

**PERAN KEHUMASAN DISKOMINFO KABUPATEN  
ASAHAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM  
DIGITALISASI BIROKRASI UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

**TESIS**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom) dalam Bidang Ilmu Komunikasi*

**Oleh :**

**RIRIS KUSMIYATI**  
**NPM : 2020040036**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

## PENGESAHAN TESIS

Nama : **RIRIS KUSMIYATI**  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2020040036  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Judul Tesis : Peran Kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan  
Dalam Pelaksanaan Program Digitalisasi Birokrasi  
Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik



Pengesahan Tesis  
Medan, 16 Maret 2023  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Rahmanita Ginting, M.Sc., Ph.D

Dr. Muhammad Thariq, S.Sos., M.Si

UMSU  
Diketahui

Direktur

Ketua Program Studi

Prof. Dr. Triono Eddy, S.H., M.Hum.

Hj. Rahmanita Ginting, M.Sc., Ph.D

## PENGESAHAN

### PERAN DKEHUMASAN DISKOMINFO KABUPATEN ASAHAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM DIGITALISASI BIROKRASI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

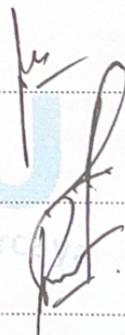
**RIRIS KUSMIYATI**

2020040036

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dinyatakan lulus dalam ujian tesis dan berhak menyandang gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom) Pada hari Kamis, tanggal 16 Maret 2023

Komisi Penguji

- |   |         |
|---|---------|
| 1. Dr. YAN HENDRA, M.Si<br>Ketua                | 1. .... |
| 2. Dr. ARIFIN SALEH, M.SP<br>Sekretaris         | 2. .... |
| 3. Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom<br>Anggota | 3. .... |
- 

## PERNYATAAN

### PERAN DKEHUMASAN DISKOMINFO KABUPATEN ASAHAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM DIGITALISASI BIROKRASI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Dengan ini penulis menyatakan bahwa:

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara benar merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan tinggi lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komisi Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang penulis sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 16 Maret 2023



**RIRIS KUSMIYATI**

NPM.2020040036

# **PERAN KEHUMASAN DISKOMINFO KABUPATEN ASAHAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM DIGITALISASI BIROKRASI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan dalam pelaksanaan program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain itu juga menganalisis hambatan Peran kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan dalam pelaksanaan program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan teori peran kehumasan yang terdiri atas 4 (empat) peran, yaitu:

- penasehat ahli,
- fasilitator komunikasi;
- fasilitator pemecah masalah; dan
- teknisi komunikasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan informan sebanyak 5 (lima) informan penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa peran penasehat ahli bersifat aktif dalam mencari dan menemukan pemecahan masalah melalui hubungan kerjasama dengan pihak internal dan eksternal. Peran sebagai fasilitator yaitu menjadi sarana penyediaan informasi dengan menggunakan media sosial. Kemudian peran sebagai Fasilitator Pemecah Masalah memanfaatkan website dan media sosial dalam membuat perencanaan strategis dalam bentuk sosialisasi dan edukasi mengenai program pemerintah melalui konten yang diunggah agar timbul pemahaman masyarakat sebagaimana diinginkan sehingga muncul dukungan terhadap pemerintah. Dan peran Sebagai Teknisi Komunikasi ialah melaksanakan interaksi dan komunikasi dengan publik, menjalin hubungan baik dengan media, wartawan serta melakukan jumpa wartawan/pers mengenai kebijakan atau program pemerintah daerah yang akan disebarluaskan kepada masyarakat. Sementara itu, hambatan yang terjadi ialah terbatasnya sumber daya manusia dengan spesifikasi pendidikan terakhir, perbedaan pandangan dan masih kurangnya dukungan anggaran. Oleh karena itu, diharapkan ke depannya Diskominfo Kabupaten Asahan dapat meningkatkan strategi dan upaya berkenaan dengan sosialisasi program pemerintah daerah khususnya digitalisasi birokrasi secara langsung kepada masyarakat.

***Kata Kunci: Peran Kehumasan, Program Digitalisasi, Diskominfo***

# **THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF THE DISKOMINFO KABUPATEN ASAHAN IN IMPLEMENTING THE BUREAUCRATIC DIGITALIZATION PROGRAM TO IMPROVE PUBLIC SERVICES**

## ***ABSTRACT***

The research intends to analyze the role of Public Relations of the Asahan District Diskominfo in implementing the bureaucratic digitization program to improve public services. And also analyze the obstacles to the role of Public Relations of the Diskominfo Asahan in implementing the bureaucratic digitization program to improve public services by using. And analyze the obstacles to the role of Public Relations of the Asahan District Diskominfo in implementing the bureaucratic digitization program to improve public services using the theory of the role of public relations which consists of 4 (four) roles, namely:

- expert prescribe,
- communication facilitator
- problem solving process facilitator
- communications technician.

This research used a qualitative approach, with 5 (five) research informants through observation, interviews, and documentations.

Results of this research show that the role of expert advisors is active in seeking and finding solutions to problems through cooperative relationships with internal and external parties. The role as a facilitator is to become a means of providing information using social media. Then the role as a Problem Solving Facilitator utilizes websites and social media in making strategic planning in the form of outreach and education about government programs through uploaded content so that community understanding arises as desired so that support for the government appears. And the role as a Communications Technician is to carry out interaction and communication with the public, establish good relations with the media, journalists and hold press conferences regarding local government policies that will be disseminated to the public. Meanwhile, the obstacles that occur are the limited human resources in terms of the latest educational specifications, differences in views and the lack of budget support. Because of that, it is hoped that for the next future the Asahan Regency Diskominfo can improve strategies regarding what to do for direct socialization of the program to the community.

***Keywords: Public Relations Role, Digitalization Program, Diskominfo***

## **KATA PENGANTAR**

Kepada Allah semata Peneliti mengagungkan pujian dan rasa syukur tak terhingga Alhamdulillah Robbbil'alamin, karena telah memberikan segala nikmat dan karunia yang amat banyak sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan tiada kendala dan dalam keadaan sehat wal afiat. Penulisan tesis ini bertujuan untuk meraih gelar Strata 2 (S2) Program Magister Ilmu Komunikasi. yang mana merupakan suatu kewajiban bagi seluruh Mahasiswa ketika mengakhiri perkuliahan di Perguruan Tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dengan disusunnya tesis ini harapan yang digantungkan adalah agar dapat dan meningkatkan kualitas di Perguruan Tinggi serta memperkaya khasanah ilmu pengetahuan kepada khalayak ramai.

Rasa bahagia dan terima kasih nan tulus peneliti persembahkan kepada yang teristimewa suami saya Suseno Florensus serta ananda Indah Azzahra dan Shania Salsabila, yang senantiasa mendukung dan mendoakan dengan segenap cinta dan kasih sayang, memberikan perhatian dan bantuan baik moril maupun materil selama masa perkuliahan sampai dengan penyusunan tesis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu proses penyusunan tesis ini:

1. Bapak Prof.Dr.Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Hj. Rahmanita Ginting, M.Sc., Ph.D dan Bapak Dr. Muhammad Thariq, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang mana sekaligus juga merupakan Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang dengan sabar telah banyak membantu peneliti serta memberikan masukan berharga dalam penyusunan tesis ini.
3. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen beserta pegawai Biro Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Asahan yang telah memberikan izin penelitian sebagai lokasi pelaksanaan riset, memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian, beserta seluruh rekan kerja keluarga besar Dinas Kominfo Kabupaten Asahan.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu demi satu, yang telah memberikan kontribusi yang berharga dalam penelitian ini.

Akhirnya, peneliti berharap tesis ini dapat memberi manfaat bagi masyarakat banyak khususnya bagi masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Asahan. Tiada gading yang tak retak, demikian pula penulisan ini sehingga Peneliti memohon dimaafkan atas kekurangan dan khilaf, di kesempatan lain kiranya dapat lebih disempurnakan. Semoga Allah menganugerahkan balasan pahala yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi sekecil apapun.

Medan, Maret 2023

Peneliti,

Riris Kusmiyati

NPM.2020040036

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

**KATA PENGANTAR.....i**

**DAFTAR ISI .....iii**

**DAFTAR TABEL ..... v**

**DAFTAR GAMBAR..... vi**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 8

1.3 Tujuan Penelitian ..... 9

1.4 Manfaat Penelitian ..... 9

**BAB II KAJIAN PUSTAKA ..... 11**

2.1 Teori Kehumasan ..... 11

2.1.1. Pengertian Humas ..... 11

2.1.2 Peran Humas ..... 16

2.1.3 Fungsi Humas ..... 18

2.1.4. *CopyWriting* ..... 19

2.1.5. Unsur-unsur *CopyWriting* ..... 21

2.2 Program Digitalisasi Birokrasi ..... 21

2.3 Pelayanan Publik ..... 24

2.3.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik ..... 27

2.4 Kerangka Konseptual ..... 27

2.5 Kajian Penelitian Yang Relevan ..... 29

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 41**

3.1 Metode Penelitian ..... 41

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 41

3.3 Informan Penelitian ..... 42

3.4. Kategorisasi ..... 43

3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 44

3.6 Analisis Data ..... 44

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 45**

4.1. Hasil Penelitian ..... 45

4.2. Pembahasan ..... 64

4.2.1. Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan ..... 64

4.2.2. Hambatan Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan.....	104
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	108
5.1 Simpulan .....	108
5.2 Saran .....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	111
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kategorisasi .....	42
Tabel 4.1. Daftar Konten Kominfo Kabupaten Asahan .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Struktur Dinas Kominfo Asahan.....	49
Gambar 4.2 <i>Website</i> Kominfo Asahan.....	84
Gambar 4.3 <i>Facebook</i> Kominfo Asahan.....	84
Gambar 4.4 <i>Instagram</i> Kominfo Asahan.....	85
Gambar 4.5 <i>Twitter</i> Kominfo Asahan.....	85
Gambar 4.6 <i>Tiktok</i> Kominfo Asahan.....	85
Gambar 4.7 Tampilan Konten Kominfo Asahan.....	93
Gambar 4.8 Alur Pembuatan Konten.....	94

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Perubahan zaman yang semakin mengandalkan pada teknologi digital telah menghasilkan peluang yang sangat besar terhadap kemudahan berinteraksi antar individu atau kelompok. Dalam menerapkan sistem teknologi informasi tentunya memiliki pesan (isi) melalui komunikasi yang disampaikan kepada orang lain/kelompok. Melalui komunikasi, setiap orang bisa saling bertukar informasi antar sesamanya. Informasi apa saja, baik mengenai kegiatan rutinitas sehari-hari, sampai informasi tentang berbagai peristiwa yang sedang aktual. Dari informasi yang diperoleh melalui komunikasi tersebut, setiap orang memperoleh pengetahuan tentang berbagai hal. Pengetahuan yang diperoleh tersebut akan sangat membantu setiap orang di tengah-tengah kehidupan masyarakat (Hendra,2017).

Kata *digitalisasi* kemudian menjadi sesuatu yang sering disebutkan, yang dalam kajian ini bermaksud memperlihatkan bahwasanya peran digitalisasi memiliki *power* dalam menyebarkan dan menginformasikan berbagai informasi guna untuk mempengaruhi orang lain. Sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo, bahwa Indonesia harus melakukan transformasi digital, melompat menuju pemerintahan berbasis digital. Situasi ini merupakan sebuah tuntutan untuk dapat terus mengikuti perkembangan dunia yang terus-menerus berubah. Perubahan yang begitu besar ini memerlukan kecepatan serta konvergensi di berbagai bidang

termasuk pelayanan publik. Tak terhindarkan dan dapat dipungkiri bahwa intervensi dan campurtangan teknologi digital menjadi sebuah keniscayaan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Memasuki era revolusi industri 4.0, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi suatu keniscayaan pada semua bidang dan semua sektor, termasuk di sektor pemerintah. Digitalisasi birokrasi menjadi sebuah tuntutan yang sangat mendesak untuk dipenuhi, demi untuk meningkatkan kemudahan dan kecepatan proses pelayanan, serta untuk transparansi dan akuntabilitas kualitas pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut perlu diperhatikan bahwa sumber daya manusia (SDM) Birokrasi dan infrastruktur teknologi informasi harus ditingkatkan secara bersamaan dan terintegrasi. Peningkatan kapasitas dan kompetensi ASN diperlukan untuk mewujudkan transformasi birokrasi untuk menuju birokrasi kelas dunia sebagaimana yang menjadi arahan Presiden.

Pemerintah Kabupaten Asahan juga menyadari hal ini dan karenanya tak heran jika Bupati Asahan H.Surya, B.Sc menetapkan “**Digitalisasi Birokrasi**” sebagai poin pertama dalam Sepuluh Program Prioritas beliau sejak dilantik pada Februari tahun 2021, di mana “Digitalisasi Birokrasi” merupakan suatu budaya baru yang diharapkan mampu menghilangkan birokrasi yang tidak efisien, memakan banyak waktu, energi, dan biaya. Kondisi ini tentunya menimbulkan tantangan bagi ASN untuk dapat memberikan pelayanan yang semakin cepat, mudah dan sederhana sesuai dengan dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Asahan yang disusun untuk tahun 2021-2026. Prinsip paling dasar yang harus diperhatikan ialah bahwa hasil akhir

dari seluruh upaya program digitalisasi birokrasi yakni peningkatan kualitas pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh seluruh untuk masyarakat.

Program Digitalisasi Birokrasi yang diusung oleh Pemerintah Kabupaten Asahan sebagaimana tercantum dalam RPJMD Kabupaten Asahan 2021-2026 tersebar di beberapa dinas dalam bentuk berbagai program dan kegiatan untuk kepentingan masyarakat. Program dan kegiatan inilah yang perlu dipublikasikan dan disebarluaskan agar diketahui oleh masyarakat luas, yang dalam hal ini merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi Dinas Kominfo sebagai humasnya Pemerintah.

Pesatnya perkembangan arus informasi di era reformasi birokrasi dan kertebukaan informasi publik, maka peran kehumasan semakin penting dan strategis. Sebagai komunikator publik, Kehumasan Kominfo mengamankan kebijakan organisasinya, yaitu dengan memberikan pelayanan informasi publik dan menyebarluaskan pesan atau informasi pembangunan kepada masyarakat tentang kebijakan dan program kerja Pemerintah Daerah.

Peran kehumasan (*Public Relations*) di dalam institusi pemerintah yang dimaksud ialah Kominfo menjadi sebuah keniscayaan di era internet dan komunikasi digital saat ini. Suatu hal yang signifikan diperlukan dari peran kehumasan Kominfo adalah kemampuan untuk melakukan integrasi media untuk memperluas jaring dan aktivitas. Selama ini media yang digunakan dalam aktivitas kehumasan seperti media publik, media terkontrol, kegiatan atau komunikasi langsung, kini bertambah dan dikombinasikan dengan saluran baru yaitu media interaktif (Nasrullah, 2021).

Media interaktif merupakan media yang berada dalam posisi di antara komunikasi massa dan komunikasi yang bersifat personal (Heath, 2013). Posisi ini tentu memberikan keuntungan dari segi waktu dan ruang dalam pelaksanaan aktivitas kehumasan karena melibatkan berbagai aspek perencanaan, pelaksanaan hingga keterlibatan sumber daya manusia dan pembiayaan yang lebih efektif dan efisien (Nasrullah, 2021).

Peneliti melihat konsep di atas sekaligus menjawab tuntutan aktivasi bidang kehumasan di era komunikasi digital. Komunikasi digital ditandai dengan perkembangan internet yang memberikan semacam perubahan komunikasi antara institusi (pemerintah) dan khalayak (internal [ASN] dan eksternal [masyarakat]), yaitu poros komunikasi bisa berasal dari internal dan eksternal, transparansi menjadi kebutuhan dan kuasa mengubah pesan dan gambar bisa dimanipulasi oleh khalayak (Theaker, 2001). Point itu semua menegaskan bahwa bidang kehumasan bertransformasi setidaknya dalam hubungan institusi pemerintah, keterbukaan informasi dan khalayak masyarakat.

Fungsi kehumasan yang diemban Dinas Kominfo Kabupaten Asahan adalah pelayanan penerima informasi publik, penyebarluasan informasi ke publik, layanan hubungan media serta penyediaan narasi pemberitaan atau *press release*. Dalam upaya mengkomunikasikan atau menyebarluaskan informasi tentang program digitalisasi birokrasi yang dilaksanakan Pemerintah Daerah yaitu Kabupaten Asahan, Dinas Kominfo membuat narasi berita yang kemudian menjadi konten di media resmi milik Pemerintah Kabupaten Asahan, baik itu *website* maupun media sosial. Narasi yang dibuat oleh Dinas Kominfo ini juga

yang menjadi *press release* untuk dibagikan kepada para awak media dan wartawan yang kemudian turut menyebarkanluaskannya kepada masyarakat melalui media masing-masing.

Dengan demikian, aspek kerja tersebut kemudian muncul sebagai peran penulisan narasi atau yang lebih terkenal dengan sebutan *copywriting*. Secara teori, ada banyak perangkat komunikasi yang lain, seperti gambar, simbol, dan bahasa tubuh. Akan tetapi, pepatah mengatakan, pena lebih tajam dari pedang. Mengingat tidak semua hal dapat diungkapkan melalui bentuk visual, maka kata-kata atau narasi kemudian bisa menjadi alat komunikasi paling efektif. Selain menyampaikan informasi dan penjelasan secara verbal, narasi atau sering juga disebut *copywriting* dapat berfungsi persuasi dan bahkan memprovokasi.

*Copywriting* adalah kegiatan penulisan kreatif yang dikerjakan oleh seorang *copywriter*. Tugas seorang *Copywriter* adalah merancang kalimat dan desain simbol yang tepat untuk digunakan dalam menyebarkan informasi, baik itu dengan menggunakan media publikasi *website* internal, sosial media seperti *Facebook*, *Instagram* dan *Twitter*. Seorang *copywriter* dituntut untuk bagaimana membuat narasi di media sosial semenarik mungkin, baik itu berupa ajakan maupun informasi yang diberikan. Kegiatan pembuatan *copywriting* membutuhkan orang-orang yang menulis dan merangkai kata-kata supaya lebih menarik dan mampu menarik perhatian pembaca.

Kondisi itu memerlukan peran kehumasan yang memiliki *skill* dan keahlian di Kominfo Kabupaten Asahan untuk memberikan pelayanan informasi yang optimal dan kredibel serta memberikan perimbangan arus informasi di

masyarakat. Lahirnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), merupakan momentum bagi Diskominfo Asahan selaku Humas pemerintah untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan penerangan, informasi, dan edukasi kepada masyarakat tentang aktivitas, kebijakan, dan langkah-langkahh pemerintah secara terbuka, jujur dan objektif. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat, termasuk juga media, jika tidak akurat dan cepat, dapat menimbulkan persepsi kebijakan pemerintah dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tidak informatif, dan tidak menyentuh.

Untuk sebuah organisasi pemerintahan, Peran Kehumasan merupakan hal yang penting, yakni untuk menjaga, dan membina hubungan yang baik dengan publik internal dan eksternal. Peran Kehumasan perlu menjaga hubungan tersebut guna untuk mencapai tujuan dan mewujudkan citra (*image*) positif organisasi di lingkungan publik. Menurut Nova (2011) peran kehumasan dalam organisasi terbagi menjadi empat, yaitu:

1. Penasihat ahli. Humas Kominfo berperan sebagai penasihat ahli, artinya bahwa peran Kehumasan berkewajiban mencari solusi penyelesaian persoalan yang sedang dihadapi organisasi tersebut dalam penyebaran informasi. Solusi ini dapat diperoleh dari pengetahuan, pengalaman, ataupun keterangan yang didapat humas.
2. Fasilitator komunikasi Kehumasan harus dapat membangun manajemen organisasi. Dalam perannya ini, kehumasan Kominfo dapat bertindak sebagai komunikator atau mediator, guna menciptakan kesempatan bagi publik untuk mengungkapkan pendapat atau pemikirannya.

Fasilitator komunikasi juga berarti kehumasan memberi peluang bagi publik internal dan eksternal untuk mengetahui apa yang ingin disampaikan kepada pihak pimpinan.

3. Fasilitator proses pemecahan masalah, Peran Kehumasan di sini yakni fasilitator ketika terjadi masalah. Artinya kehumasan membantu pimpinan, baik sebagai penasihat maupun melakukan tindakan eksekusi, dalam upaya menyelesaikan masalah atau krisis yang timbul menyerang pemerintah, baik secara rasional maupun profesional.
4. Teknisi komunikasi, maksudnya kehumasan bertugas untuk menyediakan layanan teknis komunikasi yang dibutuhkan oleh pengguna informasi.

Beranjak dari fenomena diatas, di sinilah tantangan Dinas Kominfo Kabupaten Asahan yang belum mampu menerapkan dan memenuhi Peran Kehumasan Kominfo pada peningkatan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin besar untuk mendapatkan keterbukaan informasi, khususnya berkaitan pelayanan terhadap publik. Tentu saja hal ini bukan sesuatu yang mudah dalam menjalankan perannya sebagai Kehumasan Kominfo mengingat masih banyak kekurangan dari pelaksanaan tugas penyebarluasan informasi. Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan ditemukan permasalahan yaitu:.

1. Minimnya partisipasi aktif dinas-dinas terkait dalam menyampaikan informasi dan data yang berkaitan dengan penyelenggaraan program Digitalisasi Birokrasi.

2. Keterbatasan personil yang bertugas di bidang Kehumasan khususnya sehingga penyebarluasan informasi tentang pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang merupakan bagian dari program Digitalisasi Birokrasi digitalisasi menjadi terhambat.
3. Isi konten yang disebarluaskan oleh Dinas Kominfo melalui *website* resmi maupun media sosial terkesan monoton dan kurang menarik minat masyarakat

Merujuk pada hal-hal yang telah kemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan riset, dengan judul sebagai berikut “**Peran Kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan Dalam Pelaksanaan Program Digitalisasi Birokrasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik**”. Tujuannya untuk mendapatkan data dan gambaran pelaksanaan peran kehumasan di era digital. Peneliti berharap dari hasil riset terungkap peran kehumasan dari aspek perencanaan, pelaksanaan, budaya ASN dan publik. Selain itu penting tentang keterlibatan sumber daya manusia, perangkat dan institusi hingga kebijakan dalam menjalankan komunikasi digital untuk mendukung program digitalisasi birokrasi guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Mengacu pada fenomena yang terdapat pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran Kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan Dalam Pelaksanaan Program Digitalisasi Birokrasi Untuk Meningkatkan Pelayanan

Publik?

2. Bagaimana hambatan Peran Kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan dalam pelaksanaan program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Dalam sebuah karya ilmiah, tentunya tujuan penelitian merupakan hal yang penting untuk menjawab permasalahan, yang mana tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Peran kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan dalam pelaksanaan program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk menganalisis hambatan Peran kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan dalam pelaksanaan program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat hasil penelitian terhadap pengembangan keilmuan, sehingga peneliti memiliki harapan agar penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi kontribusi ilmiah dalam mendalami ilmu komunikasi, serta menghasilkan gambaran bagi peneliti lain untuk membuat riset dan penelitian dengan studi yang sama, sehingga hasilnya bisa diperbandingkan kemudian menjadi pijakan awal dalam mengembangkan ilmu komunikasi.

## 2. Manfaat bagi akademisi

Diharapkan hasil dari penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi dan pedoman ilmiah dalam memperkaya khasanah ilmu komunikasi serta sebagai bahan bacaan untuk penelitian kedepannya.

## 3. Manfaat Praktis

- a. Bagi praktisi komunikasi diharapkan penelitian ini menjadi salah satu informasi yang berhubungan dengan Dinas Kominfo dalam menyebarkan penerapan program digitalisasi birokrasi.
- b. Bagi penulis diharapkan memberikan pemahaman pentingnya program digitalisasi birokrasi dalam perkembangan ilmu dan kehidupan sehari-hari.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Kehumasan**

##### **2.1.1. Pengertian Humas**

Pada hakekatnya hubungan masyarakat atau yang disebut humas merupakan bagian penting dari keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, karena humas sebagai sumber informasi yang mampu mewujudkan keikutsertaan masyarakat dalam program-program organisasi tersebut. Sementara itu pengertian lain juga disampaikan oleh Ruslan, R (2005: 6):

*Public relation* merupakan seni (*arts*) atau gabungan dari beberapa disiplin ilmu seperti manajemen, komunikasi, psikologi, sosial bahkan marketing, guna membentuk suatu lembaga atau organisasi memiliki konsep dan ide yang diusulkan, sehingga nama dan produknya disukai dan dipercayai oleh publik.

Pendapat di atas, mengartikan bahwa humas dalam penelitian ini ialah kombinasi dari beberapa gabungan ilmu seperti: manajemen organisasi, komunikasi publik, pemahaman karakteristik publik dan tahapan-tahapan publikasi yang menyebar ide. Upaya menyebarluaskan gagasan maupun ide bermaksud untuk mempengaruhi publik untuk mempercayai pesan yang disampaikan, karena kepercayaan publik merupakan suatu tahapan awal dalam membentuk citra positif dengan tujuan tercapainya program-program humas.

Hal demikian, juga sejalan dengan dengan Ruslan, Danandjaja (2011: 16) menyampaikan bahwa:

Humas merupakan salah satu dari fungsi manajemen yang berusaha menaksir opini publik serta menampilkan kebijaksanaan dan mekanisme

dari individu atau lembaga atas dasar kebutuhan publik, , merancang dan menerapkan program kerja dengan harapan memperoleh penilaian yang baik dari public/masyarakat.

Aktivitas humas merupakan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi terhadap masyarakat, dalam penelitian ini organisasinya ialah bergerak pada bidang pemerintahan yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan. Hasil yang diperoleh melalui komunikasi tersebut tercapainya ruang lingkup kerja sama yang saling berkesinambungan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun sehingga mendapat kepercayaan dan dukungan dari publik.

Selanjutnya pendapat dari Jefkins, F (2004: 10) menyatakan humas ialah bentuk komunikasi yang sudah terencana baik secara internal maupun eksternal, antara organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka pemenuhan tujuan-tujuan yang spesifik yang berdasarkan pada tingkat saling percaya dan saling mengerti.

Berdasarkan pengertian dari beberapa para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa humas merupakan serangkaian aktivitas yang sudah terorganisir direncanakan yang dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan bersama dalam memajukan organisasi tersebut. Dalam hal ini, Dinas Kominfo Kabupaten Asahan berusaha melakukan kegiatan dalam bentuk program digitalisasi dengan menggunakan media sebagai bentuk perubahan dan tuntutan di era globalisasi kepada publik. Tidak dapat dipungkiri, keberadaan dunia digital, menuntut kehumasan kominfo Kabupaten Asahan untuk lebih cemerlang dalam mengelola berbagai informasi yang dapat disebarkan terhadap masyarakat.

Pemakaian berbagai media yang digunakan dalam penyelenggaraan

program digitalisasi berupa *official website*/media sosial. Teruntuk organisasi pemerintahan menurut Byars (2012:53) mengatakan bahwa pengelolaan situs media sosial sebagai sarana dan prasarana dalam menginformasikan informasi kepada masyarakat serta menciptakan bahwa pengelolaan situs media sosial sebagai alat untuk menyampaikan informasi terhadap masyarakat dan mewujudkan hubungan harmonis antara pemerintah dengan para pemangku kepentingan. Kehadiran *official website* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan merupakan tampilan dasar dari gambaran umum yang dicantumkan di dunia maya. Jika ditinjau dari sudut pandang masyarakat, keberadaan *official website* pada organisasi pemerintahan memberikan sisi positif dan bermanfaat pada khalayak umum, penggunaan website tersebut dapat memberi informasi yang dibutuhkan publik, masyarakat bisa mengakses di mana saja dan kapan saja dengan adanya media digital.

Gambaran di atas, menunjukkan seberapa penting pelaksanaan kehumasan dalam program digitalisasi yang sudah mulai diterapkan oleh lembaga dan organisasi publik. Hal ini menggambarkan bahwa Diskominfo sebagai organisasi pemerintahan sudah berusaha beradaptasi dengan tuntutan zaman dan menjalin hubungan kerjasama dengan publik baik dari duni maya maupun secara langsung, sehingga kondisi tersebut membuat masyarakat lebih mudah mengakses berbagai informasi tanpa dibatasi dengan jarak dan waktu.

Hubungan masyarakat merupakan ujung tombak dalam suatu organisasi karena humas merupakan sumber informasi yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Ruslan, R (2005: 6):

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

Pendapat Ruslan, R dapat diartikan bahwa humas merupakan perpaduan antara manajemen organisasi, komunikasi yang dilakukan oleh publik, pemahaman karakteristik publik dan cara-cara publikasi untuk menyebar gagasan atau ide. Penyebaran gagasan atau ide dimaksudkan untuk mendapatkan kepercayaan oleh publik. Kepercayaan publik membentuk citra positif sehingga tujuan dalam kegiatan humas dapat tersampaikan dengan baik.

Sependapat dengan Ruslan, Danandjaja (2011: 16) mengatakan :

Humas adalah suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari seorang individu atau sebuah lembaga atas dasar kepentingan publik, merencanakan, dan menjalankan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan dapat diterima dengan baik oleh publik.

Kegiatan humas adalah sebuah komunikasi yang dilakukan antara lembaga dan masyarakat. Hasil dari komunikasi bertujuan memperoleh pengertian dan kerja sama yang sukarela dan sadar tanpa ada paksaan dari salah satu pihakserta kepercayaan dan dukungan untuk organisasi.

Pendapat selanjutnya, Jefkins, F (2004: 10) humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu dari dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Berdasarkan definisi humas yang disampaikan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa humas merupakan serangkaian kegiatan terencana yang dilakukan bersama-sama untuk memperoleh

dukungan publik dalam rangka mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi.

Sesuai dengan beberapa para pendapat ahli yang sudah dikemukakan, dapat diketahui bahwasannya definisi humas secara digital ialah suatu aktivitas yang dilakukan humas secara digital dengan memanfaatkan media digital dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Keberadaan dunia digital saat ini, menuntut humas untuk mengelola berbagai penyebaran informasi dengan masyarakat dengan baik.

Penggunaan berbagai media yang dipakai dalam praktek humas digital, berupa *official website*/media sosial. Teruntuk instansi pemerintahan menurut Byars (2012:53) menyampaikan bahwa pengelolaan situs media sosial merupakan alat dan fasilitas dalam menyampaikan informasi kepada publik serta menciptakan relasi positif antara pemerintah dengan para pemangku kepentingan. Bahkan *official website* pada organisasi pemerintahan merupakan gambaran penting organisasi di dunia maya. Sedangkan jika ditinjau dari sudut pandang masyarakat, kehadiran *official website* instansi pemerintah memberikan dampak positif dan manfaat dalam memperoleh informasi dari pemerintah baik itu dalam hal pelayanan publik serta mendukung publik untuk berinteraksi dengan pemerintah.

Dewasa ini, penerapan humas digital sudah mulai diterapkan di berbagai organisasi publik, tak terkecuali lembaga pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi pemerintahan sudah berupaya beradaptasi dengan tuntutan zaman dan menjalin hubungan yang baik antara pemerintah dengan warganya di

dunia maya, sehingga masyarakat dengan mudah dapat mengakses berbagai informasi tanpa harus dibatasi ruang dan waktu.

### **2.1.2. Peran Humas**

Humas atau kehumasan pada suatu organisasi memiliki peran yang penting demi menjaga keberlangsungan roda organisasinya. Sebagai pihak yang memiliki kedekatan dan hubungan langsung dengan masyarakat, maka humas memiliki 4 (empat) peran yakni: humas dalam mewakili organisasi yang berhubungan dengan pihak internal dan eksternal, humas sebagai pembimbing hubungan antara organisasi dengan masyarakat, humas sebagai motivasi dalam perencanaan manajemen organisasi serta humas sebagai pendukung utama dalam membangun image positif pada suatu organisasi. Terwujudnya citra positif menjadi salah satu tujuan dalam penyelenggaraan humas sehingga demikian apabila organisasi melakukan perannya belum maksimal, maka humas belum disebut sebagai humas yang baik.

Sedangkan, menurut Nova, F (2011: 58), humas memiliki beberapa peran dalam menunjang proses komunikasi informasi di era digital yaitu sebagai berikut:

- a. Penasehat Ahli (*Expert Precrifer*), bermaksud meenemukan dan menyelesaikan masalah yang terdapat antara organisasi pemerintahan dengan masyarakat
- b. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*), yakni humas berperan sebagai mediator dan fasilitator untuk membantu pihak organisasi dengan publik.

- c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), artinya humas berperan sebagai bagian dalam memecahkan permasalahan. Humas juga berperan sebagai *adviser* atau penasehat dalam mengambil keputusan secara bijaksana dan rasional
- d. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*), artinya humas berperan untuk menyediakan program layananan teknisi komunikasi yang dibutuhkan oleh publik

Humas memiliki peranan strategis dalam menjalankan sebuah organisasi. Peran tersebut yakni humas sebagai pihak mencari solusi dalam masalah dengan publik, sebagai mediator antara organisasi dengan publik, sebagai pengambil keputusan dan penasehat atas masalah dan kendala yang dihadapi, sebagai layanan teknis komunikasi. Keempat peran yang dikemukakan tersebut merupakan langkah tindaklanjut dari sebuah fenomena yang sedang dihadapi dan oleh karena itu humas sebagai perpanjangan tangan dari organisasi pemerintahan harus siap menangani masalah tersebut dengan terlebih dahulu berpikir rasional dan bertindak profesional agar pelayanan informasi dan komunikasi terhadap publik dapat dicapai.

Peran humas ialah merupakan suatu sumber informasi yang diterima pihak internal maupun eksternal organisasi. Pendapat tersebut serupa dengan contoh humas sebagai perantara dalam menyampaikan pesan dari pegawai atau karyawan ke atasan ataupun sebaliknya, humas sebagai narasumber yang berwenang dalam menyampaikan dan berhubungan langsung dengan publik eksternal serta sebagai bagian yang siap dan gagah untuk mengambil tindakan dalam menyelesaikan

persoalan yang sedang terjadi.

### **2.1.3. Fungsi Humas**

Kehadiran humas di era digitalisasi membantu organisasi dalam menunjang proses manajemen organisasinya agar mencapai tujuan bersama. Berbagai perubahan terjadi sebagai bentuk kemajuan teknologi informasi di kalangan masyarakat bahkan dunia. Berbagai cara hidup dan aktivitas manusia juga berubah seiring berjalannya waktu menjadi lebih canggih dan modern serta semakin terspesialisasi dalam beberapa bidang tertentu. Humas dituntut untuk memiliki keahlian yang dapat mengkoordinir dan mengelola penggunaan media dan sumber informasi dalam menyelenggarakan proses dua arah yang dilakukan organisasi dengan masyarakatnya. Seperti yang diungkapkan Linggar Anggoro, (2005: 18), fungsi humas yaitu:

- a. Meningkatkan kegiatan dasar manajemen dalam capaian tujuan bersama (fungsi yang melekat pada manajemen organisasi pemerintahan)
- b. Menjalin dan menjaga hubungan yang positif antara organisasi dengan masyarakatnya selaku khalayak umum
- c. Mengidentifikasi berbagai opini, pandangan dan respon masyarakat terhadap organisasi atau lembaga yang mewakilinya atau sebaliknya
- d. Melayani kebutuhan masyarakat dengan memberikan saran kepada atasan pimpinan guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan
- e. Mewujudkan komunikasi dua arah yang bersifat timbal balik, mengatur arah informasi, serta mempertahankan publikasi pesan dari organisasi ke publik atau sebaliknya demi menciptakan *image* yang positif diantara dua

pihak

Pendapat selanjutnya, Ruslan, R (2012: 18), terdapat 3 fungsi utama humas, yaitu:

- a. Dapat memberikan pencerahan terhadap masyarakat
- b. Menerapkan persuasi yang bertujuan untuk memperbaiki sikap dan karakter masyarakat secara langsung
- c. Berusaha untuk mengintegrasikan tingkah laku suatu badan/organisasi yang sesuai dengan sikap masyarakat atau sebaliknya

Berkenaan dengan penjelasan di atas, maka humas berusaha untuk menerapkan beberapa fungsi utama dalam menjalin hubungan dengan masyarakat dan mampu secara objektif menanggapi keluhan dan sikap publik, sehingga humas dapat memberikan solusi terhadap pimpinan organisasi demi menciptakan lingkungan yang kondusif dan saling bersinergi satu sama lain. Pelaksanaan humas yang dilakukan di kehidupan sehari-hari, memerlukan suatu metode pembelajaran dalam mengambil langkah organisasi ke depannya. Memantau situasinya sejauh mana langkah tersebut mempengaruhi organisasi.

#### **2.1.4. Copywriting**

Menyelenggarakan peran kehumasan sebagai bentuk pelaksanaan tupoksi dari Diskominfo, maka unsur *Copywriting* menjadi bagian yang tidak kalah penting dalam peran kehumasan. *Copywriting* ialah sebuah kata-kata yang disusun dan kemudian membangun rasa serta mempengaruhi minat pembaca untuk melakukan apa yang diinginkan oleh seorang *copywriter*. Semula istilah *copywriting* dikenal di kalangan dunia periklanan, namun saat ini di organisasi

pemerintahan juga sudah menggunakan dan memanfaatkan bidang ini untuk kepentingan kehumasan. Pada *copywriting* terdapat teks menurut (Ananda, 1978) menyampaikan bahwa “teks” merupakan kata atau kalimat yang mendeskripsikan suatu barang atau jasa untuk tujuan tertentu. Penggunaan bahasa yang dipakai pada iklan atau media lainnya ialah bahasa sederhana, jelas, singkat dan mudah dipahami serta mempunyai keistimewaan pada bagian kalimat. Sehingga hal tersebut mampu menjadi kekuatan narasi atau teks dari sebuah berita iklan/media yang membuat khalayak umum terpengaruh untuk berbuat sesuai dengan pesan yang disampaikan pada iklan tersebut. Terkadang sebuah iklan mampu dirasakan dengan perasaan halus dan menyentuh, ada juga sebagian yang merasa seolah-olah memberi kesan mengajari atau dianggap sebagai perintah. (Agustrijanto, 2006).

Pembuatan *copywriting* sering dihubungkan dengan ilmu sastra atau dengan pengetahuan yang lebih luas yang didukung dengan bekal penggunaan bahasa seorang *copywriter* yang nantinya mempermudah untuk mengolah kata-kata dan menghasilkan sebuah paragraf yang menarik, memiliki nilai manfaat yang tinggi serta memberikan kesan yang positif, mudah dicerna dan mampu diterima oleh pembacanya.

#### **2.1.5. Unsur-unsur *Copywriting***

Menurut Frank Jefkins (1996:246) menyatakan bahwa *copywriting* terdiri beberapa unsur, yaitu tipografi, *headline*, *sub headline*, *bodycopy* dan *closing word*: adapun penjabaran dari setiap unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tipografi

- b. Teks
- c. *Headline*
- d. Sub judul (*sub headline*)
- e. *Bodycopy*
- f. *Closing*

## **2.2. Program Digitalisasi Birokrasi**

Transformasi birokrasi yang salah satunya dengan memanfaatkan teknologi digital sangat mendukung penyelenggaraan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) yang mana membutuhkan kolaborasi antara 3 (tiga) pilar utama yakni: pemerintah (*government*) dunia usaha (*private sector*), dan masyarakat (*civil society*). *Good governance* akan dipandang sukses bilamana telah terwujud suatu hubungan yang harmonis antara ketiga pilar tersebut. Bukan hanya itu saja, prinsip-prinsip dasar dari wujud *good governance* juga harus dipenuhi, seperti: partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, orientasi pada kesepakatan, visi strategis, serta efektif dan efisien (Wibisono,2022).

Kemudian muncul dampak dari revolusi industri 4.0 yang saat ini telah kita rasakan pada aspek kehidupan sehari-hari. Pembaharuan yang terjadi begitu cepat dan mudah tidak terlepas dari persoalan *Internet of Things (IoT)*, *machine learning*, *Artificial Intelligence (AI)*, *cloud computing services*, dan masih banyak lagi. Pada decane akhir-akhir ini sistem pemerintahan yang berbasis digital telah dikeluarkan sebagai bentuk realisasi peningkatan pelayanan publik menuju

pelayanan yang prima, efisien dan efektif. Berbagai upaya diterapkan guna untuk menerima, menyalurkan dan menyebarkan informasi sebagai bentuk kualitas pelayanan pemerintahan yang akuntabel (Wibisono:2022).

Pemerintah yang diharapkan sebagai perpanjangan tangan masyarakat bukan hanya melayani dirinya sendiri, namun harus mampu mengemban tanggungjawabnya sebagai pelayan masyarakat yang sigap dan tanggap. Birokrasi yang *efektif, efisien, produktif*, dan transparan merupakan cita-cita Bangsa Indonesia untuk menjanjikan Negara ini sebagai Negara maju di tahun 2030 mendatang. Lantas, untuk mewujudkan impian itu, Indonesia dituntut untuk mengikuti perkembangan dunia melalui teknologi informasi digital. Hal ini merupakan tantangan baru sekaligus harapan baru untuk mempengaruhi kemampuan sumber daya manusia. Salah satu upaya mewujudkan program digitalisasi birokrasi, perlu ada beberapa hal yang harus dipenuhi dalam badan birokrasi, yaitu keahlian adaptasi secara struktural maupun fungsional, kedua kemampuan SDM dalam menggunakan teknologi. Kemampuan dalam memahami sumber informasi dengan menggunakan teknologi digital menjadi tuntutan dasar yang harus diikuti oleh manusia apalagi Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai bagian dari birokrasi yang memiliki tanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Stabilitas birokrasi sendiri dapat terganggu jika para birokrat tidak bisa beradaptasi dengan situasi dan kondisi masa kini.

Semakin maraknya tuntutan akan adanya digitalisasi birokrasi di Indonesia terhadap seluruh Pemerintah Kabupaten/Kota, membuat suatu daerah harus mandiri dan berpikir keras dalam menerapkan program tersebut. Prinsip dasar

yang harus diingat, muara dari semua upaya digitalisasi birokrasi ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Digitalisasi Birokrasi ini dapat meningkatkan transparansi dan kemudahan Informasi publik, dalam pelayanan kepada masyarakat. Sebagai upaya menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang *efektif inovatif profesional* dan akuntabel di Kabupaten Asahan maka Instansi yang terkait merumuskan penyusunan rencana program kerja Bidang Digitalisasi Birokrasi sehingga bisa sejalan dengan visi-misi Bupati-Wakil Bupati Asahan. Dimana, Digitalisasi Birokrasi ini merupakan program prioritas Bupati hasil pemilihan serentak 2020 ini.

Perkembangan di era revolusi industri digital saat ini, Kabupaten Asahan dituntut untuk mengikuti prosesnya tanpa memiliki alasan apapun. Semua OPD, harus siap dan saling terhubung dalam satu jaringan di dunia maya. Dinas Kominfo Asahan berharap pengembangan teknologi dan informasi publik bertujuan untuk percepatan layanan dan memangkas alur birokrasi serta cepat melayani masyarakat. Layanan tersebut, didefinisikan sesuai dengan kebutuhan dari pemerintah dan dikorelasikan dengan instruksi presiden di poin kedua, mengenai reformasi transformasi digital di sektor strategis. Perlunya pengembangan teknologi dan informasi publik di Pemerintah Kabupaten Asahan dengan tujuan untuk kebutuhan dari pemerintah dan dikorelasikan dengan instruksi Presiden poin kedua mengenai reformasi transformasi digital di sektor strategis (Jaka,2022).

Kehadiran program digitalisasi birokrasi dinilai sebagai ujung tombak

dalam peningkatan pelayanan publik. Digitalisasi birokrasi membutuhkan perluasan dan peningkatan akses yang lebih luas terhadap infrastruktur digital, penyusunan transformasi digital pelayanan publik, dan kesiapan talenta digital. Kombinasi yang digunakan dalam pemanfaatan *big data*, teknologi informasi, dan kooperasi dari berbagai organisasi dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menjawab persoalan di era digitalisasi. Beberapa fenomena kemajuan teknologi digital yang telah dinarasikan diatas menjadikan transformasi birokrasi digital menjadi penting untuk diterapkan. Perpaduan kolaborasi tersebut perlu terus diwujudkan dengan bantuan kreativitas dan inovasi baru yang mampu memberikan nilai tambah dalam perjalanan birokrasi ke depannya.

### **2.3.Pelayanan Publik**

Jika membicarakan tentang organisasi pemerintahan, tentu tidak terlepas dari pelayanan publik sebagai bentuk program melayani masyarakat. Menurut Winarsih dan Ratminto (2007) mengatakan bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan pemerintahan seringkali dipakai sebagai konsep pelayanan perizinan atau yang bersifat umum. Pelayanan umum dapat diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan yang pada hakekatnya memegang teguh prinsip tanggungjawab yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan dalam rangka pemenuhan dan pemberian kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik ialah aktivitas yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik ini meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009)

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga telah mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk penyelenggaraan yang dibuat pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, serta menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk berbagai jenis pelayanan yang dijadikan tolok ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing organisasi.

Sementara itu, pengertian lain juga terdapat pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mewajibkan adanya evaluasi dan pemantauan kinerja atas penyelenggaraan pelayanan publik, guna untuk memperoleh gambaran tentang situasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang kemudian dilakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa pada hakikatnya Pelayanan Publik merupakan pemberian pelayanan prima yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat sebagai perwujudan tugas dan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik itu Negara, korporasi, lembaga independen dibentuk berdasarkan undang-undang dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk dengan maksud yang sama yaitu untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan beberapa unsur pokok yang termasuk dalam pelayanan publik adalah:

- a. Pelayanan merupakan bagian dari proses kegiatan yang dilakukan organisasi/badan atau lembaga maupun pihak swasta
- b. Objek yang dimaksud ialah publik atau disebut masyarakat berdasarkan kebutuhannya
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Terdapat aturan atau sistem maupun tahapan yang akuat dalam penyelenggaraannya

Keberhasilan pelayanan dalam instansi pemerintahan adalah ketercapaian yang terjadi antara apa yang diinginkan oleh publik dengan apa yang diberikan oleh pemerintah. Rakyat menginginkan pelayanan dengan biaya murah, waktu yang cepat dan tidak bertele-tela serta mutu pelayanan yang bagus. Oleh karenanya pemerintah sebagai ujung tombak dari keberhasilan pelayanan publik tidak diperbolehkan memiliki pelayanan dengan biaya yang mahal, ribet, lambat

dan berkualitas buruk.

### **2.3.1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi beberapa poin sebagaimana dijelaskan dalam Kepmen PAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Prosedur pelayanan
3. Informasi pelayanan
4. Waktu penyelesaian pelayanan
5. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
6. Rincian biaya pelayanan
7. Lokasi pelayanan
8. Janji pelayanan
9. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
10. Standar pelayanan publik

### **2.4. Kerangka Konseptual**

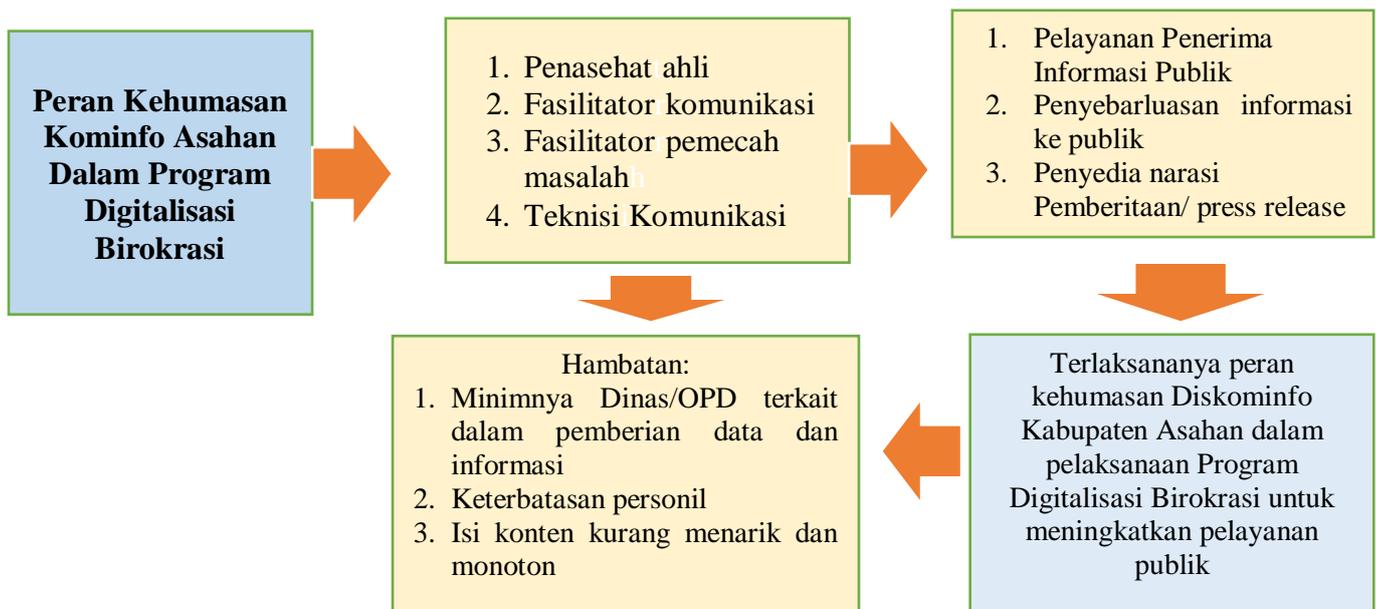
Dalam menyelenggarakan program digitalisasi birokrasi guna peningkatan pelayanan publik harus mampu menyebarkan informasi secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kehumasan dalam hal ini dituntut agar berupaya menginformasikan segala informasi dalam peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang kemudian disampaikan melalui media sehingga tersampaikan kepada publik (masyarakat). Optimalisasi

peran kehumasan dalam pelaksanaan program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik dipandang perlu untuk dilakukan. Pelaksanaan Peran Kehumasan guna untuk mewujudkan suatu pemahaman, penerimaan dan keikutsertaan publik guna mendukung visi, misi, program dan kegiatan yang telah direncanakan.

Peran Kehumasan Dinas Kabupaten Asahan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Peran sebagai penasehat ahli
2. Peran sebagai fasilitator komunikasi
3. Peran sebagai fasilitator pemecahan masalah
4. Peran sebagai teknisi komunikasi

Untuk mempermudah memahami keseluruhan gambaran terkait hal-hal yang dijelaskan tersebut di atas, maka peneliti membuat kerangka konseptual dalam bentuk diagram, seperti berikut:



**Gambar 2.1: Kerangka Konseptual**

## 2.5. Kajian Penelitian Yang Relevan

Hal lainnya sebagai pendukung terlaksananya penelitian ialah kajian penelitian yang relevan atau yang juga disebut kajian penelitian terdahulu. Kajian penelitian terdahulu ini bertujuan sebagai tolok ukur dan referensi peneliti untuk menemukan jawaban permasalahan. Adapun kajian penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Qoudri Wijaya, Syaiful Anwar, Unsul Abra di tahun 2022 dengan judul “Peran *Copywriter* Dalam Pembuatan Konten Sebagai Sarana Media Informasi Digital Pada Dinas Kominfo Sumenep” menjelaskan bahwa di zaman serba digitalisasi sekarang ini media sosial menjadi kekuatan tersendiri dalam penyebarluasan informasi untuk mempengaruhi dan mengajak khalayak melakukan perbuatan atau tindakan sesuai dengan kehendak penyebar informasi. Dalam rangka memunculkan komunikasi publik yang baik Pemerintah Kabupaten Sumenep dalam hal ini Dinas Kominfo Kabupaten Sumenep memanfaatkan media sosial (*Instagram* dan *Facebook*) dengan mengunggah konten atau postingan yang informatif dan komunikatif kepada masyarakat. Selain itu, dalam proses *Copywriting* dibutuhkan orang-orang yang menyusun kata-kata dan kalimat yang disebut *Copywriter*. Tidak cuma hanya sekedar menulis tapi juga seorang *copywriter* harus mampu menyusun kalimat dan agar lebih menarik dan dapat membuat masyarakat tertarik. Pada masa pandemi COVID-19 saat ini Dinas Kominfo Kabupaten Sumenep cukup aktif dalam membuat *Copywriting* yang sifatnya berupa pengumuman, himbauan dan ajakan

kepada masyarakat di Kabupaten Sumenep sebagai sarana komunikasi. Di balik proses *copywriting* yang dikerjakan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Sumenep terdapat sejumlah *content creator* dan *copywriter* yang inovatif. Aktifitas inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana peran *copywriter* pada Dinas Kominfo Kabupaten Sumenep dalam pembuatan konten sebagai sarana penyediaan informasi secara digital.

2. Penelitian Hijjaz Alfarizi tahun 2022 tentang Peran Humas Dalam Mempublikasikan Berita Melalui Media Digital Website Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor. Peranan Humas dalam melakukan penyebarluasan informasi melalui media digital *website* sangat dibutuhkan demi kelancaran proses penyampaian informasi tentang apa yang berkaitan dengan kebencanaan, melalui pemberitahuan yang telah diposting di media digital *website*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam mempublikasikan berita dan bagaimana proses produksi dan publikasi berita. Disajikan juga faktor-faktor penghambat dan jalan keluar bagi masalah yang dihadapi humas dalam menyebarkan berita melalui media digital *website*. Dalam menyebarkan berita terdapat beberapa proses yang harus dilewati, seperti pembagian jadwal liputan, pengiriman bahan liputan, pengolahan bahan liputan, pembuatan berita, revisi dan editing serta publikasi berita pada *website* Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor. Proses publikasi informasi ini sudah tentu menghadapi hambatan yang sangat mengganggu. Hambatan tersebut disebutkan antara lain kurangnya kekompakan dalam

memperoleh data bencana, kurangnya pengetahuan yang lebih tentang jurnalistik, kurangnya sumber daya di BPBD Kabupaten Bogor. Dari sejumlah hambatan tersebut terdapat sejumlah solusi untuk mengatasinya dengan solusi terbaik yang didapatkan.

3. Penelitian oleh Rizkiya Ayu Maulida pada tahun 2021 dengan judul Optimalisasi Peran Humas Pemerintah Dalam Menciptakan Hubungan Dialogis Antara Pemerintah Dengan Masyarakat Pada Kabupaten Lebak. Reformasi pemerintahan di Indonesia memunculkan tuntutan bagi lembaga pemerintah untuk berperilaku lebih transparan dan responsif terhadap keinginan masyarakat. Humas pemerintahan mempunyai peran yang besar sebagai fasilitator hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Terlebih lagi pada pemerintah daerah, di mana setiap daerah mempunyai karakteristik yang berbeda, sehingga publik yang dihadapi berbeda pula. Sosialisasi pun dilakukan dalam rangka meningkatkan kesadaran dan pemahaman pada peran humas dalam implementasi Keterbukaan Informasi Publik dan pemerintahan yang demokratis. Dengan menghadirkan perwakilan dari 34 OPD, maka diharapkan dapat mengoptimalkan peran humas, tidak hanya sebagai teknisi, tetapi juga sebagai perancang dan pengelola kegiatan komunikasi.
4. Penelitian Alwinskyah Fikri Pada Tahun 2021 dengan judul Peran Humas Dalam Menyampaikan Informasi Dan Komunikasi Terkait Perkembangan Ibadah Haji Di Masa Pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 telah memaksa hampir seluruh negara untuk cepat tanggap dan peduli pada

keselamatan warganya. Hal ini dapat dilihat dari berbagai kebijakan yang hampir merata di setiap negara seperti pelaksanaan pembelajaran secara *online* di sekolah-sekolah ataupun kampus-kampus di seluruh dunia, pembatasan kegiatan masyarakat yang bersifat mengumpulkan khalayak ramai, penutupan pusat- pusat perbelanjaan bahkan sampai pada tahap paling jauh yakni pelaksanaan penutupan total. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara ditemukan bahwa : Pertama, Peran Humas dalam menyampaikan informasi ibadah haji di masa pandemi COVID-19 telah maksimal walaupun ibadah haji tidak jadi dilaksanakan. Kedua, Peran Humas dalam menyampaikan informasi agar tidak muncul *kontroversi* harus dilakukan dengan benar dan terbuka serta mengikuti ketentuan yang ditetapkan Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai pedoman dan acuan dalam menyampaikan informasi pada masyarakat.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ani Yunaningsih, Diani Indah, Fajar Eryanto Septiawan pada tahun 2021 dengan judul Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi, penelitian ini menemukan bahwasannya Pelayanan publik secara digital di era revolusi industri 4.0 menjadi suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah pada prinsip efektif dan efisien. Efektif berarti melaksanakan sesuatu yang tepat sedangkan efisien bermakna melaksanakan sesuatu dengan tepat. Pelayanan publik digital diharapkan akan memberikan kemudahan bagi semua pihak yang membutuhkan akses. Pelayanan publik digital ditandai oleh penggunaan media selain kertas atau disebut dengan *paperless*. Teknologi memiliki peran

penting agar pelayanan publik digital dapat berlangsung sebagaimana mestinya. Saat ini hampir semua orang mampu mengoperasikan sebuah gawai, yang berarti kemudahan dapat dimiliki oleh setiap orang untuk mengakses informasi secara mudah melalui gawai. Penelitian dilakukan secara deskriptif dan wawancara. Hasil penelitian menemukan bahwa teknologi dan informasi yang berkembang saat ini memberikan pengaruh sangat besar terhadap kehidupan manusia khususnya dalam cara berfikir dan cara bersikap. Layanan publik dituntut untuk bisa mengimbangi permintaan warga. Semakin pahami masyarakat terhadap teknologi berdampak pada keinginan untuk mendapatkan layanan yang praktis, cepat dan tepat. Layanan publik digital merupakan salah satu solusi untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut.

6. Penelitian Safira Tasya Nanda Sari Tahun 2022, Tentang Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Pencegahan Penyebaran Informasi Bohong Pada Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo. Di Kabupaten Sidoarjo, lembaga pemerintah yang bertugas mencegah tersebarnya informasi bohong di tengah masyarakat adalah Dinas Komunikasi dan Informatika. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dalam pencegahan penyebaran informasi bohong di tengah masyarakat Kabupaten Sidoarjo berdasarkan pada fokus penelitian ini yaitu tugas pokok dan fungsi Dinas KOMINFO Kabupaten Sidoarjo khususnya Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik. Data-data diperoleh melalui observasi dan

wawancara langsung kemudian dianalisis secara kualitatif. Kesimpulan dari kajian ini adalah hingga saat ini belum ada kebijakan atau Prosedur Operasi Standar yang mengatur tentang bagaimana mencegah penyebaran informasi bohong pada masyarakat Sidoarjo. Kebijakan yang diambil dalam penanganan kasus informasi bohong hanyalah dengan klarifikasi berdasarkan laporan yang diterima dari masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

7. Penelitian Triyono, Gracienta Yophi, 2022 Tentang Pelaksanaan Fungsi Humas Yang Dilakukan Diskominfo Kabupaten Sukoharjo Di Akun Instagram. Dalam penelitian ini, fungsi kehumasan di sini dilihat sejauh mana tingkat kesesuaiannya dengan Peraturan Menteri PAN dan RB No. 30 Tahun 2011, lalu dibandingkan dengan fungsi kehumasan di Kabupaten Sukoharjo yang dilaksanakan dengan cukup rinci jika dibandingkan dengan daerah lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan fungsi humas yang dilaksanakan oleh Diskominfo Kabupaten Sukoharjo melalui akun instagram @diskominfo.skh. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data dokumentasi dan observasi. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa Diskominfo Kabupaten Sukoharjo melalui akun instagram @diskominfo.skh paling sering melakukan fungsi kehumasan yang pertama yakni mengenai pemeliharaan citra dan reputasi instansi, lalu diikuti dengan fungsi nomor 2 yakni berkenaan dengan media sosial yang merupakan salah satu media penghubung antara publik dengan instansi publik, kemudian fungsi nomor 3 yang berfokus pada hubungan eksternal dan internal yang dinamis kondusif. Terakhir, adalah

fungsi nomor 4 yakni tentang pelaksanaan fungsi manajemen yang mana mencakup kegiatan pelaksanaan kegiatan di Kabupaten Sukoharjo.

8. Selanjutnya, penelitian Kristian Sheylla Malda, tahun 2022 tentang Pelaksanaan Tugas Kehumasan Komunikasi Timbal Balik Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang Melalui Akun Instagram. Berkembangnya media sosial secara tidak langsung turut pula berpengaruh pada aspek kehumasan. Rumusan pada penelitian ini ialah bagaimana pelaksanaan tugas kehumasan komunikasi timbal balik dengan masyarakat melalui media sosial Instagram oleh Humas Diskominfo Kota Malang. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif. Kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah aktivitas pelaksanaan tugas komunikasi timbal balik oleh kehumasan Diskominfo Kota Malang melalui akun Instagram @kominfomalang yakni dengan *Digital Public Relations* oleh Diskominfo Kota Malang telah terlaksana dengan menggunakan *Visitors Through Search. Monitoring* dilakukan terhadap media massa guna mencari pemberitaan yang sedang viral, lalu diolah sebagai konten di Instagram @kominfomalang sehingga masyarakat tertarik melihat konten tersebut. Selain itu, dilakukan juga *Engagement and Dialogue* yakni berupa sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Malang sehingga terjadi interaksi antara publik masyarakat dan instansi di Instagram @kominfomalang (melalui *direct message*).
9. Penelitian Detta Rahmawan, Jimi Narotama Mahameruaji, Renata Anisa, 2019 tentang Pengembangan Konten Positif Sebagai Bagian Dari Gerakan

Literasi Digital. Salah satu strategi gerakan ini adalah dengan mengajak khalayak media, utamanya anak muda untuk lebih banyak mengonsumsi, membuat, dan menyebarkan “konten positif”. Hal yang menarik adalah, sampai saat ini masih belum ada kajian yang mendefinisikan dan menggali lebih dalam cara pandang dan persepsi anak muda itu sendiri menyangkut konsep dari konten positif. Oleh sebab itu, melalui penelitian ini peneliti menggali pemahaman konten positif di kalangan anak muda dengan melakukan *focus grup discussion* bagi sebanyak tiga puluh enam mahasiswa yang tersebar di empat perguruan tinggi negeri di Jawa Barat, yakni Universitas Padjadjaran, Universitas Pendidikan Indonesia, Institut Pertanian Bogor, dan Universitas Singaperbangsa Karawang. Penelitian ini menunjukkan bahwa gagasan penyebaran konten positif sebagai bagian dari gerakan literasi digital masih belum dipahami dengan baik oleh anak muda. Disamping itu, tidak ada kesamaan pemahaman tentang definisi operasional dari konten positif. Informan mengungkapkan bahwa konten yang bernilai informatif, inspiratif, dan memiliki nilai guna, merupakan contoh konten positif. Namun informan juga mempunyai anggapan bahwa konten dianggap positif jika memiliki jumlah dan tingkat popularitas lebih rendah dibanding konten yang negatif. Informan mengatakan juga bahwa masih dibutuhkan berbagai sosialisasi dan literasi digital serta serbuan konten positif agar gagasan ini bisa diterima dan disebarkan secara luas.

10. Penelitian Yoga Tirta Pratama Prudensius Maring , 2022 Tentang Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Dalam Menyampaikan Informasi

Kepada Masyarakat Melalui Aplikasi Tangerang Live. Penelitian ini mengangkat permasalahan bagaimana strategi Pemerintah Kota Tangerang dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui aplikasi Tangerang LIVE. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kominfo bagian Pemkot Tangerang. Sedangkan informannya adalah masyarakat Kota Tangerang sebagai pengguna Aplikasi Tangerang LIVE. Data didapatkan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa strategi komunikasi dalam menyampaikan informasi melalui Aplikasi Tangerang LIVE yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang meliputi Sanjungan (Kunjungan Selasa), Pameran, dan melalui forum yang bekerjasama dengan Kelurahan. Kesimpulan yang diambil oleh peneliti adalah strategi komunikasi yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang melalui program-programnya sebagian besar sudah cukup efektif yang ditunjukkan dengan pengguna aplikasi Tangerang LIVE semakin meningkat dan masyarakat puas dengan fitur-fitur yang ada di aplikasi tersebut.

11. Penelitian Ihza Erlangga, Nazel Fahmi tahun 2022 dengan judul Efektivitas Media Sosial Dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas media sosial dalam penyampaian informasi publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan

induktif. Hasil penelitian menyatakan bahwa penyampaian informasi publik melalui media sosial sudah efektif, dianggap telah sesuai dengan standar pelayanan yang baik dari segi pemakai, isi pesan, media yang digunakan, format pesan, sumber pesan dan ketepatan waktu. Namun demikian terdapat faktor penghambat dalam proses penyampaian informasi publik melalui media sosial yang dialami Diskominfo Kota Palu yaitu sumber daya aparatur yang dimiliki dan kualitas sumber daya manusia yang masih kurang yang mana banyaknya tugas yang harus diselesaikan sehingga menjadi penghambat dalam pemberian informasi kepada masyarakat.. Hambatan yang dialami Diskominfo Kota Palu adalah tentang pentingnya SDM yang belum maksimal pada bidang IT agar dapat memaksimalkan pemberian informasi melalui media sosial. Masalah jarak dan waktu, yang mana waktu kegiatan yang biasanya di luar jam kerja namun harus tetap disampaikan ke publik. Hal ini dilakukan Diskominfo Kota Palu untuk menghindari berita menjadi basi.

12. Penelitian Bisaay, Abdul Rahman Assis, 2022 dengan judul Optimalisasi Penggunaan website [kominfo.jayapurakota.go.id](http://kominfo.jayapurakota.go.id) Sebagai Sumber Informasi Publik Di Kota Jayapura. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan *website* [kominfo.jayapurakota.go.id](http://kominfo.jayapurakota.go.id) sebagai sumber informasi publik di Kota Jayapura. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa implementasi penggunaan website Kominfo [jayapurakota.go.id](http://jayapurakota.go.id) sebagai sumber informasi publik di Kota Jayapura belum

berjalan maksimal, karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jayapura, dan masih rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya aparat pemerintah sehingga penyediaan informasi publik berbasis website belum optimal.

13. Aat Ruchiat Nugraha, Diah Fatma Sjoraida, Evi Novianti tahun 2022, dengan judul Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial Dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model dan unsur mekanisme strategi humas pemerintahan di era milenial saat ini. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa strategi humas pemerintah pada era milenial mengedepankan aspek kerjasama atau kolaborasi dari berbagai *stakeholders* melalui pemanfaatan platform media konvensional dan media digital demi mewujudkan layanan komunikasi dan informasi publik yang efektif dan bermutu demi mendukung tata kelola informasi publik yang terbuka. Simpulan penelitian memperlihatkan bahwa strategi mengikutsertakan *stakeholders*, strategi pengemasan pesan narasi tunggal, strategi media konvensional, dan strategi media sosial dilakukan secara optimal dan terintegrasi untuk mencapai transformasi lembaga kehumasan pemerintah yang dapat berperan lebih aktif dalam pengelolaan kebijakan komunikasi strategis dari pimpinan dan instansi pemerintah.
14. Dan terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Lisa Adhrianti tahun 2016, tentang Digitalisasi *Public Relations* Bagi Penguatan Citra Pemerintah

Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu Dalam Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial). Era konvergensi saat ini terjadi reaktualisasi peran humas sebagai hasil dari pembelajaran sosial dan proses determinisme teknologi. Humas tidak cuma identik dengan fungsi seremonial dan administratif saja. Kolaborasi teori pembelajaran sosial Albert Bandura dan teori determinisme teknologi dari Marshal McLuhan, dipandang menarik untuk mengamati aktivitas komunikasi melalui media sosial oleh Humas Pemerintah Kota Bengkulu. Kesadaran untuk menjadi *cyber Public Relations* yang menjadi ciri digitalisasi dipandang perlu oleh Humas Pemkot Bengkulu guna penyampaian informasi daerah dan bagi kepentingan citra positif pemerintah.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini ialah jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Aktivitas penulisan deskriptif merupakan kegiatan yang berusaha menggambarkan fenomena dan peristiwa-peristiwa yang telah dan sering terjadi, pada umumnya untuk menjawab pertanyaan “apa” dan “bagaimana”. Kegiatan ini mencakup pengumpulan fakta, pemilahan fakta serta generalisasi fakta (Ikbar,2012:3)

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam John W. Cresweel menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah proses investigasi di mana peneliti secara bertahap berusaha memahami fenomena sosial dengan membedakan, meniru, membandingkan, mengkatalogkan dan mengelompokkan objek studi (Creswell, 2009). Hasil data yang diperoleh lalu dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif-analitis. Dengan metode deskriptif perhatian dipusatkan pada fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian sedang dilakukan, yang memperlihatkan fakta-fakta mengenai persoalan yang diteliti seperti dibarengi dengan interpretasi data atau informasi yang akurat dan rasional.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu organisasi pemerintahan Kabupaten Asahan tepatnya di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan (Diskominfo) yang berlokasi di Jalan Mahoni Nomor 3

Kecamatan Kota Kisaran Barat Kelurahan Mekar Sari, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September 2022 hingga Februari 2023.

Sebagai Dinas yang bergerak dalam menerima, menyalurkan dan menyampaikan informasi terhadap publik, maka Dinas Kominfo Kabupaten Asahan merupakan salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan yang turut mengikuti perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi digital dan terus berupaya untuk melakukan sosialisasi dan edukasi program digitalisasi birokrasi kepada masyarakat. Hal ini yang menjadi alasan utama peneliti untuk memilih kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Asahan sebagai tempat penelitian.

### **3.3. Informan Penelitian**

Informan penelitian ditetapkan dengan tujuan untuk mempermudah dan mendeskripsikan informasi akurat yang dibutuhkan oleh peneliti dalam menjawab permasalahan utamanya dalam sifat alamiah dan maknanya. Hasilnya akan berupa data natural dan reflektif yang menggambarkan keadaan sesungguhnya. Informan haruslah mengalami langsung peristiwa yang berkaitan dengan apa yang menjadi topik penelitian. Agar memperoleh informasi dan data yang mendalam, maka penelitian ini menetapkan informan yang dianggap mengetahui secara mendalam tentang peran kehumasan Diskominfo dalam pelaksanaan program digitalisasi birokrasi Pemerintah Kabupaten Asahan, yakni:

1. Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Asahan, Syamsuddin, S.H., M.M

2. Kepala Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik, Arief Budiman Hutasuhut, S.H.
3. Pranata Siaran, Misnan, SH
4. Analisa Konten Media Sosial, Yesica Manurung.
5. Operator Komputer Grafis, Bayu Irgi Fahrizal

### 3.4. Kategorisasi

Kategorisasi berusaha memberikan cara atau proses untuk mengukur suatu variable penelitian sehingga di ketahui dengan benar bagaimana isi yang dikategorikan, dan apa yang menjadi kategorisasi penelitian tersebut. Penyusunan kategorisasi yang ditemukan merupakan dari beberapa indikator yang sudah ditemukan sebelumnya.

Adapun yang menjadi kategorisasi peneliti dalam membuat penelitian ini ialah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 : Tabel Kategorisasi**

<b>Kategorisasi</b>	<b>Indikator</b>
Peran Humas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Expert prescribe</i></li> <li>2. <i>Communication facilitator</i></li> <li>3. <i>Problem solving process facilitator</i></li> <li>4. <i>Communication technician</i></li> </ol>
Hambatan Peran Humas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masih minimnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)</li> <li>2. Perbedaan sudut pandang</li> <li>3. Terbatasnya Anggaran</li> </ol>

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2022)

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yakni:

1. Observasi. Suatu cara untuk mendapatkan data melalui aktifitas pengamatan langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan pengamatan atau observasi, peneliti dapat mengambil data apa saja yang diperoleh di lapangan untuk kemudian dianalisis secara utuh.
2. Wawancara mendalam . Teknik wawancara digunakan untuk mewancarai para informan penelitian yang dianggap sebagai tokoh kunci dalam penelitian ini. Penulis menggunakan pedoman wawancara agar tidak keluar dari fokus yang telah ditentukan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara bersifat uraian kata.

### **3.6. Analisis Data**

Dalam melakukan analisis data, penelitian ini menggunakan Teknik analisis data model Miles dan Huberman (Miles, Huberman, & Saldafia, 2015). Data kualitatif dianalisis dengan interaktif dan berjalan secara terus menerus sampai selesai atau hingga datanya terpenuhi, Berikut analisis data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Analisis data dikumpulkan melalui pengumpulan data yang diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi serta alat bantu pendukung lainnya. Data yang sudah dikumpulkan berupa penjelasan dan jawaban dari

informan mengenai masalah Peran kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan dalam pelaksanaan program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

## 2. Reduksi Data

Reduksi dalam penelitian bermanfaat dalam melakukan teknik dan metode analisis data dalam bentuk penyederhanaan, penggolongan, dan menyaring data sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas mudah, dan dapat dipergunakan dengan baik.

## 3. Penyajian Data

Penyajian data sebagai kumpulan informasi yang sudah tersusun dalam melakukan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Penyajian data juga merupakan penyederhanaan informasi agar mudah dipahami oleh para pembacanya sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Dengan adanya penyajian data yang berasal dari rumusan masalah serta tujuan penelitian ialah untuk mengetahui Peran dan hambatan kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan dalam pelaksanaan program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Kabupaten Asahan**

Asahan adalah merupakan salah satu daerah kabupaten yang terletak di kawasan pantai Timur pulau Sumatera yang termasuk ke dalam wilayah provinsi Sumatera Utara dan berada pada ketinggian 0-1000 mdpl. Secara geografis Kabupaten Asahan berada pada posisi 2003'00"- 3026'00" Lintang Utara, 99001-100000 Bujur Timur. Kabupaten Asahan memiliki area wilayah seluas 371.945 Ha, yang terdiri dari 25 Kecamatan, 176 Desa/Kelurahan *Definitif*, dengan batas-batas administratif sebagai berikut:

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Malaka
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten. Simalungun
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Batubara dan Kabupaten Simalungun
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten. Labuhan Batu dan Toba Samosir

Kabupaten Asahan tergolong daerah yang memiliki iklim tropis dan dengan dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Musim kemarau dan musim hujan biasanya ditandai dengan banyak atau sedikitnya volume curah hujan padaa bulan terjadinya musim. Musim kemarau biasanya berlangsung dari bulan Juni sampai September dan musim hujan jatuh pada bulan November

sampai dengan bulan Maret. Di antara kedua musim itu diselingi oleh musim pancaroba .

Topografi Kabupaten Asahan cenderung datar dan berbatas dengan pantai, karenanya maka Kabupaten Asahan merupakan muara dari sungai-sungai yang mengalir dari dataran tinggi di sebelah Baratnya. Kebanyakan formasi geologi yang membentuk wilayah Kabupaten Asahan adalah formasi kuartier ..

## **2. Profil Dinas Kominfo Asahan**

Dinas Komunikasi dan Informatika yang sering juga disingkat DISKOMINFO yang berkedudukan di Kabupaten Asahan dibentuk sebagai pelaksanaan Peraturan Daerah Asahan No.7 Tahun 2016 yang disahkan pada tanggal 29 Desember 2016. Bukan hanya pembentukan Dinas Kominfo saja namun beberapa Dinas lainnya seperti : Dinas Perumahan dan Permukiman.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan merupakan Organisasi Pemerintahan yang tergolong tipe B yang mana menyelenggarakan tugasnya dalam bidang pemerintahan yang berfokus pada bidang media cetak dan elektronik , bidang Teknologi Informatika serta Bidang Statistik dan Persandian .

## **3. Dasar Hukum**

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai organisasi pemerintahan yang bergerak dibidang teknologi dan informatika, maka DISKOMINFO Kabupaten Asahan memiliki dasar hukum sebagai panduan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam penyelenggaraan pemerintahannya, yaitu:

- 1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887).
- 2) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika.
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Asahan (Lembaran Daerah Kabupaten Asahan Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Asahan Nomor 6);
- 4) Peraturan Bupati Asahan Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, Tata Kerja, Uraian Tugas Dan Fungsi Jabatan Pada Dinas Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan (Berita Daerah Kabupaten Asahan Tahun 2016 Nomor 34).

#### **4. Struktural Diskominfo**

Jabatan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan saat ini dipegang oleh Syamsuddin, S.H, M.M dengan dibantu oleh Sekretaris Arbin Ariadi Tanjung, SE dan didukung oleh tiga Kepala Bidang yaitu Bidang Media Cetak dan Elektronik Arief Budiman Hutasuhut, SH, Bidang Teknologi Informatika Riris Kusmiyati, S.Kom serta Bidang Sandi dan Statistik Saidati

Mardani Harahap, SE. Untuk memperjelas gambaran struktur organisasi KOMINFO, berikut peneliti uraikan dalam bentuk gambar dibawah ini:

## **5. Visi dan Misi Kominfo**

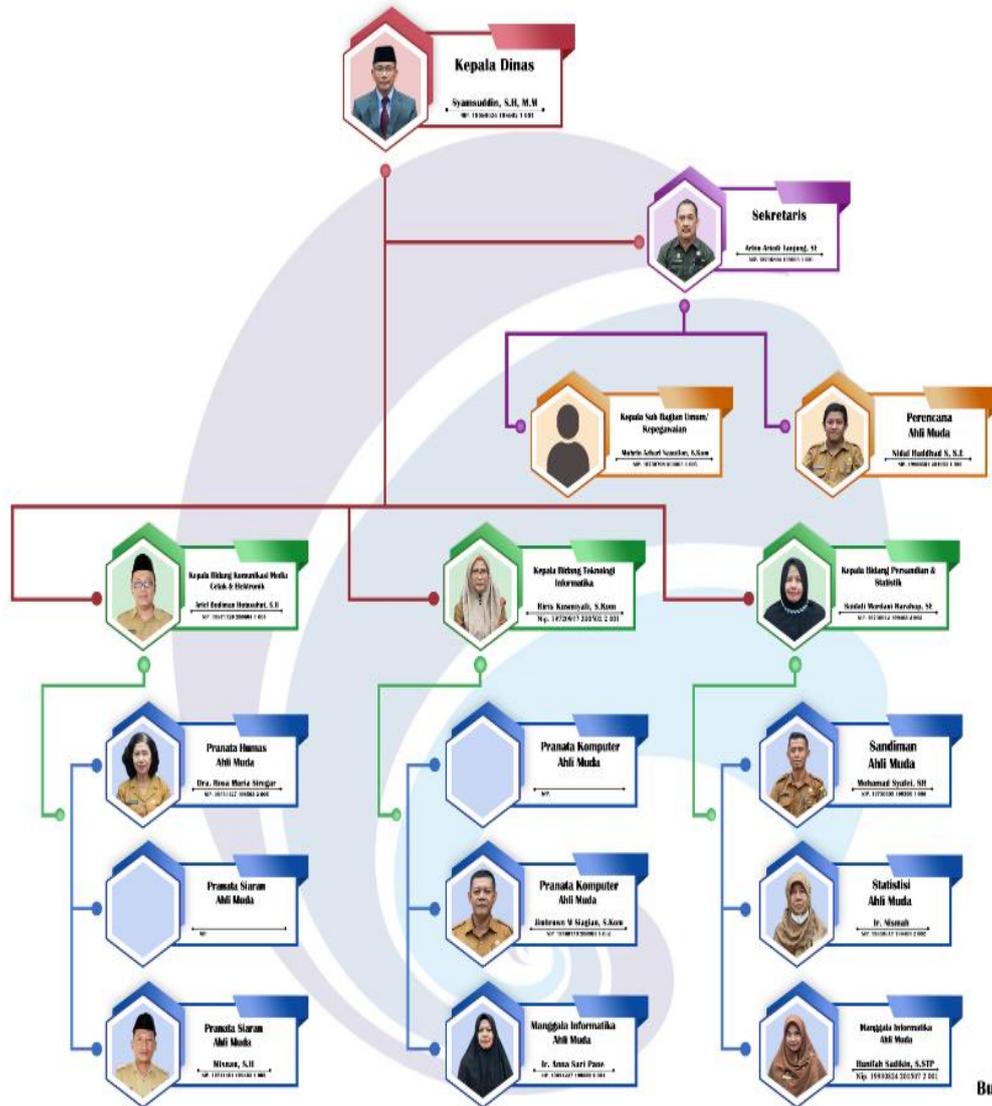
VISI : “Terwujudnya efektifitas dan efisiensi komunikasi dan informatika penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat Asahan sejahtera yang religius dan berkarakter”

### **MISI :**

- 1) Meningkatkan dan mengembangkan kemitraan, pemberdayaan dan pendayagunaan prasarana komunikasi dan informatika
- 2) Meningkatkan layanan publik dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka meningkatkan komunikasi dialogis
- 3) Meningkatkan pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam mewujudkan budaya masyarakat berbasis teknologi informasi
- 4) Meningkatkan kemitraan dan pemberdayaan lembaga komunikasi informatika antara pemerintah daerah dan masyarakat.
- 5) Mendorong peran serta media massa dalam meningkatkan informasi yang beretika dan bertanggung jawab
- 6) Meningkatkan sumber daya manusia dalam bidang komunikasi dan informatika.



## Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan



Bupati Asahan

dto

H. SURYA, BSc

Gambar 4.1 : Struktural Kominfo Asahan

## 6. Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka DISKOMINFO memiliki tugas pokok dan fungsinya dalam menjalankan roda pemerintahan, yaitu sebagai berikut ini:

1. **Kepala Dinas:** Memiliki tugas pokok memimpin , mengaturr, membina, merumuskann, mengawasi , mengendalikan, mengkoordinasikann dan melaksanakann kebijakan teknis pelaksanaann urusann pemerintahh daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas perbantuann di bidang komunikasi dan informatika .

Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Dinas mempunyai fungsi:

- i. Perumusan dan penetapan kebijakann teknis di bidang komunikasi dan informatika .
- ii. Melaksanakan kebijakan di bidang layanan infrastruktur *data center*
- iii. Pengkoordinasian dan pengendalian pelaksanaan tugass dinas.
- iv. Pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum.
- v. Merumuskan kebijakan di bidang pelayanan informasi publik dan layanan hubungan media.
- vi. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

Untuk melaksanakan penyelenggaraan fungsi sebagaimana dimaksud di atas, Kepala Dinas mempunyai uraian tugas:

- 1) Menyusun rencana dan program kerja dinas
- 2) Merumuskan dan menetapkan kebijakan-kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informasi sesuai dengan kewenangannya .
- 3) Menyusun standar prosedur dan kriteria penyelenggaraan di bidang layanan infrastruktur dasar data center, layanan pengembangan internet dan pengguna akses internet.
- 4) Memimpin, membina dan mengendalikan pelaksanaan tugas dinas.
- 5) Mensahkan dan menandatangani naskah-naskah dinas sesuai dengan kewenangannya .
- 6) Mengeluarkan rekomendasi dan perizinan teknis serta pelayanan umum sesuai dengan kewenangannya .
- 7) Melaksanakan pembinaan pegawai di lingkungan dinas.
- 8) Melaksanakan kordinasi dengan instansi lain dalam rangka pelaksanaan tugas.
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada pimpinan dalam pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan sesuai dengan bidang tugasnya.
- 10) Membuat dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- 11) Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan.

2. **Sekretaris:** Sekretaris memiliki tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pembinaan administrasi umum, keuangan , dan kepegawaian, penyusunan program dinas serta pengkoordinasian tugas unit organisasi di lingkungan dinas. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, sekretaris mempunyai fungsi:

- i. Pengelolaan dan pembinaan administrasi umum, keuangan dan kepegawaian
- ii. Pemberian dukungan administrasi bagi unit organisasi di lingkungan dinas
- iii. Penyusunan program dinas
- iv. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas-tugas unit organisasi di lingkungan dinas
- v. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

Untuk dapat menyelenggarakan fungsinya tersebut, sekretaris memiliki tugas:

- 1) Menyusun rencana dan program kerja sekretariat.
- 2) Mengelola dan memberikan pelayanan administrasi umum yang meliputi kearsipan, ketatausahaan, perlengkapan dan kerumahtanggaan di lingkungan dinas .
- 3) Mengelola dan memberikan pelayanan administrasi keuangan di lingkungan dinas.
- 4) Mengelola dan memberikan pelayanan administrasi kepegawaian sesuai dengan kewenangan dinas.

- 5) Mengkoordinasikan penyusunan program, anggaran serta pelaporan kegiatan dinas.
- 6) Melaksanakan koordinasi dengan instansi lainnya dalam rangka pelaksanaan tugas.
- 7) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas dalam perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan kegiatan dinas.
- 8) Membuat dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.
- 9) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan.

Sekretaris membawahi Sub Bagian Umum/Kepegawaian dan Fungsional Perencanaan.

- a. **Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:** Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok sekretaris lingkup pelayanan administrasi umum dan kepegawaian.

Untuk melaksanakan tugas pokoknya tersebut, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian memiliki fungsi:

- i. Penyusunan rencana dan program lingkup administrasi umum dan kepegawaian.
- ii. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah dinas, penataan kearsipan dinas, penyelenggaraan kerumah tanggaan dinas dan pengelolaan perlengkapan.
- iii. Pelaksanaan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan, penyiapan dan penyimpanan data kepegawaian, penyiapan

bahan usulan cuti, mutasi, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai.

- iv. Pengkoordinasian penyiapan bahan penyusunan rencana keuangan dan program kegiatan dinas.
- v. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan keuangan dan kepegawaian.
- vi. Pelayanan administrasi ke-tatausahaan dan kearsipan serta kepegawaian meliputi surat menyurat, pencatatan, ekspedisi dan penyimpanan arsip naskah dinas.
- vii. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

**3. Bidang Komunikasi Media Cetak Dan Elektronik:** Bidang Komunikasi media cetak dan elektronik mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala dinas lingkup media cetak, elektronik dan hubungan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok kepala bidang komunikasi media cetak dan elektronik mempunyai fungsi:

- i. Perencanaan dan penyusunan program lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemitraan media dan publikasi
- ii. Penyusunan petunjuk teknis lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemitraan media dan publikasi
- iii. Pelaksanaan dan pengkoordinasian lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemitraan dan publikasi

- iv. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup peliputan dan dokumentasi serta kemitraan dan publikasi
- v. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

Bidang Komunikasi Media cetak dan elektronik membawahi Seksi Kemitraan dan Multimedia, Seksi Peliputan dan Dokumentasi, serta Seksi Desiminasi Informasi.

a. Seksi Kemitraan dan Multimedia: Seksi Kemitraan dan Multimedia mempunyai Tugas Pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang komunikasi media cetak dan elektronik lingkup kemitraan dan multimedia. Dalam melaksanakan tugas pokok Seksi Kemitraan dan Multimedia mempunyai fungsi:

- i. Pengumpulan dan Penganalisaan data lingkup kemitraan dan multimedia
- ii. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup kemitraan dan multimedia
- iii. Pelaksanaan lingkup kemitraan dan multimedia yang meliputi pengembangan kemitraan media skala kabupaten, propinsi maupun nasional dan pemberdayaan, pengembangan media elektronik, media cetak dan media sosial.
- iv. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

b. Seksi Peliputan dan Dokumentasi

Seksi peliputan dan dokumentasi mempunyai Tugas Pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang komunikasi media cetak dan elektronik lingkup peliputann dan dokumentasi. Dalam

melaksanakan tugas pokoknya, seksi peliputan dan dokumentasi mempunyai fungsi :

- i. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup peliputan dan dokumentasi.
- ii. Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup peliputan dan dokumentasi.
- iii. Pelaksanaan lingkup peliputan dan dokumentasi yang meliputi kegiatan eksekutif, legislatif, konferensi pers, *press release*.
- iv. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan peliputan dan dokumentasi.
- v. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup peliputan dan dokumentasi.
- vi. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

c. Seksi Desiminasi Informasi

Seksi Desiminasi Informasi tugas melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang komunikasi media cetak dan elektronik lingkup desiminasi informasi. Dalam melaksanakan tugas seksi desiminasi informasi mempunyai fungsi:

- i. Perencanaan dan penyusunan program lingkup pengelolaan data informasi serta komunikasi dan multimedia.
- ii. Pelaksanaan dan penyusunan petunjuk teknis dan bahan kebijakan pengelolaan data informasi serta komunikasi dan multimedia.
- iii. Pelaksanaan lingkup desiminasi informasi yang meliputi menghimpun dan menganalisa data yang diarsipkan, diimplementasikan serta

disosialisasikan dalam bentuk multimedia, dan penerbitan media cetak serta penyelenggaraann media interaktif.

iv. Pelaksanaan lingkup desiminasi informasi yang meliputi, menghimpun dan menganalisa data yang diarsipkan, diimplementasikan serta disosialisasikan dalam bentuk multimedia, dan penerbitan media cetak serta penyelenggaraan media interaktif.

v. Monitoring evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pengelolaan data informasi serta komunikasi dan multimedia.

vi. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

**4. Bidang Teknologi Informatika:** Bidang teknologi informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Dinas di lingkup teknologi informatika. Dalam melaksanakan tugas pokok bidang teknologi informatika mempunyai fungsi:

- i. Perencanaan dan penyusunan lingkup sarana dan prasarana informasi, *e-government* dan pemberdayaan telematika serta keamanan data informasi
- ii. Penyusunan petunjuk teknis lingkup sarana dan prasarana informasi, *e-government* dan pemberdayaan telematika serta keamanan data informasi.
- iii. Pelaksanaan lingkup sarana dan prasarana informasi, *e-goverment* dan pemberdayaann telematika serta keamanan data informasi
- iv. Melaksanakan penyiapan dan pemberian rekomendasi serta perizinan penyelenggaraan radio dan televisi, pembangunan studio dan stasiun pemancar radio, pendirian radio siaran, sstasiun relay

dan *Base Transciever Station* (BTS) perangkat *mobile telephone* untuk melayani wilayah cakupan

- v. Melaksanakann pengawasann dan penertibann penyelenggaraann radio, media cetak, televisi dan film.
- vi. Monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup sarana dan prasarana informasi, *e-government* dan pemberdayaan telematika serta keamanan data informasi
- vii. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

Bidang Teknologi Informatika membawahi Seksi Sarana dan Prasarana Informasi, Seksi E-Goverment dan Pemberdayaan Telematika dan Seksi Keamanan Data Informasi .

- a. Seksi Sarana dan Prasaranaa Informasi. mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang tteknologi dan informasi di lingkup sarana dan prasarana informasi. Dalam melaksanakann tugas pokok seksi sarana dan Prasarana Informasi mempunyai fungsi:

- 1) Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup sarana dan Prasarana Informasi.
- 2) Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup sarana dan Prasarana Informasi.
- 3) Pelaksanaan lingkup sarana dan Prasarana Informasi yang meliputi pengumpulan dan penganalisaan data dan penyusunan rencana teknis pengembangan sistem teknologi informasi serta rekomendasi mutu

sistem informasi perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem jaringan interkoneksi data serta penyusunan *database*, penyusunan rencana induk, pengembangan dan rencana detail.

- 4) Melaksanakan penyiapan dan pemberian rekomendasi serta perizinan penyelenggaraan radio dan televisi, pembangunan studio dan stasiun pemancar radio, pendirian radio siaran, stasiun relay dan *base transceiver station* (BTS).
- 5) Evaluasi dan pelaporan lingkup sarana dan Prasarana Informasi.
- 6) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

b. Seksi E-Government dan Pemberdayaan Telematika

Seksi E-government dan Pemberdayaan Telematika Mempunyai Tugas Pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang teknologi dan informasi lingkup *e-government* dan Pemberdayaan Telematika. Dalam melaksanakan tugas pokok seksie E-government dan Pemberdayaan Telematika memiliki fungsi:

- 1) Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup E-government dan pemberdayaan telematika
- 2) Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup *e-government* dan pemberdayaan telematika
- 3) Pelaksanaan lingkup *e-government* dan pemberdayaan telematika yang meliputi pengumpulan dan penganalisaan data dan penyusunan rencana teknis pembangunan sistem teknologi informasi serta perangkat keras, lunak, dan sistem jaringan terkoneksi

- 4) Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan bidang E-government dan pemberdayaan telematika
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

c. Seksi Keamanan Data Informasi

Seksi Keamanan Data Informasi memiliki Tugas Pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang teknologi dan informasi lingkup Keamanan Data Informasi. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, seksi Keamanan Data Informasi memiliki fungsi:

- 1) Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup keamanan data informasi.
- 2) Penyiapan bahan petunjuk teknis lingkup Keamanan Data Informasi.
- 3) Pelaksanaan lingkup Keamanan Data Informasi yang meliputi pengumpulan dan penganalisaan data dan penyusunan rencana teknis sistem Keamanan data informasi.
- 4) Monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang Keamanan Data Informasi
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

- 5. Bidang Sandi Dan Statistik:** Bidang Sandi dan Statistik memiliki tugas pokok melaksanakan tatakelola persandian dan statistik dalam rangka menjamin keamanan informasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan. Dalam melaksanakan tugas pokok bidang Sandi dan Statistik memiliki fungsi berikut:

- i. Perumusan peraturan teknis evaluasi dan pengawasan penyelenggaraan persandian yang meliputi tatakelola persandian, pengelolaan sumber daya persandian dan operasional pengamanan persandian.
- ii. Perumusan kebijakan keamanan informasi di lingkup pemda.
- iii. Perumusan kebijakan statistik di lingkup pemerintah daerah
- iv. Perumusan peraturan teknis dan tatakelola persandian untuk pengamanan informasi
- v. Melaksanakan operasional pengelolaan persandian dan statistic.
- vi. Melaksanakan operasional pengamanan sandi
- vii. Pengkoordinasian pelaksanaan jabatan fungsional sandiman
- viii. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

Bidang Sandi dan Statistik membawahi Seksi Persandian, Seksi Statistik Sektoral dan Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian.

a. Seksi Persandian

Seksi Persandian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang sandi dan statistik. Dalam melaksanakan tugas pokok Seksi Persandian memiliki fungsi :

- i. Pengumpulan dan penganalisaan informasi dan peraturan teknis dan pengelolaan persandian milik pemerintah daerah.
- ii. Menyusun peraturan teknis pengelolaan sumberdaya persandian yang meliputi pengelolaan sumber daya manusia sandi,

perangkat lunak persandian, perangkat keras persandian dan jaringan komunikasi sandi.

- iii. Mengelola proses keamanan dan mengklasifikasikan informasi milik pemerintah daerah.
- iv. Mengirim, memanfaatkan, menyimpan dan menghancurkan informasi berklasifikasi.
- v. Mengembangkan kompetensi sumber daya sandi melalui program pelatihan, pendidikan, fasilitasi, bimbingan teknis, asistensi, *workshop/seminar*.
- vi. Pemeliharaan dan perbaikan terhadap perangkat keras persandian, perangkat lunak persandian dan jaringan komunikasi sandi.
- vii. Koordinasi pelaksanaan kegiatan jabatan fungsional sandi.

#### b. Seksi Statistik Sektoral

Seksi Statistik Sektoral memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang sandi dan statistik. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Seksi Statistik Sektoral memiliki fungsi:

- i. Menyiapkan bahan pengkoordinasian, pembinaan dan pelaksanaan perencanaan urusan pemerintahan bidang statistic, pengolahan data informasi dan pembangunan daerah.
- ii. Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja urusan pemerintahan bidang statistik, data dan informasi.

- iii. Penyiapan bahann perumusan kebijakan teknis perencanaan urusan pemerintahan bidang statistik, data dan informasi.
- iv. Penyiapan bahan pengkoordinasian, pembinaan, pelaksanaan dan perencanaan statistik, data dan informasi.
- v. Pelayanan data dan informasi pembangunan daerah.
- vi. Penyiapan bahan evaluasi kebijakan teknis perencanaan urusan pemerintahan bidang statistik, data dan informasi.
- vii. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

c. Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian

Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kepala bidang sandi dan statistik. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian mempunyai fungsi:

- i. Perumusan peraturan teknis Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian yang meliputi tatakelola persandian, pengolahan sumber daya persandian dan operasional pengamanan persandian.
- ii. Pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tatakelola persandian, pengelolaan sumberdaya persandian dan operasional pengamanan persandian di semua perangkat daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- iii. Koordinasi pelaksanaan pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan persandian dengan instansi pembina persandian.
- iv. Koordinasi pelaksanaan kegiatan jabatan fungsional sandiman.
- v. Penyiapan instrumen pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tatakelola persandian dan pengelolaan sumber daya persandian.
- vi. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1. Peran Kehumasan Dinas Kominfo Kabupaten Asahan Dalam Program Digitalisasi Birokrasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik**

Berbagai usaha demi memaksimalkan organisasi pemerintahan dalam upaya menumbuhkan kondisi tata kelola pemerintah yang bersih, aman dan tentram dapat dilakukan dengan berbagai hal, diantaranya ialah mengoptimalkan fungsi dan sistem pelayanan yang prima. Pelayanan publik efektif yang diberikan kepada masyarakat ditandai dengan adanya umpan balik yang berkelanjutan baik dari sisi organisasi publiknya selaku *stakeholder* penyedia layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan yang baik dan bermutu baik yang diberikan oleh organisasi publik kepada masyarakat tentunya harus didukung pula dengan sarana dan prasarana yang memadai, seperti tersedianya unit-unit media pelayanan informasi. Fasilitas ini bertujuan agar sistem manajemen informasi yang berhubungan dengan penyebaran dan penyaringan informasi dari pemerintah ke masyarakat

ataupun sebaliknya, dapat berlangsung dengan baik seperti yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan adanya media pelayanan informasi yang disediakan dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat yang berkenaan dengan permohonan informasi kepada badan publik dapat difasilitasi, dan tentu saja harus sesuai dengan apa yang telah diamanatkan dalam undang-undang tersebut.

Kehadiran media informasi pelayanan tidak akan terlaksana dengan baik, jika tidak memiliki peran kehumasan sebagai bagian dari Bidang Komunikasi Media Cetak Dan Elektronik. Sebagai bidang yang menaungi penyebaran informasi di lingkup organisasi pemerintahan. Terbentuknya Dinas Komunikasi dan Informatika Asahan berawal dari Peraturan Presiden No 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri, dalam rangka pemenuhan percepatan dan perkembangan masing-masing Kota dan Daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika Asahan memiliki cakupan yang lebih luas serta memiliki kedudukan yang sama dengan Kepala Bagian Sekretariat Daerah di Kabupaten Asahan.

Jika mengacu pada tugas pokok dan fungsi Diskominfo Kabupaten Asahan, bidang komunikasi media cetak dan elektronik yang merupakan bidang kehumasan memiliki fungsi menjalankan sebagian tugas Kepala Dinas yang mencakup tentang media dan hubungan dengan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan data, ada beberapa tugas dan fungsi Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik ialah sebagai berikut:

1. Melakukan perencanaan dan penyusunan program yang berupa peliputan dan dokumentasi serta didukung oleh mitra

Secara umum, perencanaan dan program kerja yang dilakukan pihak kehumasan dilapangan ialah mewujudkan hubungan harmonis antara organisasi dengan organisasi pemerintahan lainnya dan masyarakat sebagai publik. Yang menjadi alasan utama dalam proses perencanaan program kerja tersebut ialah mengelola berbagai kegiatan secara terorganisir melalui manajemen dan professional yang kemudian dapat dipertanggungjawabkan.

Sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, dapat dideskripsikan bahwa tugas kehumasan dalam program kerja untuk menjalin hubungan komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat berupa: penyampaian informasi kebijakan dari pemerintah Kabupaten Asahan, kegiatan Pemerintah yang berbasis masyarakat maupun kegiatan lainnya, laporan anggaran dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), himbauan dan pemberitahuan tentang penyakit dan bantuan, informasi prestasi dan pencapaian yang sedang dan akan diraih serta informasi darurat seperti bencana yang ditujukan kepada publik. Dalam rangka menyampaikan informasi tersebut pihak kehumasan menggunakan media sebagai alat menyebarluaskan informasi seperti penggunaan *facebook*, *website* dan *SMS gateway*.

Tidak hanya menyebarkan informasi terkait Pemerintah Kota Tanjungbalai saja, kehumasan juga siap siaga dalam menerima kritikan dan keluhan masyarakat. Kehumasan dalam hal ini menjadi eksekutor perantara publik dan

pemerintah, sehingga apabila ditemukan keluhan dan kritikan kehumasan dapat secara langsung menyampaikan persoalan tersebut kepada bidang yang bersangkutan.

Kehumasan dalam menyebarkan informasi kepada publik juga memiliki bahan-bahan informasi yang nantinya dipublishitaskan agar informasi tersebut memiliki nilai dan lebih terarah. Adapun yang menjadi bahan penyiapan informasi dari kehumasan ialah bekerjasama dengan OPD Kabupaten Asahan dalam menganalisa berita dari media, kemudian peliputan dan kegiatan lain yang terdapat di Pemerintah Kabupaten Asahan yang memiliki perencanaan program kerja yang bagus namun terkadang tidak tersampaikan kepada kehumasan untuk dipublikasikan sehingga hal demikian, membuat kehumasan tidak dapat memberikan informasi lebih lanjut terhadap harapan masyarakat.

2. Menyusun, melaksanakan dan mengkoordinasikan petunjuk teknis dalam peliputan, dokumentasi dan kemitraan, publikasi

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, melalui Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik, kehumasan menyusun dan menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan teknis dalam urusan penyelenggaraan pemerintah, pelayanan umum, kesekretariatan dinas, pembinaan, pengawasan, pengelolaan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) dan tugas lain yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berikut uraian kegiatan peliputan dan dokumentasi kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan:

- a) Meliput kegiatan pelatihan gratis, seperti: pelatihan jurnalis
- b) Melaksanakan kegiatan Hari Pahlawan tahun 2022 yang dilaksanakan di Aula Melati Kantor Bupati Asahan
- c) Melakukan peliputan kegiatan pelantikan Kepala Desa dengan jumlah 89 Kades oleh Bupati Asahan
- d) Mendokumentasikan Press Release mengenai penyerahan surat keputusan terhadap CPNSD di Kabupaten Asahan

Dalam memperoleh data untuk kebutuhan press release dengan melakukan peliputan pada suatu kegiatan. Dan kemudian Press Release dibuat dan didokumentasikan dalam bentuk file, setelah itu press release akan ditayangkan pada situs : <https://asahankab.go.id/>. sebagai upaya penyebarluasan informasi.

Menjalankan profesi sebagai kehumasan bukanlah hal yang mudah, kehumasan harus mampu memberikan informasi, mendidik, menyakinkan, menarik simpati dan meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk memahami suatu kondisi. Pada hasil pengamatan yang dilakukan, kehumasan diartikan sebagai jembatan untuk membangun sarana dan prasarana yang bernuansa kondusif dalam mewujudkan *win-win solutions* antar berbagai *stake holder* organisasi, baik internal dan eksternal guna membangun citra yang positif terhadap publik. Kehumasan harus dapat memberikan sanggahan terhadap berita-berita yang menyudutkan pemerintah, dan kemudian menginformasikan dan

mengkomunikasi hal ini dengan masyarakat dan pemerintah, guna untuk membentuk *image positif* pemerintah dimata publik. Secara spesifik, peran kehumasan sebagai petunjuk teknis ialah dengan menulis dan mengedit berita, mengambil foto, menangani produksi, membuat kegiatan-kegiatan spesial, merancang makalah serta berkomunikasi dengan media dan wartawan dalam memanfaatkan Teknologi Informasi (IT).

Untuk itu, perlu antisipasi terhadap OPD yang seyogyanya mempunyai staf yang dapat mengelola informasi komunikasi baik secara teknis maupun manajemen. Adapun kegiatan yang dilakukan Kehumasan Kominfo dalam membantu membangun citra pemerintah antara lain:

- a) Melaksanakan peliputan dan mempublikasikan melalui media internal yang dimiliki Diskominfo Asahan seperti buletin, *website*, *Instagram*, *Facebook*, *tiktok*, *twitter* dan media luar seperti baliho, berita dan foto yang dibentuk dalam *slide*.
- b) Melakukan peliputan dan mempublikasi melalui kerja sama dengan media, baik cetak, elektronik maupun media *online*. Media cetak biasanya dilakukan dengan menyewa ruang halaman dan mengisi kegiatan pemerintah, seperti dalam bentuk advetorial, iklan layanan, membuat banner, berita atau dalam bentuk laporan khusus. Media elektronik biasanya dilakukan dalam bentuk liputan khusus, laporan khusus, siaran dalam bentuk *live* atau tunda untuk kegiatan khusus. Kerja sama dengan media penting dalam pemberitaan untuk dapat memberitakan sesuatu

berita yang dianggap tidak aktual oleh media tetapi harus disampaikan kepada masyarakat.

- c) Melakukan kerjasama dengan Tim Pakar yang berhubungan dengan masalah-masalah politik pemerintahan.
  - d) Melakukan pameran foto tentang kegiatan Bupati/pemerintah.
  - e) Melakukan sosialisasi tentang program dan hasil yang dicapai setiap OPD di hadapan seluruh media lokal maupun nasional yang ada Asahan
3. Menerapkan pemantauan, evaluasi dan pelaporan tentang peliputan dan dokumentasi serta kemitraan publikasi

Kehumasan merupakan bidang yang mendukung dalam penyelenggaraan manajemen suatu organisasi, kegiatan humas sangat berkaitan dengan manajemen. Menurut Nova, F (2011: 51) aktivitas kehumasan terdiri dari penemuan fakta (*finding fact*), perencanaan (*planning*), pengkomunikasian (*communicating*) dan pengevaluasian (*evaluating*).

Keempat indikator tersebut merupakan proses yang terdapat pada kegiatan komunikasi dua arah yang dipakai untuk menunjang pelaksanaan program kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan. Kehumasan yang berada di bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik Kabupaten Asahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tentu melakukan pemantauan terlebih dahulu hingga akhirnya menemukan sebuah data (*fact finding*) yang dibutuhkan guna memperoleh masukan dari masyarakat dan kemudian disaring. Peran pemantau yang diperankan oleh kehumasan ialah memonitoring pelaksanaan program kerja

atau persoalan yang dihadapi. Kehumasan harus *memonitoring* pelaksanaan program kerja, seperti kegiatan peliputan kelapangan, pelatihan jurnalis maupun pengelolaan informasi melalui media sosial yang dikelola Kominfo Kabupaten Asahan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Dinas Kominfo Kabupaten Asahan, informasi yang sudah dijaring melalui masyarakat. Kemudian di komunikasikan kepada atasan/pimpinan untuk dijadikan pertimbangan dalam mengambil kebijakan di Pemerintah Kabupaten Asahan. Kemudian masuk ke tahap Perencanaan (*planning*), yang dimana kehumasan melalui bidang komunikasi media cetak dan elektronik berusaha merumuskan dan merancang program kerja yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, berikut beberapa program kerja yang disusun oleh bidang komunikasi media ialah melakukan pengelolaan informasi dan komunikasi publik Pemerintah Daerah yang meliputi sub kegiatannya:

1. Pengelolaan media Komunikasi Publik
2. Pelayanan informasi publik
3. Layanan hubungan media
4. Penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik
5. Penyelenggaraan hubungan masyarakat, media dan kemitraan kehumasan

Untuk mendukung pelaksanaan program kerja Diskominfo Kabupaten Asahan yang berada dibawah pimpinan Bupati Asahan H. Surya, B.Sc, Pemerintah Kabupaten Asahan memiliki 10 Program Prioritas. Akan tetapi dari 10

program tersebut, penulis memfokuskan penelitian pada program digitalisasi birokrasi. Adapun Program Prioritas tersebut adalah:

### 1. Digitalisasi Birokrasi

Merupakan upaya menyelenggarakan tataa kelola pemerintahan yang efektif, inovatif, professional dan akuntabel dan peningkatan pelayanan masyarakat dengan mudah, cepat, efisien, murah dan transparan. Seperti menciptakan kartu tanda penduduk tangguh, melaksanakan pelayanan delivery sistem adminduk, melaksanakan transparansi birokrasi.

### 2. Sumber Daya Manusia Tangguh

Menciptakan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan keahlian, pengetahuan dan perilaku yang unggul serta menghubungkan perusahaan atau mampu menciptakan lapangan pekerjaan. Seperti yaitu membangun balai latihan kerja, melaksanakan pelatihan dan pemberdayaan wirausaha muda

### 3. Ekonomi Mandiri

Merupakan membentuk perekonomian rakyat dengan mendorong kehidupan masyarakat secara gotong royong berdasarkan aktifitas ekonomi yang tidak menganut prinsip ketergantungan, akan tetapi berdasarkan pemberdayaan. Seperti membangun mall usaha mikro kecil mandiri, membentuk kampung mandiri, memberikan insentif wirausaha tangguh, memberikan subsidi saran produksi pertanian untuk petani dan nelayan

#### 4. Asahan Sehat

Menciptakan kondisi lingkungan Kabupaten Asahan yang bersih, nyaman, dan sehat untuk ditinggali oleh penduduk yang diupayakan untuk dicapai melalui penerapan kegiatan terintegrasi untuk penurunan angka stunting, yang disepakati seluruh stakeholders. Seperti membangun rumah sakit modern berstandar Nasional, memberikan bantuan berobat gratis bagi masyarakat miskin, meningkatkan insentif kader kesehatan.

#### 5. Asahan Cerdas

Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dengan memanfaatkan kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi melalui budaya literasi serta mengembangkan dan melestarikan nilai-nilai budaya bangsa sebagai sumber inspirasi untuk menyelenggarakan pendidikan berkarakter yaitu kebersamaan, gotong royong dan tolong-menolong dalam kehidupan masyarakat. Seperti: memberikan beasiswa pendidikan pelajar/mahasiswa miskin dan berprestasi, meningkatkan kesejahteraan guru yang bukan PNS, memfasilitasi pendirian SMA/SMK Negeri di setiap Kecamatan.

#### 6. Infrastruktur Kuat

Mengalokasikan 60% anggaran belanja yang selama ini terdapat pada belanja langsung APBD untuk membangun infrastruktur.

#### 7. Asahan Religius

Membentuk jati diri masyarakat yang beriman dan bertakwa. Ditandai dengan kesadaran untuk memahami dan mengamalkan ajaran agama dengan baik dan benar. Seperti: pembentukan rumah mengaji disetiap Kecamatan, pemberian sertifikat gratis rumah ibadah

#### 8. Lingkungan Berbasis Partisipatif

Merupakan gerakan kesadaran dan peduli terhadap lingkungan yang melibatkan masyarakat umum dan langsung terus menerus untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam pelestarian lingkungan hidup. Seperti: melaksanakan Kisaran bebas banjir, membangun tempat pembuangan akhir sampah berstandar Nasional, membentuk kader lingkungan, mengembangkan ekowisata mangrove

#### 9. Asahan Go Wisata

Berupaya meningkatkan potensi pariwisata dari segala aspek dan menjadikan suatu kesatuan paket wisata unggulan lewat pembuatan travel pattern (patron perjalanan wisata). Seperti: membentuk Peraturan Daerah tentang rencana induk pada wisata daerah, menciptakan Asahan *one stop edventure tourism*, wisata religi dan wisata kuliner

#### 10. Asahan Perang Covid-19

Dihadapkan pada dampak yang besar baik dari sisi kesehatan maupun ekonomi, pemerintah Kabupaten Asahan perlu mengambil respon kebijakan

secara tepat dan benar sesuai dengan arahan oleh pemerintah pusat dan pemerintah Provinsi Sumatera.

Dengan demikian, Dinas Komunikasi dan Informatika Asahan bertanggung jawab penuh atas Informasi dan Komunikasi Publik seperti yang telah tercantum di Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2015 Tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pasal 18 dan 19. Untuk membantu menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti kembali menganalisa lebih mendalam terkait Peran Kehumasan Dalam Program Digitalisasi Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik dengan menggunakan teori peran yang dicetuskan oleh Nova, F (2011:58) dengan 4 (empat) indikator sebagai berikut:

### **1. Peran Humas Komifo Sebagai Penasehat Ahli**

Sebagai bentuk dukungan dalam pelaksanaan *Government Public Relations* (GPR), Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Humas harus memiliki keahlian dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan program digitalisasi, termasuk di dalamnya media sosial sehingga dapat mengetahui kebutuhan publik. Bukan hanya itu saja, Humas juga harus memiliki peran untuk membangun hubungan bersinergi dan harmonis dengan wartawan agar dapat mengontrol informasi yang disampaikan terhadap masyarakat dan mampu memecahkan persoalan yang dihadapi publik.

Sebagai Kepala Dinas Kominfo Asahan, Bapak Syamsuddi,S.H.,MM memberikan pandangannya dalam menilai fungsi humas, yaitu:

“Humas Diskominfo Asahan salah satu ujung tombak dalam menyampaikan program digitalisasi program, serta humas sebagai corong atau sumber informasi dituntut memiliki kemampuan dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat terutama menghadapi perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi” (Sumber: Kamis, 5 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Humas pemerintah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati oleh publik. Pada dasarnya, di era keterbukaan informasi saat ini, posisi antara humas memiliki peranan penting dalam menjaga citra positif pada lembaga pemerintahan yang mana hal tersebut sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan negara.

Menindaklanjuti program Reformasi Birokrasi yang dirancang oleh Presiden untuk menekankan perlunya transformasi digital dalam pelayanan pemerintahan, maka Humas sebagai bidang pelayanan dan berhubungan langsung dengan masyarakat tentunya memiliki peran sebagai penasehat ahli guna untuk menemukan solusi dari setiap keluhan., Berikut ungkapan dari Kabid Komunikasi Media Cetak dan Elektronik bahwa:

“Harapannya program digitalisasi dan informasi yang sudah dirancang oleh pihak Kominfo, sudi kiranya dapat menjadi solusi dan memecahkan persoalan masyarakat, dan hal ini dapat terlaksana dengan penuh semangat dan solidaritas yang tinggi. Program digitalisasi ini digagas dalam rangka menunjukkan prioritas dalam bentuk perubahan menuju perubahan Indonesia yang berdaulat secara politik dan sosial, ekonomi, mandiri dan mempunyai kepribadian dalam berbudaya” (Sumber: Jumat, 6 Januari 2023 Pukul13:45 Wib)

Humas yang diharapkan sebagai salah satu peran dalam mencari dan menemukan pemecahan masalah tentu menjadi harapan dari publik, maka dengan Pranata Siaran Bapak Misnan juga memberikan pandangannya dalam hal ini:

“Sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin canggih dibidang teknologi dan informasi, maka dibutuhkan peran humas sebagai penasehat yang ahli dan berkompeten dalam menggunakan perangkat teknologi guna menyampaikan informasi kepada masyarakat secara tepat, cepat dan efektif. Seperti yang kita ketahui bahwa dunia public relation sedang memasuki perubahan dan peningkatan teknologi informasi dan komunikasi, kehadiran humas harus mampu mencapai sasaran kepada masyarakat secara langsung tanpa adanya intervensi dari berbagai pihak manapun dalam menghambat proses komunikasi tersebut” (Sumber: Senin, 9 Januari 2023 Pukul 09:30 Wib)

Menurut Tulus Subardjono, teknologi informasi dan komunikasi diperlukan sebagai alat penunjang dalam berkomunikasi. Dalam pelaksanaannya relasi yang baik akan membangun hubungan dan memberi ruang bagi humas untuk merealisasikan tujuannya sesuai yang diinginkan. Salah satu contoh perkembangan dunia komunikasi ialah penggunaan internet dalam praktik *public relation*. Para praktisi humas dapat memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan publik melalui relasi sebagai bentuk hubungan dalam organisasi. Bukan hanya itu saja, penggunaan teknologi informasi seperti internet dan media lainnya merupakan sarana yang tepat dalam berkomunikasi. Misalnya dengan menggunakan email, media, sosial, *website*, *telegram* dan seluruh rangkaian kegiatan akan berjalan dengan baik jika dibarengin dengan komunikasi yang lancer.

Komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan pesan dan menerima pesan agar menjadi lebih efektif dan efisien. Untuk itu perlu peran

humas sebagai penasehat ahli dalam bidang komunikasi media cetak dan elektronik untuk meningkatkan program digitalisasi tersebut. Berikut tambahan pernyataan dari Kepala Dinas Kominfo Asahan Bapak Syamsudin yakni:

“Peran humas sebagai penasehat ahli dalam program digitalisasi sebagai upaya peningkatan pelayanan, amat sangat penting di era digitalisasi saat ini, humas harus mampu membangun hubungan yang harmonis dan bersinergi dengan para mitranya salah satunya Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Media Cetak, media massa, elektronik, wartawan, bahkan netizen selaku yang berhubungan dengan dengan media sosial” (Sumber:Kamis, 5 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Berbagai usaha dilakukan Kominfo Asahan guna untuk mendekatkan hubungan terhadap berbagai elemen terikat, sehingga menjadikan humas sebagai peranan penting dalam organisasi pemerintahan. Peran yang dimaksud ialah suatu tindakan yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari sesuai dengan kedudukannya. Ada banyak pengertian Humas yang menjelaskan perannya sebagai praktisi dan “penjaga”. Humas adalah bagian dari bidang komunikasi informasi media dalam membangun hubungan yang baik antara organisasi dan masyarakatnya, apakah secara khusus proses ini dilakukan oleh Departemen *Public Relations* atau anggota organisasi lainnya (Morissan,2006). Singkatnya Humas adalah "*management by communications*" atau "*management of communication*" yang artinya komunikasi sebagai alat utama *public relations* memainkan peran sentral dalam proses saling keberhubungan antara organisasi, Humas, dan publiknya.

Menjalin hubungan baik sebagai penasehat ahli terhadap mitra kerja akan mempermudah organisasi pemerintahan dalam mengelola komunikasi di era

digitalisasi saat ini. Berikut tambahan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik Bapak Arief Budiman,SH bahwa:

"Bukan hanya lembaga pers saja yang perlu diajak kerjasama dalam membantu pemerintah untuk menyebarkan informasi terkait program digitalisasi. Namun kita juga butuh dukungan dari pihak masyarakat untuk sama-sama mencari informasi, menemukan informasi, perlu kita ketahui persepsi publik sangat ditentukan oleh informasi dari media tersebut" (Sumber: Jumat, 6 Januari 2023 Pukul 13:45 Wib)

Ditambahi kembali oleh Bapak Arief Budiman,SH dalam rangka memperkuat pernyataan diatas, yaitu:

"Kami sudah membuat tahap perencanaan yang memuat saran dan masukan yang diajukan kepada pihak lembaga atau unit kerja terkait sebagai bahan sosialisasi dan edukasi oleh lembaga. Dan kemudian hal ini akan menjadi pertimbangan untuk memutuskan suatu keputusan" Sumber: Jumat, 6 Januari 2023 Pukul 13:45 Wib)

Secara garis besar, kegiatan sosialisasi dan edukasi tidak terlepas sebagai bagian dari *jobdesk* peran kehumasan sebagai penasehat ahli di Kominfo Asahan pada program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Sebagaimana pendapat diatas, maka dalam mendukung tahapan perencanaan dan edukasi kepada seluruh unit kerja tersebut, diperlukan kegiatan rutin seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kominfo Bapak Syamsudiin,SH bahwa:

"Sebagai organisasi pemerintahan yang bergerak dalam komunikasi dan informasi, tentunya Kominfo Asahan memiliki rekan dan mitra kerja yang sama-sama berupaya untuk memberikan berbagai bentuk dukungan informasi publik di era digitalisasi saat ini, hal ini menjadi tanggungjawab humas yang berada di Bidang Media Cetak dan Elektronik. Salah satu tahapan perencanaan atau bentuk edukasi melalui kegiatan sosialisasi/bimbingan teknis, workshop wartawan dan jurnalis" (Sumber: Kamis, 5 Januari 2023 Pukul 10;00 Wib)

Pendapat dari informan diatas didukung oleh pendapat Charlotte Buchler dalam Kurniawati (2018:7) yang mendefinisikan sosialisasi sebagai bentuk proses yang bertujuan membantu individu-individu untuk belajar dan menyesuaikan dirinya dan kelompoknya agar dapat berperan dan berfungsi bagi kelompok tersebut. Sosialisasi adalah bentuk untuk mentransformasikan diri sebagai partisipasi efektif sebagai anggota dari lingkungan tempat ia berada. Adapun bentuk sosialisasi yang dilakukan Kominfo Asahan merupakan proses yang disengaja, upaya yang dilakukan melalui bimbingan teknis secara langsung.

Berikut pernyataan tambahan dari Bapak Kepala Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik yaitu Bapak Arief Budiman terkait kegiatan peran humas sebagai penasehat ahli dengan membuat kegiatan rutin lainnya sebagai bagian dari edukasi:

“Ada beberapa bentuk kegiatan rutin yang setiap bulannya kita buat, di Kominfo Asahan diantaranya: Bimtek, workshop kepada jurnalis dan wartawan, melakukan dokumentasi, buletin, meliput berbagai kegiatan di OPD, membuat laporan hasil kerja” (Sumber: Jumat, 6 Januari 2023 Pukul 13:45 Wib)

Hal senada juga disampaikan oleh analisis konten media sosial Kominfo Asahan yaitu Yessica Manurung dalam menanggapi peran yang dilakukan kehumasan sebagai penasehat ahli pada program digitalisasi:

“Saya merupakan bagian dari Kominfo Asahan yang berperan dalam pelaksanaan program digitalisasi selama ini, menurut saya peran kehumasan sangat diperlukan dalam menunjang informasi digital serta sebagai bentuk untuk menjalin dan menjaga hubungan dengan berbagai pihak terkait guna untuk mencapai keterbukaan informasi publik ke seluruh lapisan masyarakat” (Sumber: Kamis, 12 Januari 2023 Pukul 11:00 Wib)

Meninjau dari hasil wawancara dan pengamatan langsung di Kominfo Asahan sebagai perannya dalam penasehat ahli pada program digitalisasi peningkatan pelayanan dilakukan dengan mencari permasalahan dan kebutuhan informasi yang publik inginkan. Peran penasehat ahli, tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak membina hubungan dengan mitra kerja. Salah satu bentuk peran humas sebagai penasehat ahli dalam digitalisasi program ialah memecahkan persoalan ketidaktahuan publik terhadap komunikasi dan informasi dilakukan melaksanakan sosialisasi dalam bentuk Bimtek dengan tema edukasi secara rutin, sehingga dapat membina dan mempererat hubungan kerja terhadap lembaga atau unit kerja yang berkaitan guna untuk menyebarluaskan informasi program layanan atau pembuatan konten dan sebagainya. Hal ini menjadi fasilitas untuk memperkaya literasi yang diharapkan menjadi sumber informasi untuk mengenali dan mengkonfirmasi ulang konten-konten yang bersifat tidak membangun (negatif).

## **2. Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi**

Humas berperan sebagai komunikator/mediator dalam membantu program kerja dari Kominfo dalam hal mendengar dan apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh publik. Humas Komunikasi dan Informatika Asahan berperan sebagai jembatan antara pihak internal dan eksternal dengan menggunakan berbagai alat media sosial seperti : *instagram*, *twitter*, *facebook* dan *Youtube* dengan mengunggah postingan berupa gambar (*visual*), kalimat *persuasive* serta mengajak dan memberikan edukasi ke masyarakat tentang program-program di

era digitalisasi lewat berbagai media maupun secara langsung. Dalam perannya sebagai fasilitator komunikasi, humas selalu aktif dalam menjalankan komunikasinya agar saluran komunikasi tetap berjalan dengan mengemas pesan baik secara visual maupun teks dengan kreatif. Hal ini sudah menjadi tugas dan fungsi Kominfo khususnya Kehumasan dalam menerima dan memberi informasi terhadap publik, berikut tanggapan langsung dari Bapak Kepala Dinasnya Syamsuddin.SH.MH bahwa:

“Dalam melaksanakan tatanan organisasi pemerintah, pasti kita memiliki Tupoksi yang selaras dengan UU juga, Secara umum tugas pokok dan fungsi Kominfo ialah melaksanakan pengolahan data teknologi informasi, menerima dan menyebarluaskan informasi yang tanggungjawabnya langsung terhadap Bupati. Melalui kehumasan Kominfo Asahan merupakan fasilitas penyebaran media informasi dengan penggunaan aplikasi media, seperti IG,FB, Twitter dan sebagainya. Perlu diketahui ini menjadi tanggungjawab kehumasan yang dimana masuk ke dalam bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik” (Sumber: Kamis, 5 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Hal tersebut didukung oleh Kepala Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik yaitu Bapak Arief Budiman,SH bahwa:

“Pihak kami sebagai bagian dari kehumasan selalu berusaha memberikan yang terbaik sesuai dengan Tupoksinya, salah satunya menjadi fasilitator antara masyarakat dengan Kominfo, maupun Kominfo dengan OPD lainnya. Menjadi jembatan dan perantara antara publik dan pemerintah bukanlah hal yang mudah, namun dengan adanya era digital saat ini lebih mempermudah komunikasi dengan publik, seperti informasi seputar Kabupaten Asahan pasti rutin kami update melalui berbagai media” (Sumber: Jumat, 6 Januari 2023 Pukul 13:45 Wib)

Pertanyaan selanjutnya bagaimana pihak Kehumasan memperoleh informasi yang ada di setiap Organisasi Perangkat Daerah? Pertanyaan ini ditanggapi oleh Kepala Bidang Komunikasi Media Cetak dan elektronik Bapak Arief Budiman,SH bahwa:

“Salah satu peran kehumasan sebagai fasilitator komunikasi dengan tujuan memberikan pelayanan adalah dengan kegiatan koordinasi dan konsolidasi pengumpulan bahan informasi juga dokumentasi dari Satuan Organisasi Perangkat Daerah, kami melakukan tahapan dengan mengirimkan surat kepada OPD terkait informasi apa saja yang mau disebarluaskan kepada publik” (Sumber: Jumat, 6 Januari 2023 Pukul 13:45 Wib)

Dalam rangka mendukung pernyataan informan diatas, maka peneliti melakukan pantauan secara langsung di lapangan, dapat diketahui penerimaan informasi dari OPD ke Kominfo benar dilakukan dengan terlebih dahulu mengirimkan surat kepada seluruh OPD, kemudian pihak OPD mengirimkan data atau informasi yang dibutuhkan Kominfo untuk disebar di media sosial. Adapun informasi yang diminta oleh Kominfo kepada seluruh OPD ialah sebagai berikut:

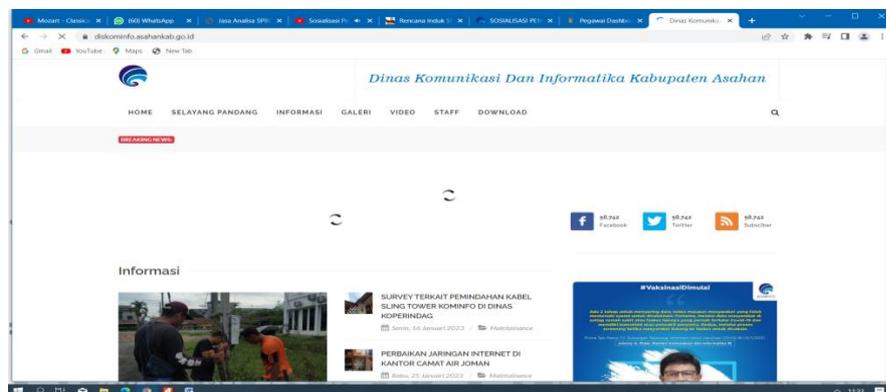
Melalui surat tersebut dihimbau kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Asahan ditekankan untuk segera memberikan data atau informasi secara rutin yang bersifat terbuka sesuai penjelasan UU KIP. Adapun data-data yang diminta berupa data dasar seperti dibawah ini:

1. Profil OPD, sejarah singkat, struktur organisasi, visi, misi, tujuan, kedudukan, tugas dan fungsi, program kerja dan anggaran kegiatan, Sumber Daya Manusia (SDM) (struktur dan fungsional), sarana dan prasarana.
2. Informasi tentang kegiatan dan laporan kinerja

Terselenggaranya peran kehumasan dalam fasilitator, tentunya membutuhkan peran media sebagai alat komunikasi dalam penyebarluasan informasi. Program pemerintah tentu membutuhkan media sebagai alat dalam menyiarkan informasi. Media komunikasi yang dipakai dalam penyebaran

informasi ialah melalui media massa cetak dan eletronik serta didukung oleh media *online* lainnya. Berikut beberapa bentuk media yang digunakan Kominfo Kabupaten Asahan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat atau publik. Berikut media yang digunakan Kominfo Asahan sebagai bentuk program digitalisasi birokrasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik yaitu:

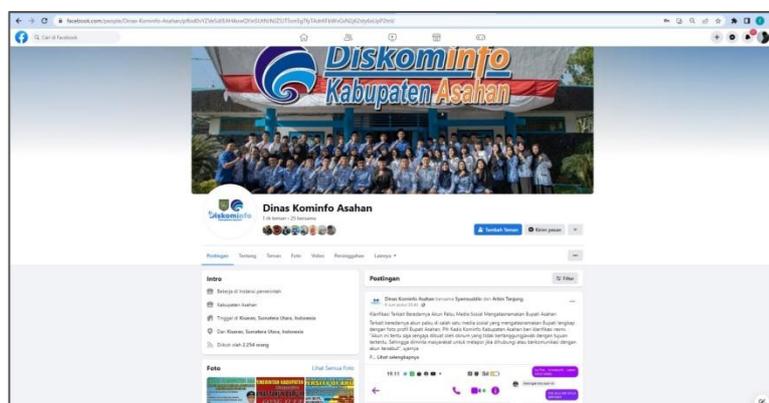
1. *Web resmi* Diskominfo ( <https://diskominfo.asahankab.go.id/> )



Gambar 4.2. Website Kominfo

2. *Facebook* DisKominfo

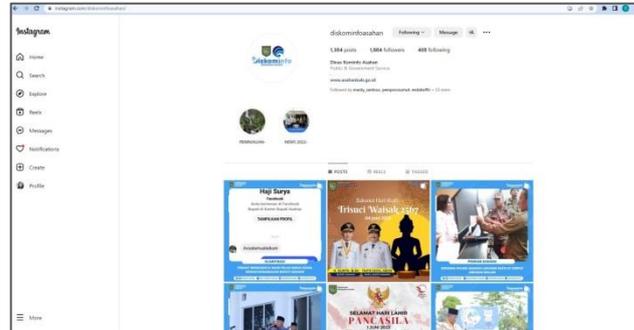
<https://m.facebook.com/profile.php?id=100015007870093>



Gambar 4.3. FB Kominfo

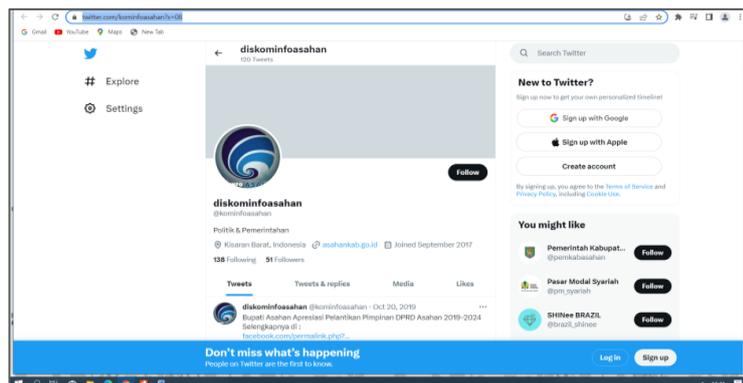
### 3. Instagram Diskominfo

<https://www.instagram.com/diskominfoasahan/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D>



Gambar 4.4. Instagram Diskominfo

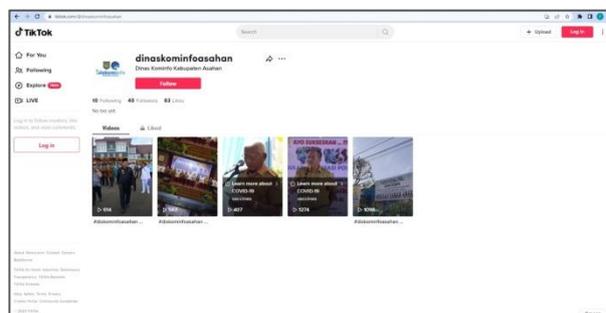
### 4. Twitter Diskominfo <https://twitter.com/kominfoasahan?s=08>



Gambar 4.5. Twitter Diskominfo Asahan

### 5. Tiktok Pemkab Asahan

<https://www.tiktok.com/@pemkabasahan? t=8ZMscU1q3ur& r=1>



(Gambar 4.6. Tiktok Diskominfo Asahan)

Berdasarkan keterangan pada gambar-gambar diatas, dapat diketahui bahwasannya Pemerintah Kabupaten Asahan memiliki media komunikasi yang saat ini dikelola penuh dan menjadi tanggung jawab Diskominfo Asahan dalam mengoptimalkan penyebaran informasi dengan menggunakan media tersebut secara *up to date* di kalangan masyarakat. Penggunaan media tersebut, dipakai untuk menyebarluaskan informasi kepada seluruh unit kerja maupun masyarakat serta mempromosikan berbagai konten yang sudah siap dibuat oleh Kominfo Asahan.

Tidak dapat dipungkiri, media memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keberlangsungannya Organisasi Pemerintahan. Menurut Kurniawati & Baroroh (2016) media dalam memenuhi kegiatan sehari-hari manusia dan tanpa sadar dapat mempengaruhinya. Jika berkaca pada era digital saat ini, media membuat hubungan komunikasi yang cepat dan mudah sebagaimana yang disampaikan Farokhi (2014) bahwa media digital saat ini digunakan secara online dengan fasilitas internet. Sesuai dengan hasil riset *we are social hootsuite* pada Januari 2019, pengguna atau user dari media sosial di Indonesia sudah berada pada kisaran 150 juta pengguna atau sekitar 56% dari total populasi negara Indonesia.

Melihat data tersebut ternyata peran kehumasan sebagai fasilitator melalui media sosial di Indonesia khususnya Kabupaten Asahan sangat berpengaruh dalam membangun komunikasi dan informasi publik. Selanjutnya Anwar (2018) menyampaikan bahwa media sosial ialah media yang berbasis pada internet

dengan tujuan untuk melaksanakan interaksi sosial sehingga kemungkinan akan terjadi kolaborasi dan penyebaran informasi yang luas, pertukaran yang kemudian dihasilkan dari pengguna konten. Selanjutnya, Sasmita (2015) menyatakan bahwa dengan media informasi masyarakat atau seseorang dapat memudahkan interaksi dengan yang lainnya.

Untuk mewujudkan komunikasi publik yang baik maka Kominfo Kabupaten Asahan memanfaatkan beberapa jenis media seperti yang sudah dipaparkan diatas, sehingga penggunaan media sosial tersebut dapat menampilkan konten-konten yang *komunikatif* dan *informative* kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan publik khususnya di Kabupaten Asahan. Berikut pernyataan tambahan dari Analisis Konten Media Sosial Ibu Yessica Manurung :

“Pembuatan konten sudah sesuai prosedur yang berisi informasi-informasi penting seputaran kegiatan dari Kabupaten Asahan dan dipublikasi secara rutin di media sosial kita, banyak konten yang sudah kita buat. Diantaranya: kegiatan pelatihan, kerjasama, pemberi bantuan kepada masyarakat dan berbagai aktivitas dari pemerintah Kabupaten Asahan” (Sumber:Kmais, 12 Januari 2023 Pukul 11:00 Wib)

Pernyataan diatas diketahui bahwasannya dalam penyebaran informasi dan komunikasi yang dilakukan Kominfo melalui media cetak maupun elektronik, lalu yang menjadi pertanyaan selanjutnya apakah konten di media sosial tersebut benar-benar sudah tersebar ke seluruh masyarakat dan seperti apa pihak kehumasan dalam melihat hal ini, mengingat tidak seluruh masyarakat memiliki akses internet, HP maupun laptop. Pertanyaan ini langsung dijawab oleh Bidang komunikasi media cetak dan elektronik Bapak Arief Budiman,SH bahwa:

“Konten yang ada di sosial media, harapannya bisa dilihat oleh seluruh masyarakat. Tapi kan kita tidak bisa menjangkau secara keseluruhan apakah ini sudah diakses oleh publik atau belum. Apalagi mengingat masyarakat kita yang sebagian pasif dalam melihat informasi keterbukaan publik” (Sumber: Jumat 6, Januari 2023 Pukul 13:45 Wib)

Hal senada juga disampaikan oleh Operator Komputer Grafis yaitu Bapak Bayu Irgi Fahrizal bahwa:

“Konten seputaran Kabupaten sudah kita desai semenarik mungkin dan disebar disosial media. Hal ini bentuk pelayanan kita terhadap publik, supaya publik bisa terus mengikuti info-info terbaru. Namun faktanya, tidak semua publik mau untuk mengikuti sosial media kita, dan ini tidak bisa dipaksakan. Tapi kita juga sudah menyebarkan informasi di madding kantor, agar masyarakat yang berkkunjung bisa melihat. Walaupun hal ini kurang efektif” (Sumber: Senin, 16 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Berikut beberapa konten yang ada di sosial media yang dikelola oleh Kominfo Kabupaten Asahan, ialah sebagai berikut:

Tabel 4.1.

Daftar Konten Kabupaten Asahan

No.	Uraian Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Pengukuran dan Publikasi Stunting	13 Desember 2022
2.	Anugerah Keterbukaan Informasi Publik	20 Desember 2022
3.	Perlombaan Karya Tulis Bagi Jurnalis	8 Februari 2023
4.	Pembangunan Pondok Pesantren	8 Februari 2023
5.	Vaksinasi Polio	13 Februari 2023
6.	Perlombaan Karya Tulis Bagi Jurnalis	13 Februari 2023
7.	Penyerahan SK CPNS	17 Februari 2023

(Sumber: Instagram Kabupaten Asahan, 2023)

Lee et al. (2012) menyatakan, bahwa memberikan pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dan diperlukan oleh humas pemerintah, bukan cuma sekedar mengatur strategi komunikasi yang efektif demi mewujudkan visi dan misi pemerintahan semata. Informasi publik merupakan salah satu aspek penting sebagai bukti akuntabilitas pemerintah, praktisi humas pemerintah perlu membangun komunikasi eksternal dalam menyampaikan informasi publik yang dapat digunakan untuk memajukan kinerja pemerintahan itu sendiri

Untuk memperkuat pernyataan diatas, peneliti kembali mempertegas pertanyaan kepada Kepala Dinas Kominfo Asahan terkait pelayanan penyebaran informasi di era digitalisasi sehingga menjadi sebuah konten:

“Pihak kehumasan dalam program digitalisasi terus berupaya dalam melakukan penyebaran informasi ke setiap daerah, masyarakat dan OPD se-Kabupaten Asahan melalui pembuatan dan penyebaran *press release* dan keterangan langsung yang diberikan oleh pihak Kominfo melalui Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik” (Sumber: Kamis, 5 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Pembuatan *press release* dalam kegiatan *copywriting* bermaksud untuk memberikan tulisan yang tepat dan benar sehingga mudah dipahami serta memiliki daya tarik terhadap publik untuk membacanya. Seperti yang diketahui *copywriting* ialah bentuk optimalisasi dengan penggunaan bahasa promosi yang bermakna mengajak audiens untuk berpartisipasi (Albrighton, 2013). Konten-konten di era digital saat ini bukan hanya menitikberatkan kepada perusahaan saja dalam mengelola bisnisnya, namun sudah beranjak kepada instansi pemerintah dalam menyampaikan pesan/informasi.

Dalam hal ini pihak Kominfo Kabupaten Asahan memanfaatkan konten yang terdapat di media sosial sebagai penyampaian informasi terhadap publik Asahan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Syaifudin (2016) bahwa media komunikasi sebagai bentuk sarana dalam memproduksi dan menyebarkan seluruh informasi yang ada. Sementara itu, Sutabri (2012) mengatakan bahwa informasi suatu data yang dibuat dalam bentuk kelompok dengan tujuan yang nanti bisa dipergunakan dalam pengambilan keputusan.

Berbanding terbalik dengan hasil penelitian kelapangan yang dilakukan peneliti, seperti yang diketahui publik kehumasan menjadi fasilitator dan perantara yang diharapkan publik dalam menerima dan menyebarkan informasi. Selain itu kemampuan dan pengetahuan dari kehumasan diperlukan untuk menjadi perantara komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat maupun dengan aparat pemerintah itu sendiri. Hasil penelitian di lokasi, menunjukkan bahwa kehumasan dalam menjalankan kegiatan masih berada pada posisi pasif terutama dalam hal kemampuan menganalisis suatu informasi maupun pemberitaan. Yang pertama, kehumasan cenderung menjalankan program sesuai dengan yang sudah ditentukan tanpa memiliki kemauan untuk mengembangkan kegiatan kehumasan dalam posisinya sebagai bidang komunikasi media cetak elektronik. Kedua, kehumasan dalam membuat suatu konten masih bersifat monoton dan berfokus pada informasi OPD saja tanpa melakukan perbaharuan, membuat informasi yang tujuannya fokus kepada masyarakat.

Pada kesempatan ini, peneliti menilik tentang peran *copywriter* yang terdapat pada kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan dalam pembuatan konten sebagai pusat media informasi digital. Berikut yang disampaikan oleh Kabid Komunikasi Media Cetak dan Elektronik, Bapak Arief Budiman, SH terkait bahwa:

“Pembuatan konten di Kabupaten Asahan tentunya memiliki standar pelayanan, informasi yang dibuat bukan asal-asal saja, tentunya memiliki nilai dalam perkembangan Indonesia bahkan dunia. Untuk membantu pembantu konten tersebut tentunya pihak kehumasan memerlukan *copywriter* sebagai orang yang mampu menyusun kata hingga menghasilkan suatu narasi dan penjelasan terkait konten yang segera ditampilkan” (Sumber: Jumat, 6 Januari 2023 Pukul 13:45 Wib)

Menurut Moriarty (2011) maksud dan tujuan dari *copywriter* yakni menyusun sebuah kata untuk digunakan. Karena dengan peran *copywriter* tersebutlah dapat memberikan pesan yang tepat dan menjadi daya tarik. Berikut tanggapan dari Analisis Konten Media Sosial Yessica Manurung bahwa:

“Peran kehumasan dalam fasilitator juga membantu *copywriter* dalam merangkai narasi disetiap postingan yang akan dishare, jadi setiap postingan kita berupaya memberikan penjabaran kegiatan tersebut. Hal ini dilakukan supaya publik paham dengan maksud dan tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut” (Sumber: Kamis, 12 Januari 2023 Pukul 09:30 Wib)

Beberapa tampilan konten yang dipublikasi di sosial media Kominfo Kabupaten Asahan.





Gambar 4.7: Konten Yang Dikelola Kominfo Kabupaten Asahan,2023

Dalam proses pembuatan konten atau naskah berita ada beberapa tahapan yang harus dikerjakan sampai konten atau naskah berita tersebut dipublikasikan.



*Gambar 4.8 : Alur Pembuatan Konten Di Kominfo Kabupaten Asahan, Diolah Peneliti, 2023*

Sesuai dengan dokumentasi di atas, yang perlu dipahami pada tahap pertama adalah dalam pembuatan konten dan naskah berita yang dibuat oleh konten *creator* sumbernya adalah dari dokumentasi dan peliputan dihimpun oleh Kominfo Asahan. Tahap ke dua operator atau konten *creator* membuat konten atau naskah berita dengan desain dan kata-kata yang menarik. Tahap ke tiga dilakukan review bersama dari konten yang dibuat. Tahap ke tiga jika tidak koreksi selanjutnya konten atau naskah berita yang dibuat disebarluaskan di Instagram Kominfo Kabupaten Asahan. Tahap ke empat dilakukan *review* kembali pasca publikasi.

Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Asahan merupakan salah satu dari empat bidang yang mempunyai tugas salah satunya membuat konten atau naskah berita. Melalui konten atau naskah berita inilah Diskominfo melakukan komunikasi digital kepada masyarakat dengan memberikan informasi terkait kegiatan pemerintah Kabupaten. Harapannya dengan sering membuat konten yang positif bisa memberikan manfaat dan edukasi kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Asahan.

Sementara itu Operator Komputer Grafis Bayu Irgi Fahrizal memberikan pandangannya tentang fungsi dari pembuatan konten tersebut ialah:

“Adapun tujuan Diskominfo Kabupaten Asahan yang aktif dalam pembuatan konten atau naskah iklan pada beberapa media sosial dalam rangka menangkal berita hoax yang banyak beredar di masyarakat harapannya dengan melakukan pemberitaan dengan konten atau naskah iklan tersebut bisa memberikan informasi yang benar di masyarakat. Sekaligus memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat terkait kegiatan dan program kerja Pemerintah Kabupaten Asahan” (Sumber Senin, 16 Januari 2023 Pukul 10:00 WIB)

Peneliti kembali mempertanyakan tentang sejauh mana isi konten dapat menginformasikan kepada masyarakat di Kabupaten Asahan. Berikut tanggapan Analisis Konten Media Sosial yaitu:

“Dalam pembuatan konten atau naskah iklan Diskominfo Kab. Asahan lebih mengedepankan pesan yang akan disampaikan dan tampilan konten seperti desain dan gambar. Operator pembuatan konten terdiri dari 3 orang staff di Bidang Komunikasi Publik, masing-masing staf mempunyai tugas yang berbeda beda. Khusus dalam pembuatan konten atau naskah iklan pada Instagram, 1 orang staf atau pegawai bertugas membuat, mendesain dan mengunggah konten atau naskah iklan pada Instagram Diskominfo” (Sumber: Kamis, 12 Januari 2023 Pukul 11:00 Wib)

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan ada beberapa yang menjadi pusat perhatian dalam pembuatan konten/naskah iklan tersebut, ternyata secara keseluruhan tidak ada spesifikasi khusus dalam jenjang pendidikan yang menjadi syarat pegawai pembuat konten atau naskah iklan di Diskominfo Kabupaten Asahan. Ini menjadi persoalan yang perlu dipertimbangkan kedepan, karena operator sangat berpengaruh dalam membuat suatu konten. Seharusnya seorang operator memiliki keahlian dan pendidikan dibidang grafis sehingga dengan spesifikasi tersebut mampu menampilkan desain konten yang menarik.

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara, data dan bukti dokumentasi dapat diketahui bahwasannya Peran Kehumasan Dsikominfo Asahan sebagai fasilitator sudah berupaya bekerja optimal dengan menjadikan media sebagai sumber sarana dan perantara antara masyarakat dengan pemerintah, pemerintah dengan OPD lainnya. Walaupun demikian, Peran kehumasan sebagai fasilitator juga terkendala dengan isi konten di media sosial yang monoton dan kurang berbaur ke arah masyarakat. Konten yang disajikan lebih kepada aktivitas pemerintah Kabupaten Asahan, ketimbang informasi pelayanan kepada masyarakat. Padahal harapannya Kehumasan dapat memberikan konten edukasi pelayanan publik dalam setiap publikasi agar masyarakat dapat memahami definisi dari program atau kegiatan tersebut.

### **3. Peran Humas Sebagai Fasilitator Pemecah Masalah**

Peranan kehumasan dalam fasilitator pemecahan persoalan ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Menurut Broom (dalam Ruslan, 2014) terdapat beberapa indikator yang menunjukkan peran *problem solving process facilitator* yaitu :

- a. Memenuhi kebutuhan akan perencanaan *public relations* yang sistematis
- b. Bekerjasama dengan pihak manajemen dalam meningkatkan ketrampilan
- c. Meningkatkan partisipasi manajemen
- d. Menjaga agar pihak manajemen selalu terlibat secara aktif

- e. Beroperasi sebagai katalis
- f. Membuat beberapa alternatif untuk keperluan memecahkan masalah

Peran kehumasan menurut Dozier dan Broom sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*) para tim kehumasan membantu pemikiran yang sistematis pada manajemen *public relations* dan mencari solusi untuk masalah-masalah komunikasi lembaga secara vertikal. Fungsi *public relations* adalah bekerja secara cermat dengan manajemen untuk memecahkan masalah-masalah tersebut, dalam tindakan bertahap. Selain itu juga dengan menjalin kerjasama dengan pihak baik internal maupun eksternal guna meminimalisir permasalahan yang akan terjadi.

Berikut tanggapan dari Kadis Kominfo Kabupaten Asahan mengenai peran kehumasan dalam fasilitator pemecahan masalah yakni:

“Dalam menjalankan perannya, kehumasan tentu tidak bekerja sendiri dan membutuhkan hubungan kerjasama dengan pihak lain, baik pihak Pemerintah, masyarakat maupun eksternal, hal ini dilakukan guna untuk meningkatkan program digitalisasi dengan tujuan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dalam menerima dan menyampaikan pesan informasi serta meminimalisir kesalahpahaman yang akan terjadi pada akhirnya dapat menimbulkan masalah dalam lembaga” (Sumber: Kamis, 5 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Dalam aktivitasnya untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat pada pelayanan informasi publik, pemerintah mengandalkan peran kehumasan dalam hal fasilitator pemecahan masalah. Menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) Peran kehumasan dalam fasilitator pemecahan masalah bertindak sebagai perantara dan membantu manajemen dengan menciptakan kesempatan-

kesempatan untuk mendengar apa kata publiknya dan menciptakan peluang agar publik mendengar apa yang diharapkan manajemen. Peran ini juga menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Selain itu bertindak sebagai sumber informasi dan juru komunikasi antara organisasi dan publik.

Hal senada juga ditambahi oleh Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik Bapak Arief Budiman,SH selaku pihak kehumasan komunikasi Kominfo Asahan bahwa:

“Kehumasan dalam fasilitator sebagai pemecah masalah berupaya menjalin kerjasama dengan lembaga internal maupun eksternal, misalnya kerjasama dan membina hubungan baik dengan semua media, wartawan regional maupun lokal yang sesuai dengan tupoksi dan tentunya tidak berbenturan dengan jadwal dan tujuan dari masing-masing organisasi tersebut” (Sumber: Jumat, 5 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib

Berdasarkan hasil wawancara dan didukung dengan pengamatan langsung dapat diketahui bahwasannya aspek-aspek dalam peran humas sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*) dapat dilaksanakan oleh kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan dengan melakukan kerjasama dengan pihak terkait baik pihak internal maupun eksternal guna meningkatkan partisipasi sekaligus meminimalisir permasalahan yang akan terjadi. Dalam hal ini Kehumasan telah menjalin hubungan kerjasama sebagaimana yang sudah diuraikan narasumber diatas yakni dengan pihak internal dalam hal ini antar OPD se-Kabupaten Asahan, dan juga pihak eksternal dalam hal ini ada antar lintas sektoral, lintas instansi vertical, dan juga berbagai media

baik nasional, regional, dan lokal dari TV, radio swasta, pemerintahan lain, dengan media monitoring dan terakhir pihak percetakan.

Salah satu contoh kerjasama yang dilakukan Pemerintah Kominfo Asahan dari hasil wawancara dengan Bapak Arief Budiman, SH selaku Kabid Komunikasi Media Cetak dan Elektronik ialah:

“Sebenarnya banyak kerjasama yang sudah dibina selama ini sebagai bentuk sarana fasilitas dalam memecahkan persoalan kedepannya, sebagai bentuk program digitalisasi dalam upaya peningkatann pelayanan publik, pihak kami bekerjasama dengan pihak pemerintah dari Dinas Sosial, Dinas Perhubungan dan OPD lainnya agar dapat menerima informasi yang dibutuhkan masyarakat. Bukan hanya itu saja kami juga bekerjasama dengan pihak UMKM dan BANK sekitar dengan tujuan membantu mendorong perekonomian dan pembangunan daerah. Upaya yang dilakukan pihak Kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan dalam rangka mewujudkan hubungan yang baik dengan pihak internal dan eksternal ialah melakukan pertemuan secara langsung” (Sumber: Jumat, 6 Januari 2023 Pukul 13:45 Wib)

Merujuk pada hasil wawancara diatas mengenai peran kehumasan dalam hal fasilitator pemecahan masalah dapat dikatakan efektif, karena sejauh ini Kominfo Asahan mampu menjalin hubungan dan membina hubungan yang baik dengan lembaga internal dan eksternal. Mengingat hal tersebut, ditemukan bahwa kehumasan pemerintah memiliki fungsi mengedukasi masyarakat untuk meningkatkan citra dan reputasi sebuah instansi pemerintahan, membangun jembatan sosialisasi yang baik, membangun hubungan yang menguntungkan antar *stakeholder* serta membangun kepercayaan. Sasaran kehumasan adalah publik internal dan eksternal, di mana secara operasional Kehumasan bertugas membina hubunga harmonis antara organisasi dengan publiknya dan mencegah timbulnya rintangan psikologis yang mungkin terjadi di antara keduanya.

Secara *defenitif*, kehumasan adalah suatu fungsi manajemen yang bertujuan menjembatani antara organisasi dan *stakeholder* baik di luar maupun di dalam. Apa pun yang terjadi di organisasi, kehumasan kominfo harus mengetahui segala kebijakan dari tujuan organisasi. Kehumasan Kominfo Kab.Asahan berperan menjembatani antara kepentingan pemerintah dan masyarakat daerah di satu pihak dengan pihak-pihak lain dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di masyarakat serta kegiatan di pemerintahan. Salah satu perannya adalah membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan membina reputasi instansi dalam pandangan masyarakat, guna memperoleh pengertian, kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Keberadaan Kehumasan di Kominfo Kab. Asahan bertujuan menyampaikan informasi dan komunikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mampu mengembangkan dukungan masyarakat terhadap kebijakan pada masyarakat.

Sebagai sebuah instansi pemerintahan atau badan publik Pemerintah Asahan memiliki kewajiban memberikan informasi secara terbuka dan transparan kepada publik atau masyarakat. Hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Menurut pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 badan publik adalah lembaga eksekutif, legistalitif, yudikatif dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD.

#### 4. Peran Humas Sebagai Teknisi Komunikasi

Peranan ini menjadikan kehumasan sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (level), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antar satu level, misalnya komunikasi antar pegawai satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communication media model*).

Peran kehumasan sebagai Teknisi Komunikasi (*Communicatio Technician*) menurut Dozier dan Broom merupakan peran kehumasan dalam hal ini memberikan bentuk pelayanan secara teknis terhadap publik atau sebagai “jurnalis di dalam rumah sendiri” artinya melakukan kegiatan teknis komunikasi, lalu media yang digunakan seperti apa serta seperti apa pemanfaatannya. Dalam Kehumasan Kominfo Kab. Asahan ditemukan hal-hal yang menjadi dasar dari pekerjaan dalam lembaga dan alur pekerjaannya.

Berikut pemaparan dari oleh Kadis Kominfo Asahan Bapak Syamsuddin, SH.,MH mengenai gambaran tentang peran kehumasan dalam teknisi komunikasi yaitu:

“Menjalin komunikasi dengan berbagai publik merupakan salah satu fungsi kehumasan sebagai teknisi komunikasi yang fundamental dalam praktik

kehumasan pemerintahan yang dilaksanakan aparaturnya Kominfo, karena dengan komunikasi kebijakan pemerintah dapat disosialisasikan, opini publik dapat disalurkan. Oleh karena itu, fungsi kehumasan pemerintah menjadi penting untuk mengkomunikasikan berbagai rencana kerja, kinerja, dan pencapaian hasil yang dilakukan pemerintah kepada publik, serta merespons aspirasi publik. Untuk itu, kehumasan pemerintah harus profesional dalam melayani informasi publik, dan menjalin hubungan dengan publik dalam mendorong partisipasi publik” (Sumber: Kamis, 5 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Hal ini ditambahi kembali oleh Kepala Bidang Komunikasi Media Cetak dan elektronik bahwa:

“Sebagai teknisi komunikasi, kehumasan Kominfo Asahan selalu siap melayani dan memfasilitasi pimpinan dalam hal ini Bupati, Kepala OPD dan masyarakat sesuai dengan tupoksi disini” (Sumber: Kamis, 5 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Hal Ini kembali dipertegas oleh Kepala Dinas Kominfo Asahan Bapak Syamsudin, SH.,MH bahwa:

“Standar pekerjaan yang dilakukan oleh kehumasan sudah mengikuti standar pelayanan dan memfasilitasi segala kegiatan dari pimpinan maupun OPD di Kabupaten Asahan dan kemudian melakukan publikasi dan peliputan sesuai tupoksi. Dalam menjalankan tugasnya sebagai teknisi komunikasi, tentunya kehumasan harus memiliki alat untuk menyebarluaskan informasi, yaitu dengan menggunakan media online, seperti *website, instagram, twitter, youtube, facebook* guna penyampaian informasi secara maksimal kepada seluruh masyarakat” (Sumber: Kamis, 5 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Hal ini senada dengan ungkapan Operator Komputer grafis yaitu Bayu Irgi Fahrizal tentang peran kehumasan sebagai teknisi komunikasi dalam melaksanakan program digitalisasi birokrasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik bahwa:

“Untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat, kehumasan memiliki standar minimal dalam setiap peliputan yang terdiri dari dua orang yakni satu untuk pembuat berita (*release*) dan *fotografer* untuk memenuhi informasi visual mengenai siapa yang ada pada berita tersebut,

kegiatan apa yang pada berita tersebut, atau mungkin moment-moment yang tertangkap kamera dalam sebuah kegiatan. Namun ketika kegiatan agak besar juga disertakan *videografer* dan juga ketika dilihat kemungkinan besar kegiatan ini secara video menarik, atraktif biasanya menurunkan tim untuk pilot drone. Yang kemudian hasil berita dari lapangan tersebut akan diterima oleh tim editing untuk memeriksa kembali penggunaan bahasa yang digunakannya setelah dirasa sudah memenuhi baru berita dipublish ke semua media” (Sumber: Seni, 16 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Peran humas sebagai Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*) dapat dijalankan oleh kehumasan kominfo Kabupaten Asahan dengan melakukan segala kegiatan yang menjadi pekerjaan dasar kehumasan dengan memberdayakan media-media yang ada. Kehumasan haruslah menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan publiknya dan menjaga saluran komunikasi agar tetap terbuka.

Teknisi kehumasan harus dapat membentuk nilai-nilai, pemahaman, sikap sampai perilaku dari publik agar sejalan dengan kebutuhan organisasi Kominfo Kabupaten Asahan. Teknisi komunikasi dituntut mampu menggiring publiknya sehingga mampu mengarahkan perhatian publik terhadap pesan yang disampaikan. Tidak hanya sekedar mengarahkan perhatian tetapi pesan yang tersampaikan tersebut membawa dampak publik melangkah lebih jauh untuk berjalan selaras dengan tujuan organisasi dengan misi tetapi pada pemenuhan kepentingan bersama. Kredibilitas penyampai pesan dari organisasi harus mampu meyakinkan publik sehingga publik menjadi percaya dan menjadi media organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (Sumarto,2016).

#### **4.2.2. Hambatan Peran Kehumasan Dinas Kominfo Dalam Program Digitalisasi Birokrasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik**

Meski dalam menjalankan peran kehumasan Dinas Kominfo Kabupaten Asahan dalam Program digitalisasi Birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik berjalan dengan baik, bukan berarti tanpa hambatan dan kendala. Masih banyak kendala dihadapi oleh bagian Kehumasan Kominfo Pemerintah Kabupaten Asahan dalam menjalankan peranannya, diantaranya ialah sebagai berikut:

##### **1. Masih minimnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki.**

Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud adalah latar belakang keilmuan yang bukan berasal dari jurusan Ilmu Komunikasi maupun yang berkaitan dengan Ilmu Jurnalistik, sehingga perlu diadakan pelatihan-pelatihan khusus agar menjadi professional kehumasan yang handal. Yang dapat dilihat melalui strategi yang akan dikembangkan untuk meningkatkan sumber daya manusia dengan melalui skill dan pengalaman di dunia jurnalis. Petugas kehumasan harus lebih meningkatkan ilmu yang berkaitan dengan media agar dapat terlaksana dengan baik dalam menyebarkan informasi.

Kurangnya sumber daya manusia pada Kominfo Kabupaten Asahan yang profesional sehingga kegiatan atau kerjasama yang dilakukan dengan pihak media masih monoton dalam bentuk desain konten. Seperti yang dikatakan Bapak Arief Budiman,SH bahwa:

“Kendala lainnya, humas belum menempatkan seseorang yang sesuai dengan pendidikan terakhirnya sebagai desain grafis atau yang ahli dalam pembuatan konten, sehingga tampilan konten juga masih terlihat biasa saja” (Sumber: Jumat, 6 Januari 2023 Pukul 10:00 Wib)

Kurangnya spesifikasi dan keahlian sumber daya manusia yang professional di bagian kehumasan Analisis Media Sosial dan Operator Komputer Grafis di Kominfo Kabupaten Asahan dalam membuat konten terlihat biasa saja tanpa memiliki keistimewaan dan ciri khas sebagai Kominfo Kabupaten Asahan. Hal ini perlu perhatian khusus, agar kehumasan menempatkan seseorang yang ahli dibidangnya untuk mengcover setiap informasi kegiatan untuk dipublikasikan kepada sosial media. Dan ini menjadi salah satu hambatan kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan dalam meningkatkan program digitalisasi berbasis pelayanan publik.

## 2. Perbedaan Sudut Pandang

Artinya media yang dikelola oleh Kominfo dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Kabupaten Asahan tidak secara utuh. Karena konten yang disediakan hanya seputaran kegiatan dari setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan itu juga tidak semuanya menyeluruh. Harapannya konten di media sosial bisa menyebarluaskan kebutuhan dan harapan masyarakat, seperti program bantuan dan sebagainya.

Perbedaan sudut pandang, artinya media dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Kabupaten Asahan tidak secara utuh melainkan hanya yang sesuai dengan kepentingan pemerintah dalam menjaga citra atau reputasinya. Sehingga masyarakat selaku khalayak penerima informasi masih kurang memahami maksud dan tujuan berita tersebut. Seperti yang telah dijelaskan oleh salah satu pegawai pranata siaran yaitu Misnan bahwa:

“Memang dengan kondisi OPD masih mempunyai kekurangan dalam hal kompetensi sumber daya manusia dan sarana prasarana yang membantu kegiatan kehumasan Diskominfo Kabupaten Asahan, hingga tidak semua informasi dapat diterima dan tidak semua informasi bisa kami cari sesuai dengan harapan masyarakat” (Sumber: Senin, 9 Januari 2023 Pukul 09:35 WIB)

Seharusnya kehumasan kominfo sebagai sarana informasi juga harus menjaga hubungan yang baik dengan publik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan publik. Kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kabupaten Asahan dibentuk melalui informasi yang disebarkan di media, sehingga bisa digunakan sebagai ukuran untuk memperoleh nilai positif serta apresiasi dari lingkungan yang ada.

Sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu pegawai yaitu Ibu Yessica Manurung sebagai Analisis Konten Media Sosial bahwa:

“Jadi begini, kami sebagai aparat pemerintah juga agak payah menghadapi adanya masyarakat yang tidak memiliki akses media elektronik seperti halnya jaringan internet sehingga terjadinya ketidakterbukaan informasi pada wilayah masyarakat yang tidak mempunyai akses ke media elektronik” (Sumber: Kamis, 12 Januari 2023 Pukul 11:00 Wib)

Memilih isi konten dalam rangkaian aktivitas kehumasan sebagai bidang komunikasi juga dapat menimbulkan pemberitaan yang muncul akan sepenuhnya positif atau malah menjadi serangan balik dengan munculnya pemberitaan negatif yang akan menjatuhkan. Dalam konsep aktivitas kehumasan terdapat cukup banyak poin yang dapat dilakukan seperti konferensi pers, perjalanan media, pertemuan informal, wawancara, pemetaan media, dan juga riset media massa. Kehumasan harus membuat program kegiatan yang membuat pemerintah terlibat kontak langsung dengan publiknya

sehingga menciptakan hubungan yang baik (merakyat) dengan masyarakatnya. Memanfaatkan seluruh media massa yang ada di kalangan masyarakat sangat penting dalam menyampaikan informasi dari pemerintah sehingga masyarakat dapat mengetahui lebih luas kegiatan apa saja yang dilakukan pemerintah sehingga menciptakan image keterbukaan antara masyarakat dengan pemerintah. Selain itu, kehumasan juga harus menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pemilik media massa untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

### 3. Terbatasnya Anggaran

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi juga oleh kemampuan mengatur anggaran belanja instansinya. Apabila dana yang dimiliki masih belum dapat memenuhi kebutuhan, atau dibelanjakan secara tidak tepat, maka tujuan organisasi bisa tidak tercapai dan perkembangan instansi akan menjadi lambat. Kecukupan anggaran dan efisiensi belanja media adalah sangat penting untuk perkembangan organisasi yang optimal. pada saat ini permasalahan yang dihadapi Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan ialah persoalan anggaran yang mana dalam menyelenggarakan kegiatan masih minim seperti pendanaan ke wartawan sehingga peran kehumasan terkadang terkesan kewalahan dalam melaksanakan tugasnya, karena sebagian pegawai yang melaksanakan peran kehumasan harus terjun ke lapangan dalam pengambilan data dan dokumentasi untuk kemudian diolah di kantor lalu disebarluaskan kepada masyarakat.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah peneliti paparkan dapat disimpulkan bahwa:

1. Kehumasan melaksanakan 4 (empat) peran kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan dalam program digitalisasi pada peningkatan pelayanan publik. Peran kehumasan tersebut memfokuskan dalam hal menerima pesan dan menyebarkan informasi kepada publik. Berikut uraiannya:

- a. Peran Penasehat Ahli

Sebagai peran penasehat ahli kehumasan kominfo bersifat aktif dalam mencari dan menemukan pemecahan masalah, kehumasan menjalin kerjasama, melaksanakan sosialisasi dan edukasi secara rutin dilingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan serta sebagai bentuknya melaksanakan kegiatan jurnalistik.

- b. Peran Sebagai Fasilitator Komunikasi

Kehumasan dalam melaksanakan koordinasi dengan satuan kerja lain sesuai dengan wewenangnya serta kehumasan kominfo menempatkan diri sebagai sumber informasi atas produksi dan penyampaian konten baik berupa gambar (*visual*), tertulis atau secara lisan. Walaupun konten yang ditampilkan di media sosial masih terkesan monoton dan kurang *variatif* isi beritanya.

- c. Peran Sebagai Fasilitator Pemecah Masalah

Memanfaatkan media sosial dan website dalam melakukan perencanaan

strategis sosialisasi edukasi mengenai program melalui isi (konten) agar terjadi satu pemahaman dengan masyarakat sehingga timbul dukungan. Pada peran fasilitator pemecah masalah kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sudah menerapkan program digitalisasi dengan peningkatan pelayanan publik dengan cara melakukan kerjasama dengan pihak internal dan eksternal dalam rangka menjalin dan membina hubungan dengan OPD se Kabupaten Asahan.

d. Peran Sebagai Teknisi Komunikasi

Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan dalam penyediaan dukungan teknis komunikasi untuk kepentingan pelayanan penyebaran informasi publik melakukan antara lain membina hubungan baik dengan media, wartawan dalam pembuatan konten, laporan tahunan program dan melakukan konferensi pers mengenai kebijakan atau program kementerian yang akan diinformasikan kepada masyarakat. Kemudian kehumasan terlibat pula dalam pemberian literasi digital secara tidak langsung melalui media sosial seperti *Instagram, Twitter, Facebook, Youtube* dan juga melalui *website* resmi [www.asahankab.go.id](http://www.asahankab.go.id) membuat konten yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat untuk memperoleh dukungan dan kepercayaan publik.

2. Reformasi digital birokrasi salah satu yang diwujudkan melalui dukungan teknologi yang intensif dan massif. Oleh karena itu, transformasi digital dalam pelayanan publik harus diikuti dengan dengan perbaikan. Namun demikian, dapat pelaksanaannya di Diskominfo Kabupaten Asahan mengalami beberapa

hambatan dalam menjalankan peran kehumasan, yakni:

1. Masih minimnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Perbedaan sudut pandang
3. Terbatasnya anggaran

## **5.2. Saran**

Dengan merujuk pada hasil kesimpulan diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa saran sebagai rekomendasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan sebagai berikut ini:

1. Sebagai fasilitator komunikasi tidak hanya bersifat mengedukasi atau pemberian informasi. Namun, sebagai pengelola bisa aktif merespons apapun terkait *user*-nya serta meningkatkan isi kontennya agar tidak monoton dan lebih menyeluruh untuk kepentingan publik
2. .Dalam menjalankan tahap perencanaan hingga evaluasi sosialisasi sebuah program. Kehumasan tidak hanya berbicara, tapi juga mendengarkan setiap kritik dan saran atau komentar yang masuk
3. Mengembangkan dan meningkatkan upaya perencanaan strategis mengenai hal yang perlu dilakukan untuk sosialisasi program digitalisasi birokrasi secara langsung kepada masyarakat
4. Membenahi sumber daya manusia di bidang komunikasi media cetak dan elektronik yang memiliki kompetensi dibidang desain dan grafis, sehingga dapat menghasilkan konten-konten yang menarik perhatian publik.
5. Mempertimbangkan dan kemudian mengajukan penambahan anggaran

Dinas Kominfo untuk mendukung percepatan penerapan penyelenggaraan digitalisasi birokrasi yang memberi manfaat lebih luas kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, K., & Krisnadi, I. (2020). *Digitalisasi Koperasi dalam Penyempurnaan Konsep Pasar Digital Nasional sebagai Penangkal Resesi Ekonomi di Masa Pandemi Covid-19*. 1–12.
- Ani Yunaningsih, Diani Indah, Fajar Eryanto Septiawan. 2021. *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi*. *Jurnal Altasia Vol. 3, No. 1*.
- Anwar, R. N. (2018). *Pengaruh Kepercayaan dan Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen E-Commerce Fashion Muslim Hijup di Jakarta*. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1).
- Anwar, Khoirul, dkk. (2003) *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Pustaka Pelajar.Yogyakarta.
- Agustina, Zuli. (2016) *Penerapan Media Audio Visual Dalam Meningkatkan Kualitas Proses Belajar Mengajar Di Paud Apik Rejosari Wonodadi Blitar*. Skripsi.
- Agustrijanto. (2006). *Copywriting, Seni Mengasah Kreatifitas dan Memahami Bahasa Iklan*. PT. Remaja Rosdakarya Offset. Bandung.
- Ananda, Maya. (1978). *Seluk Beluk Reklame dalam Dunia Perdagangan*. Mutiara.Jakarta.
- Anglin, J Gary. (1991). *Instructional echnology, Past Present and Future*. Colorado:Libraries Unlimited Inc.
- Anggoro, Linggar. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arifin, Zainal dan Setiawan Adhi. 2012. *Pengembangan Pembelajaran Aktif dengan ICT*. Skripta Media Creative. Yogyakarta :
- Ayu Afrianti.2019.*Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Barat)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Byars, Napoleon. (2012). *Government Website*. Lee, Mordecai, dkk. (ed). *Government Public Relations: What Is It Good For?.on the book of The*

*Practice of Government Public Relations. New York: CRC Press.*

Brennen, J. Scott, and Daniel Kreiss. 2016. "Digitalization." *In The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*, Wiley, 1–11  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118766804.wbiect111>

Buku Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Asahan 2021-2026.

Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Cetakan pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta:

Fatah Syukur NC. 2008. *Teknologi Pendidikan*, (Semarang: Rasai Media Group)

Fernanda, Adista B. (2021). *Manfaat Dan Pentingnya Digitalisasi Di Era Saat Ini*.  
<http://www.digitalbisa.id/artikel/manfaat-dan-pentingnya-digitalisasi-era-saat-ini-wxf4f>

Febrianto, A. 2019. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pada Levi Strauss & CO Grand City Surabaya*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

Heath,R. (2013). *Encyclopedia Of Public Relations*. Los Angles:Sage

Hendratman, Hendi. (2008). *Tips & Trik Graphic Desain*. Bandung: Informatika.

Hendra, Yan. 2017. Disertasi. *Pengaruh Komunikasi Keluarga, Guru Pendidikan Agama Islam Dan Teman Sebaya Terhadap Etika Komunikasi Islam Siswa Sekolah Menengah Pertama Di Kota Medan*.

Hijjaz Alfazizi. (2022). *Peran Humas Dalam Mempublikasikan Berita Melalui Media Digital Website Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor*. The Role Of Public Relations For Publishing The News Through Digital Media Website Regional Disaster Management Agency Bogor Regency.

Ikbar Yanuar, (2012). *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*.:PT Refika Aditama. Bandung.

Indarjit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government*. Andi. Yogyakarta.  
 . 2005. *E-Government In Action*. Andi. Yogyakarta :

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Jakarta, Kementerian Komunikasi dan Informasi Deputi Bidang Telematika.

- Jaka. 2022. *Pemkab Asahan Gelar Forum OPD Bidang Digitalisasi Birokrasi*  
<http://www.inimedanbung.com/2021/03/18/pemkab-asahan-gelar-forum-opd-bidang-digitalisasi-birokrasi/>
- Jefkins, F. 2004. *Public Relations edisi kelima terj. Haris Munandar*. Erlangga. Jakarta:
- Kurniawati, J., & Baroroh, S. (2016). *Literasi Media Digital Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu*. *Jurnal Komunikator*, 8(2), 51-66.
- Lisa Adhrianti. (2016). *Profesi Humas*. Volume 6, No. 2, 2022, Hlm. 286-310  
 Website: <Http://Jurnal.Unpad.Ac.Id/Profesi-Humas>
- Lasa Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Gama Media. Yogyakarta:
- M. S. (2020). *View of COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses* | *Journal of Applied Learning and Teaching*. *Journal of Applied Learning & Teaching* ,3 (1)(1).  
<https://journals.sfu.ca/jalt/index.php/jalt/article/view/191/163>
- Moon, M. J. (2002). *The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality? Public Administration Review*, 62(4), 424-433.  
<https://doi.org/10.1111/0033-3352.00196>
- Miftah Thoha, 2003. *Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Press, cet.keVIII
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Mutiarin, Dyah. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Milles, Matthew B and A Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analisis (terjemahan)*. UI Press, Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Nasrullah, R. (2021) *Manajemen Komunikasi Digital; Perencanaan Aktifitas dan Evaluasi*. Kencana. Jakarta
- Nova, F. 2011. *Crisis Public Relations*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Nur Qoudri Wijaya, Syaiful Anwar, Unsul Abra. 2022. *Peran Copywriter Dalam Pembuatan Konten Sebagai Sarana Media Informasi Digital Pada Dinas Kominfo bogor*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol 08 No 01*.

- Nur, Emilsyah. (2021). *Peran Media Massa Dalam Menghadapi Serbuan Media Online The Role Of Mass Media In Facing Online Media Attacks*. Majalah Ilmiah Semi Populer Komunikasi Massa Vol. 2 No. 1 Juni 2021 Hal : 51 – 64
- Pujiriyanto. 2005. *Desain grafis computer*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Pasaribu Humisar, Parsaorantua, Yuriewati Pasoreh Sintje A. Rondonuwu . 2021. *Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Asahan 2021-2026.
- Peraturan Bupati Asahan Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, Tata Kerja, Uraian Tugas Dan Fungsi Jabatan Pada Dinas Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan.
- Peraturan Bupati Asahan Nomor 41 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Asahan Nomor 38 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan.
- Ruslan, R. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
2005. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rizkiya Ayu Maulida. (2021). *Optimalisasi Peran Humas Pemerintah Dalam Menciptakan Hubungan Dialogis Antara Pemerintah Dengan Masyarakat Pada Kabupaten Lebak*. Vol. 4, No.3, Desember 2021, Hal 478 – 486 Doi: <https://doi.org/10.24198/Kumawula.V4i3.32816> Issn 2620-844x (Online)
- Soelasih, Y. (2015). *Is physical evidence still valid? A study of low cost carriers in Indonesia*. Gadjah Mada International Journal of Business, 17(3), 203–

218. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.8499>

- Suma Vally, K., & Hema Divya, K. (2018). *A study on digital payments and demonetization in India: Prospects and challenges*. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 10(8 Special Issue), 384–390.
- Sumarto, Rumsari Hadi. (2016). *Komunikasi Dalam Kegiatan Public Relations*. *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*. Vol.46. No.1
- Sasmita, Gian Gusli (2015) *Rancang Bangun Media Informasi Bis Umum Di Terminal Purwokerto Berbasis Android (A Design Of Media Information Of Bus In Purwokerto Bus Station Android Based)*. Bachelor Thesis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Stella Sabrina.(2016).*Digitalisasi Public Relations Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu Dalam Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial)*
- Sukmana, Ena. *Digitalisasi Pustaka* [www.researchgate.net/...DIGITALISASI.../3deec51a80c1dce616.pdf](http://www.researchgate.net/...DIGITALISASI.../3deec51a80c1dce616.pdf). Akses tanggal 13 Oktober 2022 Pukul 13:00 Wib
- Singgih Santoso dan Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. *Elex Media Komputindo*, Jakarta:
- Theaker,A.(2001) *The Public Relations Handbook*. New York:
- Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
- Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Wibisono,Safira,Salsabila. (2022).*Program Digitalisasi Birokrasi*. (Sumber : <https://digitalbisa.id/artikel/digitalisasi-birokrasi-menuju-indonesia-maju-2030-HMQlz> di akses pada tanggal 17 Oktober 2022 Pukul 21:23)
- Yordan Putra Anggana, A. Yuli Andi Gani, Sarwono. 2017. *Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang*. E-journal “Acta Diurna” Volume VI No.3.

**LAMPIRAN I****PEDOMAN WAWANCARA**

**NAMA** :  
**JABATAN** :  
**HARI/TANGGAL** :  
**PUKUL** :

**DAFTAR PERTANYAAN:**

1. Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai penasehat ahli dalam mencari solusi ketika ada permasalahan terkait isi berita dan keluhan masyarakat?
2. Secara garis besar, bagaimana jobdesk peran Kehumasan Kominfo Asahan pada program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik
3. Bidang apa yang bertanggungjawab dalam mengelola program digitalisasi program dalam peningkatan pelayanan publik?
4. Bagaimana tugas dan fungsi peran kehumasan kominfo asahan?
5. Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Asahan sebagai fasilitator komunikasi antara pihaknya dengan publik?
6. Bagaimana cara peran Kehumasan Kominfo Asahan menjaga komunikasi dengan masyarakat dan OPD terkait?
7. Bagaimana Peran Kominfo Asahan sebagai pemecahan masalah dan pengambilan keputusan ketika ada permasalahan dengan publik?
8. Bagaimana mekanisme atau SOP dalam menerima data atau informasi dari OPD terkait dan kemudian disebar ke masyarakat?
9. Media apa saja yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat?
10. Apa saja isi konten yang diterima dan disebar melalui media oleh Kominfo Asahan?
11. Apakah kegiatan informasi melalui media berjalan semestinya?
12. Bagaimana pandangan bapak/ibu terkait konten yang sudah dibuat?
13. Bagaimana bentuk layanan teknis komunikasi yang diberikan Kominfo Asahan kepada publik?

14. Sejauh mana peran kehumasan kominfo Asahan dalam melaksanakan program digitalisasi dalam peningkatan pelayanan publik?
15. Apa saja kegiatan rutin yang dilakukan oleh Kominfo Asahan dalam program digitalisasi peningkatan pelayanan publik?
16. Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai teknisi komunikasi?
17. Hambatan saja yang dialami dalam peran kehumasan pada program digitalisasi di Kominfo Kabupaten Asahan?
18. Bagaimana Peran kehumasan dalam era digital saat ini terhadap pelaksanaan program digitalisasi layanan birokrasi di Kominfo Asahan?

**LAMPIRAN II****TRANSKRIP WAWANCARA**

**NAMA** : Syamsuddin,SH.,MM  
**HARI/TANGGAL** : Kamis, 5 Januari 2023  
**PUKUL** : 10:00 Wib  
**JABATAN** : Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Asahan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai penasehat ahli dalam mencari solusi ketika ada permasalahan terkait isi berita dan keluhan masyarakat?	Peran humas sebagai penasehat ahli dalam program digitalisasi sebagai upaya peningkatan pelayanan, amat sangat penting di era digitalisasi saat ini, humas harus mampu membangun hubungan yang harmonis dan bersinergi dengan para mitranya salah satunya Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Media Cetak, media massa, elektronik, wartawan, bahkan netizen selaku yang berhubungan dengan dengan media sosial
2.	Secara garis besar, bagaimana jobdesk peran Kehumasan Kominfo Asahan pada program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik	Humas Diskominfo Asahan salah satu ujung tombak dalam menyampaikan program digitalisasi program, serta humas sebagai corong atau sumber informasi dituntut memiliki kemampuan dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat terutama menghadapi perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi
3.	Bidang apa yang bertanggungjawab dalam mengelola program digitalisasi program dalam peningkatan pelayanan publik?	Bidang yang menaungi dan bertanggung jawab mengenai kehumasan ialah bidang komunikasi media cetak dan elektronik
4.	Bagaimana tugas dan fungsi peran kehumasan kominfo asahan?	Kehumasan bertugas dan berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah Kabupaten Asahan dalam menerima

		kritikan dan memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat luas
5.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Asahan sebagai fasilitator komunikasi antara pihaknya dengan publik?	Menyebarkan informasi yang tanggungjawabnya langsung terhadap Bupati. Melalui kehumasan Kominfo Asahan merupakan fasilitas penyebaran media informasi dengan penggunaan aplikasi media, seperti IG,FB, Twitter dan sebagainya.
6.	Bagaimana cara peran Kehumasan Kominfo Asahan menjaga komunikasi dengan masyarakat dan OPD terkait?	Menjalin dan membina hubungan kerjasama dengan lingkungan internal dan eksternal
7.	Bagaimana Peran Kominfo Asahan sebagai pemecahan masalah dan pengambilan keputusan ketika ada permasalahan dengan publik?	Dalam menjalankan perannya, kehumasan tentu tidak bekerja sendiri dan membutuhkan hubungan kerjasama dengan pihak lain, baik pihak Pemerintah, masyarakat maupun eksternal, hal ini dilakukan guna untuk meningkatkan program digitalisasi dengan tujuan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dalam menerima dan menyampaikan pesan informasi serta meminimalisir kesalahpahaman yang akan terjadi pada akhirnya dapat menimbulkan masalah dalam lembaga
8.	Bagaimana mekanisme atau SOP dalam menerima data atau informasi dari OPD terkait dan kemudian disebarkan ke masyarakat?	Kita mengirimkan surat terlebih dahulu kepada seluruh OPD Se-Kabupaten Asahan untuk mengirimkan data dan informasi yang update dengan waktu yang kita tentukan
9.	Media apa saja yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat?	Media massa, media elektronik, kita berusaha menggunakan perkembangan era digital untuk peningkatan pelayanan publik, seperti situs website, IG, Fb dll
10.	Apa saja isi konten yang diterima dan disebarkan melalui media oleh Kominfo Asahan?	Kebanyakan tentang program kerja dari masing-masing OPD, Profil OPD masing-masing atau kegiatan kemasyarakatan seperti pemberian bantuan, selebihnya fokus kepada konten tentang keseharian

		seluruh OPD Kab. Asahan
11.	Apakah kegiatan informasi melalui media berjalan semestinya?	Alhamdulillah, berjalan sesuai prosedur, dan kita rutin untuk mengshare seluruh aktivitas di sosial medianya kita
12.	Bagaimana padangan bapak/ibu terkait konten yang sudah dibuat?	Bagus dan menarik
13.	Bagaimana bentuk layanan teknis komunikasi yang diberikan Kominfo Asahan kepada publik?	Melalui media yang kita punya, kadang juga kita sering melakukan sosialisasi dan bimtek edukasi
14.	Sejauh mana peran kehumasan kominfo Asahan dalam melaksanakan program digitalisasi dalam peningkatan pelayanan publik?	Dalam pelaksanaan program di era digitalisasi saat ini, tentu media memiliki pengaruh yang positif untuk meningkatkan informasi kepada seluruh unit kerja dan masyarakat. Saya rasa kita sudah optimal untuk melakukan itu
15.	Apa saja kegiatan rutin yang dilakukan oleh Kominfo Asahan dalam program digitalisasi peningkatan pelayanan publik?	Meliput, Bimtek, dan memberikan edukasi sosialisasi
16.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai teknisi komunikasi?	Menjalin komunikasi dengan berbagai publik merupakan salah satu fungsi kehumasan sebagai teknisi komunikasi yang fundamental dalam praktik kehumasan pemerintahan yang dilaksanakan aparatur Kominfo, karena dengan komunikasi kebijakan pemerintah dapat disosialisasikan, opini publik dapat disalurkan. Oleh karena itu, fungsi kehumasan pemerintah menjadi penting untuk mengkomunikasikan berbagai rencana kerja, kinerja, dan pencapaian hasil yang dilakukan pemerintah kepada publik, serta merespons aspirasi publik. Untuk itu, kehumasan pemerintah harus profesional dalam melayani informasi publik, dan menjalin hubungan dengan publik dalam mendorong partisipasi publik

17.	Hambatan saja yang dialami dalam peran kehumasan pada program digitalisasi di Kominfo Kabupaten Asahan?	Terkait SDM yang ada dibidang analisis konten, atau operator computer grafis belum memiliki spesifikasi pendidikan, selain itu terbatasnya anggaran dalam membuat kegiatan
18.	Bagaimana Peran kehumasan dalam era digital saat ini terhadap pelaksanaan program digitalisasi layanan birokrasi di Kominfo Asahan?	Kehumasan kominfo sangat membantu seluruh OPD dan masyarakat dalam mengetahui program dan informasi apa saja yang terjadi, dan Alhamdulillah media sosial kita seluruhnya aktif dan rutin mempublikasi, sehingga membantu layanan tersebut.

### TRANSKRIP WAWANCARA

**NAMA** : Arief Budiman, SH  
**HARI/TANGGAL** : Jumat , 6 Januari 2023  
**PUKUL** : 13:45 Wib  
**JABATAN** : Kepala Bidang Komunikasi Media Cetak Dan Elektronik

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai penasehat ahli dalam mencari solusi ketika ada permasalahan terkait isi berita dan keluhan masyarakat?	Harapannya program digitalisasi dan informasi yang sudah dirancang oleh pihak Kominfo, sudi kiranya dapat menjadi solusi dan memecahkan persoalan masyarakat, dan hal ini dapat terlaksana dengan penuh semangat dan solidaritas yang tinggi, dengan menerima dan menyampaikan pesan informasi kepada masyarakat
2.	Secara garis besar, bagaimana jobdesk peran Kehumasan Kominfo Asahan pada program digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik	Kehumasan pada program digitalisasi ini digagas dalam rangka menunjukkan prioritas dalam bentuk perubahan menuju perubahan Indonesia yang berdaulat secara politik dan sosial, ekonomi, mandiri dan mempunyai kepribadian dalam berbudaya
3.	Bidang apa yang bertanggungjawab dalam mengelola program digitalisasi program dalam peningkatan pelayanan publik?	Ini bidang saya sendiri, yaitu bidang komunikasi media cetak dan elektronik yang dibantu beberapa pegawai
4.	Bagaimana tugas dan fungsi peran kehumasan kominfo asahan?	Menerima pesan dan menyampaikan pesan tersebut melalui media digital Dan tak lupa kami juga menempel informasi menggunakan madding kantor
5.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Asahan sebagai fasilitator komunikasi antara pihaknya dengan publik?	Pihak kami sebagai bagian dari kehumasan selalu berusaha memberikan yang terbaik sesuai dengan Tupoksinya, salah sataunya menjadi fasilitator antara masyarakat dengan Kominfo, maupun Kominfo dengan OPD lainnya. Menjadi jembatan dan perantara antara publik dan pemerintah bukanlah hal yang mudah,

		namun dengan adanya era digital saat ini lebih mempermudah komunikasi dengan publik, seperti informasi seputar Kabupaten Asahan pasti rutin kami update melalui berbagai media
6.	Bagaimana cara peran Kehumasan Kominfo Asahan menjaga komunikasi dengan masyarakat dan OPD terkait?	Menjalin kerjasama dengan seluruh pihak terkait, misalnya dengan OPD, wartawan, dan media cetak elektronik, pihak BUMN.
7.	Bagaimana Peran Kominfo Asahan sebagai pemecahan masalah dan pengambilan keputusan ketika ada permasalahan dengan publik?	Pihak kami sebagai bagian dari kehumasan selalu berusaha memberikan yang terbaik sesuai dengan Tupoksinya, salah satunya menjadi fasilitator, dan fasilitator pemecah masalah antara masyarakat dengan Kominfo, maupun Kominfo dengan OPD lainnya. Menjadi jembatan dan perantara antara publik dan pemerintah bukanlah hal yang mudah, namun dengan adanya era digital saat ini lebih mempermudah komunikasi dengan publik, seperti informasi seputar Kabupaten Asahan pasti rutin kami update melalui berbagai media
8.	Bagaimana mekanisme atau SOP dalam menerima data atau informasi dari OPD terkait dan kemudian disebarkan ke masyarakat?	Mengirimkan surat ke OPD, permintaan data, profil kantor, visi misi maupun laporan kegiatan, kemudian kita review baru kemudian di cek dan masuk ke lilst publikasi
9.	Media apa saja yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat?	Website, Instagram, Facebook, Tiktok, Twitter
10.	Apa saja isi konten yang diterima dan disebarkan melalui media oleh Kominfo Asahan?	Banyak ya, dan bahkan hampir setiap hari pasti ada yang kita share, bisa di cek di sosial media, diantaranya kegiatan santunan, upacara, vaksinasi polio dan baru-baru ini pelatihan jurnalistik
11.	Apakah kegiatan informasi melalui media berjalan semestinya?	Sudah ya, karena kita menggunakan semua media dan itu aktif dan rutin
12.	Bagaimana pandangan bapak/ibu terkait	Baik dan dapat membantu masyarakat,

	konten yang sudah dibuat?	karena kita mempublikasikan kegiatan seluruh OPD Asahan
13.	Bagaimana bentuk layanan teknis komunikasi yang diberikan Kominfo Asahan kepada publik?	Dengan menerima keluhan, informasi dan kemudian menyampaikan informasi yang diperoleh dari pemkab kepada masyarakat
14.	Sejauh mana peran kehumasan kominfo Asahan dalam melaksanakan program digitalisasi dalam peningkatan pelayanan publik?	Melakukan kegiatan koordinasi dan konsolidasi pengumpulan bahan informasi juga dokumentasi dari Satuan Organisasi Perangkat Daerah, kami melakukan tahapan dari OPD ke Kominfo kemudian disebar ke publik
15.	Apa saja kegiatan rutin yang dilakukan oleh Kominfo Asahan dalam program digitalisasi peningkatan pelayanan publik?	Pelatihan jurnalistik, Sosialisasi kepada masyarakat dan kegiatan meliput
16.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai teknisi komunikasi?	Sebagai teknisi komunikasi, kehumasan Kominfo Asahan selalu siap melayani dan memfasilitasi pimpinan dalam hal ini Bupati, Kepala OPD dan masyarakat sesuai dengan tupoksi disini
17.	Hambatan saja yang dialami dalam peran kehumasan pada program digitalisasi di Kominfo Kabupaten Asahan?	SDM yang masih perlu spesifikasi pendidikan khusus, anggaran dan yang penting itu sudut pandang dari setiap kebijakan OPD Asahan, masih banyak OPD yang kadang tidak menyampaikan informasi ke kita, dan kita harus sistem jemput bola terus, sehingga hal ini tidak merata
18.	Bagaimana Peran kehumasan dalam era digita saat ini terhadap pelaksanaan program digitalisasi layanan birokrasi di Kominfo Asahan?	Melalui pembuatan konten, informasi yang dibuat bukan asal-asal saja, tentunya memiliki nilai dalam perkembangan Indonesia bahkan dunia. Untuk membantu pembantu konten tersebut tentunya pihak kehumasan memerlukan <i>copywriter</i> sebagai orang yang mampu menyusun kata hingga menghasilkan suatu narasi dan penjelasan terkait konten yang segera ditampilkan

### TRANSKRIP WAWANCARA

**NAMA** : Misnan  
**HARI/TANGGAL** : Senin, 9 Januari 2023  
**PUKUL** : 09:30 Wib  
**JABATAN** : Pranata Siaran

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai penasehat ahli dalam mencari solusi ketika ada permasalahan terkait isi berita dan keluhan masyarakat?	Sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin canggih dibidang teknologi dan informasi, maka dibutuhkan peran humas sebagai penasehat yang ahli dan berkompeten dalam menggunakan perangkat teknologi guna menyampaikan informasi kepada masyarakat secara tepat, cepat dan efektif. Seperti yang kita ketahui bahwa dunia public relation sedang memasuki perubahan dan peningkatan teknologi informasi dan komunikasi,
2.	Bidang apa yang bertanggungjawab dalam mengelola program digitalisasi program dalam peningkatan pelayanan publik?	Komunikasi Media Cetak Dan Elektronik, dibantu dengan analisis konten dan computer grafis
3.	Bagaimana tugas dan fungsi peran kehumasan kominfo asahan?	Menerima dan menyampaikan informasi pesan
4.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Asahan sebagai fasilitator komunikasi antara pihaknya dengan publik?	Sebagai sarana persediaan informasi melalui media informasi yang dikelola oleh Kominfo Kabupaten Asahan
5.	Bagaimana Peran Kominfo Asahan sebagai pemecahan masalah dan pengambilan keputusan ketika ada permasalahan dengan publik?	Sebagai pemecah masalah dalam membantu dan mencari solusi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal informasi
6.	Bagaimana mekanisme atau SOP dan kemudian disebarkan ke masyarakat?	Kita menerima data dari OPD, kemudian di review oleh tim, dicek secara benar isinya, kemudian publish

7.	Media apa saja yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat?	Banyak ya, media cetak,elektronik dan <i>online</i>
8.	Apa saja isi konten yang diterima dan disebarakan melalui media oleh Kominfo Asahan?	Aktivitas OPD, kegiatan terhadap masyarakat, pemberian bantuan atau kegiatan santunan dan vaksinasi
9.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai teknisi komunikasi?	Membantu publik untuk memahami isi berita atau bertemu secara langsung, mengingat tidak semua masyarakat memiliki HP dan Sosial media
10.	Bagaimana Peran kehumasan dalam era digital saat ini terhadap pelaksanaan program digitalisasi layanan birokrasi di Kominfo Asahan?	Kehadiran humas harus memiliki perubahan dalam hal penggunaan digitalisasi serta mampu mencapai sasaran kepada masyarakat secara langsung tanpa adanya intervensi dari berbagai pihak manapun dalam menghambat proses komunikasi tersebut

### TRANSKRIP WAWANCARA

**NAMA** : Yessica Manurung  
**HARI/TANGGAL** : Kamis, 12 Januari 2023  
**PUKUL** : 11:00 Wib  
**JABATAN** : Analisis Konten Media

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai penasehat ahli dalam mencari solusi ketika ada permasalahan terkait isi berita dan keluhan masyarakat?	Saya merupakan bagian dari Kominfo Asahan yang berperan dalam pelaksanaan program digitalisasi selama ini, menurut saya peran kehumasan sangat diperlukan dalam menunjang informasi digital serta sebagai bentuk untuk menjalin dan menjaga hubungan dengan berbagai pihak terkait guna untuk mencapai keterbukaan informasi publik ke seluruh lapisan masyarakat
2.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Asahan sebagai fasilitator komunikasi antara pihaknya dengan publik?	Peran kehumasan dalam fasilitator juga membantu <i>copywriter</i> dalam merangkai narasi disetiap postingan yang akan dishare, jadi setiap postingan kita berupaya memberikan penjabaran kegiatan tersebut. Hal ini dilakukan supaya publik paham dengan maksud dan tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut
3.	Bagaimana Peran Kominfo Asahan sebagai pemecahan masalah dan pengambilan keputusan ketika ada permasalahan dengan publik?	Membantu masyarakat menemukan informasi yang dibutuhkan baik secara media maupun online
4.	Media apa saja yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat?	Media cetak, media elektronik dan online
5.	Apa saja isi konten yang diterima dan disebarkan melalui media oleh Kominfo Asahan?	Berita aktivitas Pemkab Asahan dan kegiatan program dari masing-masing OPD
6.	Bagaimana kemasan isi konten dan apakah sudah sesuai?	Pembuatan konten sudah sesuai prosedur yang berisi informasi-informasi penting

		seputaran kegiatan dari Kabupaten Asahan dan dipublikasi secara rutin di media sosial kita, banyak konten yang sudah kita buat. Diantaranya: kegiatan pelatihan, kerjasama, pemberi bantuan kepada masyarakat dan berbagai aktivitas dari pemerintah Kabupaten Asahan
7.	Sejauh mana pesan yang disampaikan lewat isi konten dan bagaimana masing-masing pegawai dalam membagi perannya masing-masing?	Dalam pembuatan konten atau naskah iklan Diskominfo Kab. Asahan lebih mengedepankan pesan yang akan disampaikan dan tampilan konten seperti desain dan gambar. Operator pembuatan konten terdiri dari 3 orang staff di Bidang Komunikasi Publik, masing-masing staf mempunyai tugas yang berbeda beda. Khusus dalam pembuatan konten atau naskah iklan pada Instagram, 1 orang staf atau pegawai bertugas membuat, mendesain dan mengunggah konten atau naslah iklan pada Instagram Diskominfo
8.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai teknisi komunikasi?	Menyampaikan dan mampu menggunakan media sosial secara rutin serta respon cepat terhadap publik
9.	Hambatan saja yang dialami dalam peran kehumasan pada program digitalisasi di Kominfo Kabupaten Asahan?	Jadi kami sebagai pemerintah juga agak sulit menangani beberapa masyarakat yang tidak memiliki akses media elektronik seperti halnya televisi, radio, dan handphone sehingga terjadinya pembukaman informasi pada wilayah masyarakat yang tidak memiliki akses media elektronik

### TRANSKRIP WAWANCARA

**NAMA** : Bayu Irgi Fahrizal  
**HARI/TANGGAL** : Senin, 16 Januari 2023  
**PUKUL** : 10:00 Wib  
**JABATAN** : Operator Komputer Grafis

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bidang apa yang bertanggungjawab dalam mengelola program digitalisasi program dalam peningkatan pelayanan publik?	Komunikasi media cetak dan elektronik
2.	Bagaimana tugas dan fungsi peran kehumasan kominfo asahan?	Pihak kehumasan berusaha menerima, menyalurkan dan menyebarluaskan informasi tentang dunia digital, segala kegiatan dari Pemkab Asahan
3.	Media apa saja yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat?	Facebook, website, Instagram, tiktok, twitter dan media cetak maupun elektronik lainnya
4.	Bagaimana isi konten yang dibuat dan sejauh mana masyarakat mendapatkan informasinya?	Konten seputaran Kabupaten sudah kita desai semenarik mungkin dan disebar disosial media. Hal ini bentuk pelayanan kita terhadap publik, supaya publik bisa terus mengikuti info-info terbaru. Namun faktanya, tidak semua publik mau untuk mengikuti sosial media kita, dan ini tidak bisa dipaksakan. Tapi kita juga sudah menyebar informasi di madding kantor, agar masyarakat yang berkkunjung bisa melihat. Walaupun hal ini kurang efektif
5.	Apa yang menjadi tujuan dan fungsi konten tersebut?	Adapun tujuan Diskominfo Kabupaten Asahan yang aktif dalam pembuatan konten atau naskah iklan pada beberapa media sosial dalam rangka menangkal berita hoax yang banyak beredar di masyarakat harapannya dengan melakukan pemberitaan dengan konten atau naskah iklan tersebut bisa memberikan informasi yang benar di masyarakat. Sekaligus memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat terkait kegiatan dan program

		kerja Pemerintah Kabupaten Asahan
8.	Bagaimana bentuk layanan teknis komunikasi yang diberikan Kominfo Asahan kepada publik?	Kami terlebih dahulu mencari dan mereview informasi, setelah dicek kemudian dipublish baik secara sosial media maupun melalui papan pengumuman, mengingat masyarakat tidak semuanya bisa mengakses internet
11.	Bagaimana Peran Kehumasan Kominfo Kabupaten Asahan sebagai teknisi komunikasi?	Untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat, kehumasan memiliki standard minimal dalam setiap peliputan yang terdiri dari dua orang yakni satu untuk pembuat berita ( <i>release</i> ) dan <i>fotografer</i> untuk memenuhi informasi visual mengenai siapa yang ada pada berita tersebut, kegiatan apa yang pada berita tersebut, atau mungkin moment-moment yang tertangkap kamera dalam sebuah kegiatan. Namun ketika kegiatan agak besar juga disertakan <i>videografer</i> dan juga ketika dilihat kemungkinan besar kegiatan ini secara video menarik, atraktif biasanya menurunkan tim untuk pilot drone. Yang kemudian hasil berita dari lapangan tersebut akan diterima oleh tim editing untuk memeriksa kembali penggunaan bahasa yang digunakannya setelah dirasa sudah memenuhi baru berita dipublish ke semua media
12.	Hambatan saja yang dialami dalam peran kehumasan pada program digitalisasi di Kominfo Kabupaten Asahan?	Minimnya rasa ingin tahu masyarakat tentang sosial media
13.	Bagaimana Peran kehumasan dalam era digital saat ini terhadap pelaksanaan program digitalisasi layanan birokrasi di Kominfo Asahan?	Sangat memabantu, kehumasan sebagai jembatan anantara pemerintah dengan pemerintah lain, maupun dengan publik serta sebagai sarana penyedia informasi dengan menggunakan sosial media

## LAMPIRAN III

## SOP BIDANG KOMUNIKASI MEDIA CETAK DAN ELEKTRONIK

 <p><b>Pemerintah Kabupaten Asahan</b> Dinas Komunikasi dan Informatika Jln. Mahoni No 3 Telp. (0623) 41600 Fax (0623) 34810 Kisaran</p>	Nomor SOP	/SOP/DISKOMINFO/2021
	Tanggal Pembuatan	JANUARI 2021
	Tanggal Revisi (ditinjau kembali)	
	Tanggal Efektif	JANUARI 2021
	Disahkan Oleh	 PLT KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN ASAHAN H. RAHMAT HIDAYAT SIREGAR, S.SOS.MSI NIP. 19710424 199203 1001
Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik	Judul SOP	Pelayanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
<b>Dasar Hukum</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri		1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten 2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas 3. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu
<b>Keterkaitan</b>		<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
SOP Pengarsipan		1. Komputer 2. ATK
<b>Peringatan</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
Proses Pelayanan Informasi oleh PPID harus sesuai dengan SOP		Capaian kinerja, realisasi program dan kegiatan SKPD

Pelayanan Informasi Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu baku			Ket
		Pemohon	PPID Pembantu	PPID Dinas	PPID Kabupaten	Kelengkapan	Waktu	Out put	
1.	Mengajukan permohonan					Disposisi Surat	1 hari	Surat Permohonan permintaan informasi dan dokumentasi	
2.	Mencatat Data Pemohon dan Jenis Informasi yang diminta					ATK	1 hari	Format permintaan informasi dan dokumentasi	
3.	Memeriksa kategori informasi, data informasi dan ketersediaan file					Data Informasi & Dokumentasi	1 hari	Data Informasi dan Dokumentasi	
4.	Jika Informasi dicekualikan, membuat pemberitahuan lalu memberikan kepada pemohon					Data Informasi & Dokumentasi	3 hari	Data Informasi dan Dokumentasi yang dapat diberikan	
5.	Jika Informasi tidak dicekualikan melaporkan informasi yang diminta kepada PPID Dinas					Data Informasi & Dokumentasi	3 hari	Data Informasi dan Dokumentasi yang dapat diberikan	
6.	Menginstruksikan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan informasi publik					Data Informasi & Dokumentasi Disposisi	2 hari	Data Informasi dan Dokumentasi yang dapat diberikan	
7.	Memberikan informasi kepada pemohon					Data Informasi & Dokumentasi	1 hari	Data Informasi dan Dokumentasi	
8.	Mengarsipkan tanggapan dan permohonan dari pemohon					Data Informasi & Dokumentasi	1 hari	Asip Data Informasi dan Dokumentasi	
9.	Menerima laporan dari PPID Dinas					Data Informasi & Dokumentasi	1 hari	Asip Data Informasi dan Dokumentasi	

## DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN



*(Sumber: Bersama Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Asahan, Kamis 5 Januari 2023 Pukul 10:00 WIB)*



*(Sumber: Bersama Kepala Bidang Komunikasi Media Cetak dan Elektronik, Jumat 6 Januari 2023 Pukul 13:45 WIB)*



*(Sumber: Bersama Analisis Konten Media Sosial, Kamis 12 Januari 2023 Pukul 11:00 Wib)*



*(Sumber: Bersama Operator Komputer Grafis, Senin 16 Januari 2023 Pukul 10:00 WIB)*