawancara menurut Patton yaitu (a) wawancara pembicaraan formal, (b) pendekatan menggunakan petunjuk umum wawancara, dan (c) wawancara baku terbuka. Wawancara menurut Patton terbagi kepada 3 bagian yang tergantung pada pertanyaan yang diajukan oleh penanya atau pewawancara.

1.6.6.2 Observasi Partisipasi

Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai persepsi lima panca indra dan pencatatan secara sistematis dari efek samping yang muncul pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2006:310) observasi ini menggunakan observasi partisipasi, di mana penganalisis secara langsung dikaitkan dengan kegiatan sehari-hari individu yang diperhatikan atau dimanfaatkan sebagai sumber data penelitian.

Dengan Observasi langsung ini, peneliti tidak hanya bertindak sebagai penonton penuh yang dapat melihat dampak atau siklus yang terjadi dalam keadaan nyata yang langsung dilihat oleh *Observer*, tetapi juga sebagai pemeran serta atau partisipan.

Observasi langsung ini dilakukan oleh para peneliti untuk meningkatkan informasi terkait pelaksanaan pengelolaan *website* dalam meningkatkan positif Cabang Dinas Informasi Komunikasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Observasi diselesaikan dengan datang langsung kepada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dan selanjutnya dengan menanyakan pihak-pihak Bidang Informasi Komunikasi Publik mengenai pengelolaan *website* dalam peningkatan citra positif lembaga.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Proses Analisis dimulai dengan memeriksa semua informasi yang dapat diakses dari berbagai sumber, baik pertemuan-pertemuan tertentu, persepsi yang telah dicatat dalam catatan lapangan, arsip individu, laporan resmi, gambar, foto, dll. Menurut Kriyanto (2010:196) Analisis Data Kualitatif adalah cara pandang yang menarik diri dari hal-hal yang khusus (Fakta Empiris) ke hal-hal yang umum (Tataran Konsepsi). Teknik Analisis data diselesaikan untuk menemukan informasi apa yang masih diperlukan dalam penyusunan penelitian, pertanyaan apa yang harus diajukan kepada penanya, teknik apa yang harus digunakan untuk memperoleh data baru dan menemukan kesalahan apa yang harus diperbaiki. Ada beberapa cara berbeda yang mungkin untuk Analisis data, khususnya sebagai berikut:

1.6.7.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu cara dilakukan peneliti agar mendapatkan hal – hal pokok hasil dari penelitian melalui proses analisis dan pengumpulan data dan kemudian dicarikan temanya agar memberikan gambaran tentang hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti.

1.6.7.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah pemberian gambaran atau penyajian berupa bagan ataupun grafik agar memudahkan peneliti dalam menguasai data penelitian.

1.6.7.3 Penarikan Simpulan

Setelah data dipilih dan digambarkan secara keseluruhan oleh peneliti yang sesuai dengan tujuan penelitian lalu diambil simpulannya secara jelas sehingga peneliti mendapatkan hasil penelitian. Simpulan hasil penelitian dikemukakan secara singkat, tepat, padat, dan berkaitan langsung dengan tujuan penelitian.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG