

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen *public relations* merupakan sebuah pengorganisasian yang didalamnya terdapat konsep atau sistem yang bekerja saling berkaitan untuk tercapainya suatu tujuan. Pengimplementasian manajemen public relations dalam kegiatan komunikasi menjadi suatu hal yang sangat penting dalam menentukan sebuah keberhasilan yang telah menjadi tujuan. Pengelolaan *website* layanan informasi publik salah satu kegiatan komunikasi yang dilakukan pemerintah yang harus dikelola dengan baik sebagai media Keterbukaan informasi.

Pemerintah di era keterbukaan informasi memiliki kewajiban untuk menginformasikan hal-hal yang berkaitan dengan pemerintahan dimulai dari hal-hal yang bersifat krusial seperti anggaran sampai dengan kegiatan-kegiatan pemerintah yang harus diketahui oleh khalayak. Humas pemerintah berperan dalam menyediakan wadah untuk informasi yang dapat diakses oleh khalayak. Informasi yang disampaikan kepada khalayak senantiasa harus memiliki keakuratan yang tinggi, cepat dan mudah untuk disampaikan dan hal tersebut dapat berimbas pada kebijakan pemerintah yang menyediakan kebutuhan informasi masyarakat dan informatif.

Sekarang ini masyarakat membutuhkan banyak informasi untuk mengetahui perkembangan pemerintah agar menjadikan masyarakat yang kritis dan cerdas dalam menganggap isu-isu yang berkembang, sehingga masyarakat

tidak mudah percaya dengan sumber informasi dari orang yang tidak bertanggung jawab. Dalam firman Allah menjelaskan bahwa “Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepada kamu seorang fasik membawa suatu berita, maka bersungguh-sungguhlah mencari kejelasan agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa pengetahuan yang menyebabkan kamu atas perbuatan kamu menjadi orang-orang menyesal.” (Q.S Al-Hujurat (49) : 6). Dengan adanya *website* yang dilakukan oleh humas untuk meningkatkan Keterbukaan informasi dalam suatu instansi pemerintahan kepada masyarakat diharapkan informasi dapat tersampaikan secara terbuka dan transparan kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi dan informasi membuat seorang *public relations* dapat dengan mudah melakukan kegiatannya dengan menggunakan internet sebagai media baru dalam kegiatan komunikasi. Internet sebagai media baru memiliki poin yang sangat menguntungkan, internet dinilai lebih interaktif juga efektif dalam pemanfaatannya atau bisa dikatakan bersifat *one to one*, berbeda dengan komunikasi massa yang bersifat *one to many*, internet membuat kegiatan komunikasi berlangsung cepat dan tepat.

Teknologi yang semakin maju mengharuskan sebuah lembaga mengikuti perkembangan zaman. Salah satu contohnya penggunaan *website* yang dikelola oleh lembaga sebagai media Keterbukaan informasi. *Website* adalah kumpulan koleksi dokumen pribadi atau perusahaan yang didalamnya memuat informasi dalam *web server* (bagian komputer yang memiliki fungsi untuk menyimpan informasi juga mengelola jaringan komputer) (Wiratmo, 2017)

Website dapat digunakan oleh pemerintah sebagai media Keterbukaan informasi yang memudahkan khalayak untuk lebih mengetahui informasi lembaga atau perusahaan, karena sebelum melakukan kegiatan yang bersifat *offline*, yang pertama dikunjungi publik untuk mencari informasi biasanya melalui media *online* dengan berbagai sajian informasi dari lembaga yang berkaitan, berlakunya Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dengan meningkatnya rasa hak untuk tahu (*right know to know*), khalayak memiliki harapan kepada pemerintah dapat lebih terbuka terhadap informasi. (Wiratmo, 2017)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor di era kemajuan teknologi selain dengan menyebarkan informasi secara konvensional yaitu berupa Keterbukaan *hard file* yang diberikan kepada perangkat Daerah Kabupaten Bogor yang memiliki kewajiban untuk menyebarkan informasi kepada masyarakatnya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor juga memanfaatkan *website* dalam menyebarkan informasi.

PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) merupakan *Website* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor dan menaungi segala bidang pemerintahan di Kabupaten Bogor. *Website* tersebut telah didirikan sejak tahun 2017. Transparansi informasi pada saat ini berdampak kepada keingintahuan masyarakat akan berbagai informasi yang berkenaan dengan pembangunan dan kegiatan didalam pemerintahan. Fitur yang tersedia di *website* PPID telah memuat hal-hal yang berkaitan dengan dokumen informasi, jadi masyarakat dapat dengan mudah mengakses tentang

informasi tersebut seperti fitur pada bagian dashboard yang berisi tentang layanan informasi publik yang memuat kegiatan pemerintah Kabupaten Bogor dan berbagai informasi yang *up to date* sehingga *website* dapat memiliki peran serta fungsi sebagai media yang dapat digunakan masyarakat untuk mengetahui informasi terkait pelaksanaan program pemerintah.

Keberadaan *website* PPID memiliki banyak manfaat dalam keterbukaan informasi di masa kemajuan teknologi terutama pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor. Informasi dimuat diberbagai fitur yang tersedia pada *website* tersebut. Fitur yang tersedia di dalam *website* PPID memuat hal-hal mengenai perkembangan baru didalam instansi pemerintahan. Seperti informasi mengenai kebijakan baru, program dan kegiatan pemerintah. Pada 10 Desember 2019, *website* PPID mendapat penghargaan dari Bupati Ade Yasin berdasarkan beberapa kategori yakni, kategori informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala. Kategori standar layanan informasi publik, dan kategori kelengkapan daftar informasi public

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui manajemen *public relations* pada *website* PPID Kabupaten Bogor sebagai media Keterbukaan informasi.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian, maka penelitian ini berfokus pada manajemen *public relations* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor pada *website* ppid.bogorkab.go.id sebagai media Keterbukaan informasi. Berdasarkan fokus penelitian, maka dapat diambil pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Pencarian Data (*Fact Finding*) pada pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id sebagai media keterbukaan informasi?
- 2) Bagaimana Perencanaan dan Pemrograman (*Planning and Programming*) pada pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id sebagai media keterbukaan informasi?
- 3) Bagaimana Bertindak dan Berkomunikasi (*Taking Action and Communicating*) pada pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id sebagai media keterbukaan informasi?
- 4) Bagaimana Evaluasi (*Evaluating*) pada pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id sebagai media keterbukaan informasi?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Pengelolaan *website* ppidbogorkab.go.id, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui Pencarian Data (*Fact Finding*) pada pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id sebagai media keterbukaan informasi
- 2) Untuk mengetahui Perencanaan dan Pemrograman (*Planning and Programming*) pengelolaan pada *website* ppid.bogorkab.go.id sebagai media keterbukaan informasi.
- 3) Untuk mengetahui Bertindak dan Berkomunikasi (*Taking action and Communicating*) pada pengelolaan *website*

ppid.bogorkab.go.id sebagai media keterbukaan informasi.

- 4) Untuk mengetahui Evaluasi (*Evaluating*) pada pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id sebagai media keterbukaan informasi.

D. Kegunaan Penelitian

D.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan baru dalam menambah konsep manajemen *public relations* pada *website* sebuah instansi maupun lembaga pada era teknologi dan komunikasi yang maju, selain itu penelitian diharapkan mampu memperbanyak referensi sebagai sumber pengetahuan dan bahan penelitian selanjutnya lebih khususnya pada pembahasan manajemen *public relations* pada *website* dengan menggunakan *four steps pr*.

D.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang *website* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor dalam memberikan informasi kepada publik. Penelitian ini juga diharapkan memberikan pemikiran dan evaluasi dalam pengelolaan *website* PPID Kabupaten Bogor menjadi lebih baik lagi.

E. Landasan Pemikiran

E.1. Penelitian Terdahulu

Kerangka pemikiran ini memaparkan hasil temuan penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya yang memiliki keterkaitan dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mengumpulkan penelitian yang dirasa sesuai yang bisa digunakan untuk keterangan

tambahan, selain itu penelitian melakukan pengklasifikasian dengan peneliti terdahulu. Maka dari itu terlihat perbedaan dan persamaan dengan berbagai penelitian yang dilakukan sehingga dapat terlihat kemurniannya.

Pertama, hasil penelitian menjelaskan bahwa Pengelolaan *website* dalam meningkatkan citra positif lembaga Yayasan Pendidikan Al-Masoem meliputi beberapa tahapan. *Pertama, Fact finding* pengelolaan *website* dalam meningkatkan citra positif lembaga Praktisi Humas mencari informasi apa yang sedang di butuhkan oleh masyarakat melalui media cetak, media online dan pengaduan masyarakat. *Kedua, planning and programing* pengelolaan *website* dalam meningkatkan citra positif lembaga, dalam *website* tersebut memuat berita yang berisi kegiatan sehingga informasi tersebut sampai kepada masyarakat. *Ketiga, Taking action and communications* pengelolaan *website* dalam meningkatkan citra positif lembaga dilakukan oleh 3 orang admin . Admin pusat informasi, admin pemberitaan dan admin informasi teknologi. *Keempat, Evaluating* pengelolaan *website* dalam meningkatkan citra positif lembaga . (Lestari, 2017)

Kedua, hasil penelitian memaparkan Pengelolaan *website* sebagai media informasi publik pada humas kantor wilayah Kemenag Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut: *Pertama, Proses defining public relations problem*, mencari data dan fakta untuk menentukan program selanjutnya. Informasi tersebut di ambil dari data primer dan sekunder. *Website* Kemenag Jawa Barat memiliki fitur berupa layanan pengaduan masyarakat yang bisa dijadikan data primer berupa kritik,

saran maupun keluhan yang bisa menjadi info tambahan dan bisa digunakan untuk sumber berita untuk publik dan aplikasinya bisa berinteraksi langsung dengan masyarakat. Data sekunder di ambil dari dokumen, media cetak maupun media online. *Kedua*, Proses Planning and programming, pengelolaan *website* adanya perencanaan pembuatan konten berita dalam *website*. Program dibuat sesuai dengan data yang didapatkan untuk ditayangkan di *website*. Proses perencanaan setelah mendapatkan data memiliki beberapa cara melalui program. *Pertama*, Perencanaan program pengenalan website sebagai media informasi publik Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. IT. *Kedua*, Perencanaan program aplikasi melalui koordinasi Inmas secara Nasional sebagai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. *Ketiga*, Perencanaan Program Aplikasi dalam *website* melalui rapat koordinasi Inmas Kemenag Jabar dan Programmer IT. *Ketiga*, Proses *Taking action and communications*. Pelaksanaan dari program yang telah direncanakan. *Keempat*, evaluasi dari pengelolaan *website* sebagai media informasi publik dilakukan secara formal berupa rapat kerja yang dilakukan dalam waktu 3 hari memaparkan keberhasilan dan kendala. (Himaturipa, 2018)

Ketiga, hasil penelitian memaparkan pemanfaatan website pemerintah Daerah sebagai Online PR meliputi. *Pertama*, Pengelolaan website Pemda. Keberhasilan pengelolaan website pemerintah daerah adalah menyerahkan tugas tersebut kepada bidang yaitu di bidang

pengelolaan teknologi dan informasi. Pengelolaan informasi dan komunikasi dalam pengelolaan Online PR, yang *pertama* bidang pengelola *website* utama (pemerintah.go.id) memiliki peran dalam pengolahan informasi yang akan di unggah. *Kedua* sumbangan data dari SKPD pemerintah daerah dan instansi lainnya. *Ketiga*, aduan. Aduan, keluhan ataupun keluhan publik untuk mendukung keterbukaan informasi website utama bekerja sama dengan PTID. *Kedua*, Tampilan website pemerintah Daerah. Tampilan website pemda yang diteliti mengacu pada panduan dan cukup baik adapun kekurangan pada penyusunan menu yang kurang informatif dan berdesakan. Pengguna website sangat suka dengan tampilan yang gampang di akses. (Wiratmo, 2017)

Keempat, penelitian yang berjudul Pengelolaan *website* sebagai media informasi publik pada bagian humas dan informasi pemerintah Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian memaparkan Pemerintah Kota Pekanbaru memanfaatkan penggunaan *website* sebagai media informasi publik dan *website* tersebut sangat membantu masyarakat dalam mencari dan memperoleh informasi dan komunikasi. Dalam pengelolaan *website* Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru menggunakan manajemen *public relations*. (Wardah, 2017). Langkah *pertama* berupa *Defining Problem* yang dilakukan oleh Humas dan Informasi Kota Pekanbaru dilakukan untuk mengetahui opini dan perilaku dari pihak yang bersangkutan

terhadap program yang akan dibuat.. Konten aspirasi masyarakat pada website sebagai media informasi publik melalui program pengaduan masyarakat berbasis IT. *Kedua, Planning and programming.* Perencanaan dan program Humas dan informasi Kota pekanbaru meluncurkan fitur di *website* berupa aspirasi dari masyarakat serta diadakannya sosialisasi pemanfaatan *website*. (Wardah, 2017). *Ketiga, Taking action and communicating.* Pengelolaan *website* sebagai media informasi publik dilakukan setiap hari serta adanya pemeriksaan pengaduan agar cepat di posting di konten aspirasi website. *Keempat, Evaluating.* Evaluasi pengelolaan *website* sebagai media informasi publik yang di lakukan Humas dan informasi Kota pekanbaru berupa rapat dan mendiskusikan apa saja yang harus di rubah di mulai dari perangkat kerja sampai staf.

Kelima, hasil penelitian memaparkan era 4.0 menjadi tantangan untuk perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya dan tentunya untuk kehumasan menggunakan alat bantu secara digital. *Era digital* mengharuskan kehumasan menguasai strategi kehumasan tentang *platform digital*. Dari segi teknologi humas *digital* dapat menggunakan aplikasi ataupun *website* sebagai *platform* untuk menciptakan komunikasi yang interaktif. (Meranti, 2018).

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	Intan Ayu lestari	Pengelolaan website dalam meningkatkan Citra Positif Lembaga (Analisis Deskriptif Pada Website Yayasan Pendidikan Al-Masoem	Kualitatif	Pengelolaan <i>website</i> meliputi beberapa tahapan. Pertama , <i>Fact finding</i> praktisi Humas mencari informasi yang sedang dibutuhkan masyarakat melalui media cetak, media <i>online</i> dan pengaduan masyarakat. Kedua , <i>planning and programing website</i> tersebut memuat berita yang berisi kegiatan sehingga informasi tersebut sampai kepada masyarakat. Ketiga , <i>Taking actions and communications. Website</i> dikelola oleh 3 orang admin Admin pusat informasi, admin pemberitaan dan admin informasi teknologi. Keempat , <i>Evaluating</i> pengelolaan <i>website</i> dalam meningkatkan citra positif Lembaga	Fokus penelitian berfokus kepada peningkatan citra.
2.	Rina Himatu Ripa	Pengelolaan <i>Website</i> Sebagai Media Informasi Publik: Studi Kasus Pada Humas Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Jawa Barat	Studi Kasus	Pertama , <i>defining problem</i> , mencari data dan fakta untuk menentukan program selanjutnya. Informasi tersebut diambil dari data primer dan sekunder. Kedua , <i>Planning and programming</i> . Perencanaan program pengenalan <i>website</i> sebagai media informasi public Kantor Kementeria Agama Provinsi Jawa Barat. Ketiga , <i>Taking action and communications</i> , pelaksanaan dari program yang telah direncanakan. Keempat , evaluasi dari pengelolaan <i>website</i>	Objek penelitian dan fokus penelitian yang berbeda.
3.	Lilieek Budias tuti,	<i>Website</i> Pemerintah Daerah Sebagai	Deskriptif	Model pemanfaatan <i>website</i> pemerintah Daerah sebagai <i>Online PR. Pertama</i>	Ranah yang diteliti oleh penelitian ini

	Wiratmo, Noor Irfan. Kuwatano	Sarana Online Public Relations		Pengelolaan website Pemda. Kedua , sumbangan data dari SKPD pemerintah daerah dan instansi lainnya. Ketiga , aduan ataupun keluhan publik masuk kepada website utama dan disalurkan kepada pihak ahli. Keempat , untuk mendukung keterbukaan Informasi website utama bekerja sama dengan PTID.	ada pada pengelolaan website (<i>Back office</i>), tampilan website (<i>front office</i>) dan pengguna (<i>users</i>)
4.	Mardatih Wardah	Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas Dan Informai pemerinah kota Pakanbaru.	Deskriptif	Pengelolaan website sebagai media informasi publik yang dilakukan Humas dan informasi Kota pekanbaru menggunakan manajemen PR. Pertama , <i>defining problem</i> yang menghasilkan Kebutuhan Informasi menjadi dasar dibuatnya konten aspirasi masyarakat pada website sebagai media informasi publik melalui program pengaduan masyarakat berbasis IT. Kedua , <i>Planning and programmi</i> yaitu dengan meluncurkan fitur di <i>website</i> berupa aspirasi atau pengaduan dari masyarakat serta diadakannya sosialisasi tentang pemanfaatan <i>website</i> . Ketiga , <i>taking action and communication</i> pengelolaan website sebagai media informasi publik dilakukan setiap hari Pesan yang disampaikan mengdepankan kredibilitas, konteks, pemaknaan, isi, kejelasan, kontunitas saluran dan kapabilitas. Keempat yaitu evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan cara rapat dan berdiskusi terkait perubahan atau tidak dalam perangkat ataupun staf.	Objek penelitian ini dengan objek penelitian yang sedang peneliti lakukan berbeda.
5.	Meranti Irwansy	Kajian Humas Digital:	Analisis Litelatur	Era 4.0 Menjadi tantangan untuk perusahaan	Pembahasan lebih terfokus

ah	Transpor masi dan Kontribusi Industri 4.0 pada stratejik kehumasan.	atau Studi pustaka	untuk mempertahankan eksistensinya dan tentunya untuk kehumasan menggunakan alat bantu secara digital. Platform di era digital harus dikuasai seorang PR. Dari segi teknologi humas digital dapat menggunakan aplikasi ataupun <i>website</i> sebagai platform untuk menciptakan komunikasi yang interaktif.	pada strategi kehumasan di era Digital
----	---	--------------------	--	--

E.2. Landasan Teoritis

E.2.1. Konsep *Four Step Public Relations*

Sama halnya dengan seorang praktisi Humas dalam mengelola sebuah kegiatan, pada penelitian ini menggunakan teori empat langkah praktisi PR atau yang biasa dikenal dengan *four steps* PR yang dikemukakan oleh Cutlip, Center dan Broom pada bukunya "*Effective Public Relations*" (2006:321). Berikut ini merupakan empat langkah PR:

1) *Fact Finding*

Fact Finding atau pencarian fakta merupakan langkah awal bagi seorang praktisi humas dalam persiapan melaksanakan sebuah kegiatan PR. Pada tahap ini seorang humas berfokus pada pencarian fakta-fakta yang sedang terjadi pada saat ini.

2) *Planning and Programming*

Informasi yang telah dikumpulkan di langkah pertama dibuat untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi, tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran yang akan Dinas Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Bogor dalam mengelola *website* sebagai layanan informasi publik. Langkah kedua ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan “Berdasarkan apa kita tahu tentang situasi, apa yang harus kita lakukan, atau apa yang harus kita ubah dan apa yang harus kita katakan?”

3) *Taking actions and communicating*

Langkah ketiga ini merupakan sebuah usaha untuk merealisasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan secara lebih mendalam sesuai dengan publiknya dengan maksud tercapainya sebuah tujuan program yang akan dilakukan Dinas Sosialis Kabupaten Bogor dalam mengelola *website* sebagai media Keterbukaan informasi. Langkah ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan “Siapa yang harus melakukan dan menyampaikannya, kapan, dimana, dan bagaimana caranya?”

4) *Evaluating*

Langkah terakhir yaitu evaluasi adalah proses penilaian terakhir terhadap ketiga langkah yang telah dilakukan. Menilai keberhasilan atau tidaknya sebuah program dan meninjau ulang program apakah dilanjutkan atau dihentikan. Langkah ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan “Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik langkah yang telah kita lakukan?”

E.3. Kerangka Konseptual

E.3.1. Manajemen Public Relations

Manajemen *Public Relations* dalam pemerintahan dapat diterapkan dalam pengelolaan suatu program. Program pemerintah erat kaitannya dengan kegiatan Keterbukaan informasi kepada masyarakatnya. Suatu program pemerintah tidak dapat teralisasi dengan baik apabila tidak disampaikan kepada masyarakatnya. Manajemen *Public Relations* dalam hal ini menjadi penting terutama dalam kegiatan pengkomunikasian program dalam bentuk Keterbukaan informasi dengan media *website* sehingga dapat mencapai tujuan dan harapan yang diinginkan.

E.3.2. Informasi Publik

Pengertian Informasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan sebuah penerang atau pemberitahuan, sedangkan publik merupakan kumpulan orang-orang. Suhendar (2010:245) menjelaskan bahwa informasi public adalah data dalam bentuk catatan yang secara tidak sengaja direkam dan diarsipkan dan baik diambil segera untuk pengambilan keputusan atau ditempatkan dalam konteks yang lebih bermakna dan berguna dan dikomunikasikan kepada penerima untuk pengambilan keputusan.

Keterbukaan informasi publik melalui *website* ppid.bogorkab.go.id sejalan dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 bagian keempat tentang kewajiban badan public, dalam pasal tujuh ayat satu dan dua yang

berbunyi:

“(1) Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada dibawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.

(2) Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.”

UU KIP atau Undang-Undang 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk bertukar dan memperoleh informasi untuk pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta hak untuk menggunakan semua saluran yang tersedia untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi. Undang-Undang tersebut menegaskan bahwa faktor penting dalam mewujudkan keterbukaan penyelenggaraan negara adalah masyarakat menikmati hak untuk memperoleh informasi sesuai dengan undang-undang.

E.3.3. Website

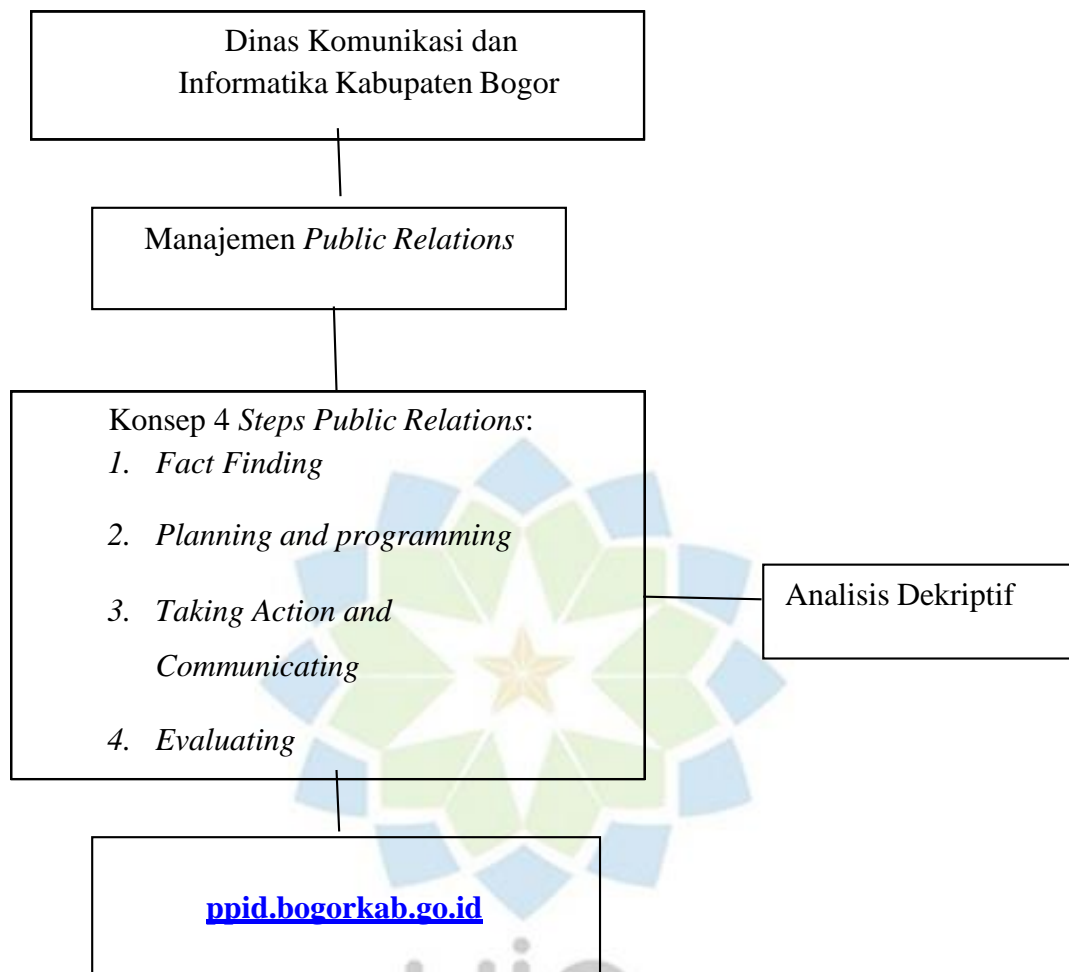
Website merupakan suatu metode yang diciptakan untuk memuat informasi yang berisi, teks, gambar, suara ataupun radio yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menyatukan halaman satu dengan yang lainnya yang dapat di akses lewat internet sehingga memudahkan dalam aksesnya. (Yuhefizar, 2008:). Mikal E. Belicove dalam (Rusdianto, 2014) menyatakan ada lima alasan mengapa perusahaan atau instansi harus memperhatikan *website* yaitu sebagai berikut :

- 1) *Branding*, *website* dapat didesain secara fleksibel yang bisa

menggambarkan keunggulan suatu instansi dengan informasi yang disajikan memberikan pengalaman terbaik pada pengunjung.

- 2) Instansi secara penuh memiliki kuasa mengendalikan laman resmi baik dari konten dan hal yang berhubungan dengan *website*. Instansi dapat menghapus konten atau fitur *website* atau merubah suatu hal untuk disesuaikan tanpa melibatkan pihak lain dengan begitu tidak akan memakan biaya dan waktu.
- 3) Konten atau isi *web*. Konten yang menarik pengunjung yang banyak maka, *web* perlu dikemas semenarik mungkin. Konten atau isi *web* akan mendapatkan perhatian dari pengunjung laman, tanpa harus bersaing dengan konten atau konten atau page dari instansi lain jika isi *web* instansi tersebut penuh.
- 4) *Search Engine Optimization* (SEO), Strategi SEO dapat menghasilkan satu hal yang optimal dan harus menjadi prioritas. Usahakan informasi lembaga dimuat di halaman pertama, agar memudahkan pengunjung untuk mencari.
- 5) *Web analytic*. *Web analytic* dapat menganalisis dan memaapun bagaimana kinerja *website* perusahaan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor menggunakan *website* yang memiliki bertujuan khalayak mendapatkan informasi dan mengetahui kegiatan yang telah dilakukan pemerintah yang harus diketahui publik. *Website* juga diharapkan sebagai media interaksi terhadap khalayak dengan publiknya melihat *era digital* mayoritas menggunakan internet.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

F. Langkah-langkah Penelitian

F.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor bertempat di Jalan Tegar Beriman No.1 Kabupaten. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor

F.2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Iskandar (2009:11) penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dapat membangun

pengetahuan dari sebuah pemahaman dan penemuan. Fenomena dan masalah sosial yang diselidiki dapat diteliti dengan pendekatan kualitatif yang didalamnya terdapat proses penelitian dan pengetahuan. Data yang diperlukan dari pendekatan kualitatif dapat berupa pengamatan langsung, wawancara, studi dokumen. Data yang dihasilkan dari penelitian pendekatan kualitatif berupa data yang bersifat deskriptif atau kata-kata yang dihasilkan dari penelitian yang diamati.

Penelitian tentang manajemen *public relations* Dinas Komunikasi dan Informatika pada website ppid.bogorkab.go.id sebagai media Keterbukaan Informasi menggunakan pendekatan kualitatif dengan meneliti fenomena yang ditemui lalu dideskripsikan.

F.3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif. Rakhmat (2001:20) Metode deskriptif kualitatif merupakan *the problem solving procedur* penelitian dengan memvisualisasikan situasi subjek atau objek penelitian (personal, lembaga masyarakat dan lain-lain) secara aktual atas beberapa faktor yang muncul atau sesuai fakta yang didapatkan dari lapangan. Metode penelitian deskriptif memaparkan situasi yang terjadi pada saat penelitian.

Metode yang digunakan memiliki kaitan dengan penelitian. Metode analisis deskriptif dapat menjelaskan dan memaparkan hasil dan fakta-fakta yang didapat dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor

dalam penelitian tentang manajemen *public relations* pada *website* sebagai media Keterbukaan informasi.

F.4. Jenis Data dan Sumber Data

F.4.1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dengan cara mengumpulkan bahan nyata atau data dalam bentuk wawancara yang ditranskrip, peninjauan secara cermat (observasi), analisis berkas perusahaan berupa dokumentasi gambar, foto, dan lain-lain. Berikut data atau bahan nyata yang akan diidentifikasi pada penelitian diantaranya:

- 1) Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor terkait pencarian data (*fact finding*) dalam pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id
- 2) Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor terkait perencanaan dan pemrograman (*Planning and Programming*) dalam pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id
- 3) Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor terkait aksi dan komunikasi (*Taking Action and Communicating*) dalam pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id
- 4) Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor terkait evaluasi (*Evaluating*) dalam pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id

F.4.2. Sumber Data

Penelitian ini terdapat dua sumber data yang akan digunakan ialah primer dan sekunder, yaitu:

1) Data Primer

Data primer digunakan untuk menggali data tentang pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor sebagai media Keterbukaan informasi. Data diperoleh dari narasumber atau informan dengan cara melakukan wawancara mendalam (*in- depth interview*). Narasumber penelitian ini adalah narasumber yang memiliki peran dalam mengelola *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan atau bisa dikatakan data pendukung setelah data primer. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti kepustakaan, literatur, arsip ataupun dokumen perusahaan yang sekiranya dapat menjadi hal yang dibutuhkan peneliti untuk menambah data. Dokumen perusahaan seperti majalah, *company profile*, dan *job descriptions* bisa digunakan sebagai data sekunder.

F.5. Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan individu atau praktisi yang mengerti dan memiliki peran langsung dengan fokus penelitian. Informasi dari penelitian ini merupakan pihak internal perusahaan baik sebagai karyawan, kepala departemen atau divisi atau yang memiliki kedudukan dalam lingkaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor. Informan yang dipilih adalah informan yang kaya akan informasi yang relevan dengan fokus penelitian dan disesuaikan oleh peneliti sesuai kebutuhan. Berikut ad

alah kroyerian informan yang akan diwawancarai dalam penelitian:

- 1) Informan merupakan orang yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *website* PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor
- 2) Informan merupakan orang yang terjun langsung dalam pengelolaan *website* PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor
- 3) Informan dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan terkait pengelolaan *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor dimulai dari *defining problem, planning and programming, taking actions and communication* dan *evaluating*.

F.6. Teknik Pengumpulan Data

F.6.1. Wawancara Mendalam

Teknik yang digunakan pada tahap pengumpulan data adalah penggunaan Teknik wawancara mendalam, dengan subjek penelitian mengikuti arah, tujuan dan focus penelitian yang direncanakan . wawancara dengan staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor yang berperan aktif dalam pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id

F.6.2. Observasi partisipatori pasif

. Pengamatan ini terencana dan sistematis. Sugiyono (2017:226) observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian. Observasi dilakukan secara pasif dengan cara mengunjungi Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor terkait pengelolaan *website*. Observasi dilakukan selama penelitian berlangsung untuk memenuhi data-data yang dibutuhkan tentang pengelolaan *website* ppid.bogorkab.go.id sebagai layanan informasi publik.

F.7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini akan menggunakan model Miles and Huberman dalam menganalisis fakta yang didapatkan dari lapangan. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2017:88) analisis data dilakukan dalam 3 tahap, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi kesimpulan (*conclusion Drawing/Verification*).

Pertama tahap reduksi data, data yang didapatkan dari lapangan tentang manajemen public relations pada website sebagai media Keterbukaan informasi yang didapat dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor dituangkan dalam bentuk tulisan laporan yang rinci. Data-data tersebut disesuaikan menurut kelompoknya. Data dipilih sesuai dengan kebutuhan peneliti dan data yang belum atau tidak diperlukan dipisahkan dari data yang dibutuhkan untuk penelitian.

Penelitian tentang manajemen *public relations* pada *website* ppid.bogorkab.go.id untuk menunjang kelengkapan data dan fakta bisa didapatkan dari studi dokumentasi pada pengelolaan *website* yang telah dilakukan di masa sebelumnya.

Data yang sudah direduksi memasuki tahap penyajian data. Data tersebut dibukan uraian singkat atau rangkuman. Bagan juga dapat dilakukan

untuk penyajian data kemudian dilakukan analisis sesuai dengan kategorinya. Hal ini akan memudahkan proses pengolahan data dan ketika menarik kesimpulan.

Tahap terakhir yakni menarik kesimpulan setelah dilakukan tahap reduksi data dan penyajian data, kesimpulan ini merupakan jawaban dari setiap pertanyaan tentang manajemen *public relations* pada website ppid.bogorkab.go.id sebagai media Keterbukaan Informasi yang didapat dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor yang sudah dituliskan sebelumnya dalam pertanyaan penelitian.

