

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Informasi sampai saat ini dan seterusnya sangat dibutuhkan oleh publik agar publik bisa mengetahui apa saja yang sedang, telah dan bahkan yang akan terjadi. Informasi didapatkan oleh public dari berbagai media bahkan juga dari orang-orang disekitarnya, informasi bisa datang dari mana saja melalui kegiatan komunikasi. Kemajuan teknologi semakin hari semakin berkembang membuat seluruh publik memanfaatkan kemajuan teknologi di segala kegiatannya salah satunya untuk melakukan kegiatan komunikasi.

Kegiatan komunikasi zaman sekarang sangat memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada yaitu dengan memanfaatkan media berbasis internet seperti media sosial dan *website*. Media internet tidak hanya digunakan untuk komunikasi searah tetapi komunikasi dua arah pun bisa dilakukan melalui media ini. Media internet bisa dimanfaatkan sebagai media penyebarluasan informasi kepada publik.

Website salah satu media internet yang digunakan sebagai media penyebarluasan informasi, dimana siapa saja bisa mengakses *website* untuk mendapatkan informasi. *Website* merupakan suatu aplikasi dimana didalamnya berisi berbagai macam dokumen dalam bentuk teks, foto, video, suara, animasi yang didalamnya menggunakan aturan protokol yang disebut HTTP (*hypertext transfer protocol*) *website* bisa diakses oleh siapa saja secara gratis dan mengaksesnya harus menggunakan perangkat lunak yaitu browser. (Suhartanto, 2012)

Menurut peneliti *Website* merupakan salah satu media berbasis internet yang kini sangat dibutuhkan oleh seorang *Public Relations*. Seorang PR memanfaatkan media berbasis internet sebagai medianya untuk membangun komunikasi dengan publiknya atau metode ini disebut *cyber public relations*. *Cyber Public Relations* ataupun *Offline Public Relations* pada umumnya memiliki konsep dan juga tujuan yang sama tetapi hanya berbeda di media yang digunakannya. *Cyber Public Relations* dengan memanfaatkan media berbasis internet tentu memiliki kelebihan, yaitu dapat diakses 24 jam, menghemat biaya yang dikeluarkan, penyebarannya luas dan sangat cepat.

Seorang *Public Relations* atau Humas merupakan salah satu fungsi komunikasi yang tentu memiliki tugas, fungsi dan juga tujuan salah satunya adalah untuk membangun komunikasi yang baik dengan publiknya juga membangun, mempertahankan dan meningkatkan citra suatu lembaga atau perusahaan. *Public relations* merupakan fungsi manajemen yang memiliki beberapa fungsi seperti menilai sikap publik, memberikan informasi sesuai kepentingan publik dan melaksanakan tugas agar mendapat respon dan perhatian dari publik untuk tujuan tertentu (Suhandang, 2004)

Seorang PR dapat membangun citra suatu lembaga melalui apa yang mereka berikan kepada publiknya, oleh karena itu seorang PR harus mampu dalam mengelola suatu informasi yang akan disebarluaskan kepada publiknya melalui media-media yang ada salah satunya *website*. Maka seorang PR harus mampu mengelola *website* secara baik, karena publik akan mendapatkan suatu informasi

melalui *website* yang nantinya akan memunculkan opini-opini mengenai informasi yang disebarluaskan melalui *website*.

Begitu pula di dalam pemerintahan, lembaga pemerintah tentu yang membantu publiknya untuk mengetahui informasi-informasi yang ada. lembaga pemerintah juga harus membangun reputasi yang baik tentang kotanya agar positif dimata publik. Lembaga pemerintah harus memiliki *website* sebagai media penyebarluasan informasi untuk publiknya.

Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki *website* adalah Humas Pemerintah Kota Bandung. Humas Kota Bandung ini memiliki tujuan yaitu berusaha menjaga citra baik pemerintahan dengan cara menjadi sumber informasi yang terpercaya dan bergerak cepat dalam penyampaian informasi. Informasi yang dikeluarkan oleh Humas Kota Bandung sangat penting bagi masyarakat untuk mengetahui segala hal mulai dari yang bersangkutan dengan pemerintahan sampai berita yang sedang gempar. Humas Kota Bandung menyebarkan informasi-informasinya melalui media berbasis internet salah satunya adalah *website*.

Menurut data pra-penelitian yang bersumber dari *website* resmi Humas Pemerintah Kota Bandung humas.bandung.go.id, Humas.Bandung.go.id diterbitkan dan dikelola oleh Bagian Humas Setda Kota Bandung. Saat *website* dibuka akan langsung menampilkan *flyer* yang berisi tentang informasi dan edukasi covid-19 di Kota Bandung yang nantinya kita akan diarahkan ke *link* yang berisi tentang informasi covid-19 di Kota Bandung. Saat kita menutup *flyer* tersebut, langsung akan ditampilkan beranda dari *website* Humas Kota Bandung

dengan banyak menu pilihan untuk membuat pembaca semakin mudah saat akan mencari informasi.

Humas Kota Bandung selalu memberikan informasi secara rutin mengenai informasi tentang Pemerintah Kota Bandung melalui *website* secara detail setiap harinya, setiap kegiatan pemerintah Kota Bandung pasti langsung diunduh melalui *website* mereka, tidak hanya itu di *website* juga dicantumkan *profile*, alamat, visi dan misi dan sejarah dari Humas Pemerintah Kota Bandung.

Menurut data pra-penelitian yang ditemukan peneliti ada banyak macam – macam konten lain yang diunduh ke dalam *website* Humas Kota Bandung, yaitu layanan publik. Layanan yang dimaksud ada beberapa macam yang pertama adalah Bandung Menjawab. Bandung menjawab merupakan salah satu program Humas Kota Bandung, dalam acara ini melibatkan pihak eksternal yaitu wartawan atau media dan juga narasumber dari berbagai instansi pemerintah untuk membahas suatu isu – isu atau kasus – kasus yang ada di Kota Bandung.

Konten layanan selanjutnya adalah sambutan, dimana berisi informasi mengenai kegiatan peresmian, pelantikan yang ada di Kota Bandung. Layanan selanjutnya adalah siaran pers, dimana siaran pers tentang kegiatan – kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Bandung.

Konten selanjutnya yang ada di *website* Humas Kota Bandung adalah artikel, artikel dibuat oleh karyawan yang bekerja di Pemerintah Kota Bandung yang diunduh setiap hari jum'at. Selanjutnya ada *profile*, dimana informasi mengenai *profil* di *website* ini dibagi menjadi dua yang pertama adalah sosok dimana berisi

tentang sosok yang berjasa yang ada di Kota Bandung. *Profile* selanjutnya yaitu informasi tentang tempat – tempat yang ada di Kota Bandung.

Foto dan video pun disebarluaskan melalui *website* Humas Kota Bandung seperti foto dan video tentang kegiatan – kegiatan di Kota Bandung termasuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bandung, jadi selain disajikan dalam bentuk teks di dalam *website* pun disajikan dalam bentuk foto dan video membuat pembaca tidak bosan dan lebih meningkatkan ketertarikan publik dalam mencari informasi dan menjadikan *website* Humas Kota Bandung sebagai media penyebarluasan informasi yang baik.

Peneliti tertarik memilih penelitian ini karena peneliti meyakini bahwa Humas Kota Bandung memiliki ciri khasnya sendiri dalam mengelola *website* dan menjadikan *website* mereka sebagai media penyebarluasan informasi untuk publiknya. Kerja keras tim Humas Kota Bandung juga dalam mengelola media digital dapat dilihat salah satunya yaitu *website* membuat Humas Kota Bandung mendapatkan penghargaan dari Anugerah Humas Indonesia (AHI) dalam kategori Pemerintah Kota Terpopuler di Media Digital 2020.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah “*Pengelolaan Website Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Media Penyebarluasan Informasi*” maka sesuai dengan latar belakang dan fokus penelitian pertanyaan yang terbentuk dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tahap penentuan masalah Humas Kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi?
2. Bagaimana proses perencanaan dan pemrograman Humas kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi?
3. Bagaimana menentukan pengambilan tindakan dan berkomunikasi Humas Kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi?
4. Bagaimana proses evaluasi program Humas Kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tahap penentuan masalah Humas Kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi.
2. Untuk mengetahui proses perencanaan dan pemrograman Humas kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi.
3. Untuk mengetahui proses penentuan pengambilan tindakan dan berkomunikasi Humas Kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi.
4. Untuk mengetahui proses evaluasi program Humas Kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua kegunaan yang pertama yaitu kegunaan penelitian secara teoritis dan secara praktis.

1. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk perkembangan di bidang ilmu komunikasi khususnya di bidang *Public Relations* untuk mengetahui bagaimana mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi seperti yang diterapkan di Humas Pemerintah Kota Bandung.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Humas Pemerintah Kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi di masa yang akan datang dan hasil penelitian ini diharapkan mampu memperbanyak juga memperluas referensi sumber bacaan dan sumber penelitian berikutnya.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti mendapatkan beberapa penelitian – penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yang akan dijadikan sebagai bahan referensi dan juga masukan bagi penelitian peneliti. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti :

Pertama, penelitian yang diteliti oleh Mardhatillah Wardah di tahun 2017, ia menyusun jurnal dengan judul Pengelolaan “*Website* Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru”

Hasil dari penelitian ini Bagian Humas dan informasi pemerintah pekanbaru menggunakan manajemen public relations yaitu dengan konsep 4 step public relations dan mengelola *website* sebagai media informasi publik. Dimana pada

tahap pertama yaitu humas melihat bahwa komunitas harus banyak berkomunikasi dengan pemerintah, berkoordinasi dengan pejabat pengelola informasi dan aktif di website contohnya seperti menjawab segala aspirasi, dan di tahap evaluasi yaitu membuat rekap tiap tahunnya (Wardah, 2017).

Perbedaan yang ditemukan peneliti pada penelitian ini adalah lokasi penelitiannya, penelitian ini berlokasi di Pemerintah Kota Pekanbaru sedangkan penelitian peneliti berlokasi di Humas Pemerintah Kota Bandung. Persamaan dari penelitian ini dan penelitian peneliti adalah tema dan metode penelitiannya yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga teori konsepnya yaitu menggunakan *four step public relations*.

Kedua, penelitian yang diteliti oleh Yosua Jefri Apriananta dan Lina Sinatra Wijaya pada tahun 2018 dengan judul “Penggunaan *Webside* dan Media sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi”

Hasil dari penelitian ini menunjukkan penggunaan media *online* maupun media sosial sangat berdampak signifikan dalam mempengaruhi citra positif UKSW sebagai universitas dengan keberagaman etnis dan pencapaian prestasinya, sehingga khalayak terpengaruh dan terdidik oleh berita tersebut. Dengan demikian masyarakat dapat menilai perguruan tinggi tersebut berkualitas, bertoleransi kuat dan berbudaya. Melalui media *online* dan media sosial, kepercayaan juga muncul dari masyarakat, dan semua ini akan berpengaruh pada citra positif perguruan tinggi (Apriananta, 2018).

Perbedaan peneliti temukan pada penelitian ini adalah tema penelitian dimana penelitian ini meneliti tentang citra sedangkan penelitian peneliti mengenai *website* sebagai media penyebarluasan informasi, perbedaan selanjutnya lokasi penelitiannya penelitian ini dilakukan di perguruan tinggi sedangkan penelitian peneliti di Humas Kota Bandung. Persamaan dari penelitian ini dan penelitian peneliti adalah metode penelitiannya yaitu sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif

Ketiga, penelitian yang diteliti oleh Hadi Purnama, Abdullah Adnan, dan Arie Prasetio pada tahun 2016 menerbitkan jurnal dengan judul “Strategi Humas Siber Melalui Pengelolaan Konten *Website* Pemerintah (Studi Kasus *website* www.subang.go.id pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang)”

Hasil dari penelitian ini adalah permasalahan terkait dengan pengelolaan *website* oleh Diskominfo Pemkab Subang. Diantara persoalan yang masih dihadapi berkaitan dengan pengelolaan konten *website* subang.go.id adalah masih kurangnya koordinasi dalam pengelolaan *website*, terbatasnya SDM pengelola *website*, tidak dilakukannya pembaruan konten, tampilan *website* yang kurang menarik, rendahnya interaktivitas antara pengelola dengan pengguna *website*, serta kurangnya akses masyarakat dalam memanfaatkan *website*, tampilan *website* yang monoton. Mengacu pada standar pengelolaan konten *website*, maka permasalahan masih terjadi pada level riset, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Salah satu temuan penting dari munculnya permasalahan pengelolaan *website* subang.go.id adalah masih terpisahnya dan tidak adanya koordinasi dalam hal tugas dan tanggung jawab antara bagian Humas Pemkab Subang yang sebatas

sebagai pemasok informasi di satu sisi, dengan peran Diskominfo Pemkab Subang sebagai pihak yang bertugas memublikasikan informasi (Purnama, 2016).

Perbedaan yang ditemukan peneliti pada penelitian ini adalah lokasi penelitian dimana penelitian ini meneliti di Diskominfo Subang sedangkan penelitian peneliti yaitu di Humas Kota Bandung, selanjutnya di pendekatannya penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus sedangkan peneliti menggunakan pendekatan interpretif, ada juga persamaannya yaitu menggunakan teori konsep *four step public relations*.

Keempat, penelitian yang diteliti oleh Fuji Ridha Fauziawati pada tahun 2017 menyusun skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Citra Positif Melalui Penggunaan *Website* (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta)”

Hasil dari penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta melakukan upaya untuk meningkatkan citra positif dengan menggunakan tahap *four step public relations*, yaitu pertama *fact finding* melakukan riset kepada masyarakat mengenai apa informasi yang dibutuhkan, selanjutnya *planning and programming*, melakukan kegiatan pemerintah dan menjadikan suatu berita lalu disebarakan melalui beberapa media (*government to government, government to bisnis, government to citizen*). Ketiga *taking actions and communications* dilakukan dengan kerjasama sama admin dengan membagi 3 admin dalam pelaksanaannya yaitu admin super, admin pemberitaan dan admin pariwisata. Terakhir *evaluation* yaitu mengadakan riset masyarakat apakah informasi sudah tersampaikan atau belum (Fauziawati, 2017)

Perbedaan yang peneliti temukan pada penelitian ini adalah tema penelitian dimana tema dari penelitian ini yaitu tentang citra sedangkan penelitian peneliti tentang *website* sebagai media penyebarluasan informasi, selanjutnya lokasi penelitiannya penelitian ini melakukan penelitian di Diskominfo Purwakarta sedangkan peneliti di Humas Pemerintah Kota Bandung, ada juga persamaannya yaitu menggunakan teori konsep *four step public relations*.

Kelima, penelitian yang diteliti oleh Renata Taniarza pada tahun 2017 menyusun skripsi dengan judul “Pengelolaan Informasi Melalui *Website* Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat (Studi Deskriptif pada Humas Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat)”.

Hasil dari penelitian ini adalah pengelolaan informasi melalui *website* yang dibuat oleh humas Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura yang pertama adalah meningkatkan sumber daya di bidang. Pengorganisasian yang dilakukan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat yaitu pengaturan staff dan pemanduan seluruh sumber daya. Pelaksanaan pengelolaan *website* yaitu mengembangkan desain, membuat konten, proses pengawasan yaitu melihat pekerjaan yang dilaksanakan harus sesuai dengan rencana kerja (Taniarza, 2017).

Perbedaannya yang peneliti temukan adalah lokasi penelitian dimana penelitian ini berlokasi di Humas Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat sedangkan peneliti di Humas Kota Bandung. Persamaan dari penelitian ini dan penelitian peneliti adalah metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dan tema penelitiannya yaitu meneliti tentang

pengelolaan *website* sebagai media informasi, ada juga persamaannya yaitu menggunakan teori konsep *four step public relations*.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Instansi, dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Teori/konsep	Perbedaan
1.	Mardhatillah Wardah - Jurnal Vol. 4 No. 1 - Kampus Bina Widya - 2017	Pengelolaan <i>Website</i> Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif	Bagian Humas dan informasi pemerintah pekanbaru menggunakan manajemen public relations yaitu dengan konsep 4 step public relations dan mengelola website sebagai media informasi publik. Dimana pada tahap pertama yaitu humas melihat bahwa komunitas harus banyak berkomunikasi dengan pemerintah, berkoordinasi dengan pejabat pengelola informasi dan aktif di website contohnya seperti	<i>four step public relations</i> .	Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian peneliti adalah lokasi penelitiannya.

				menjawab segala aspirasi, dan di tahap evaluasi yaitu membuat rekap tiap tahunnya		
2.	<p>- Yosua Jefri Apriananta, Lina Sinatra Wijaya.</p> <p>- Jurnal Vol. 7 No. 2</p> <p>- Universitas Kristen Satya Wacana</p> <p>- 2018</p>	<p>Penggunaan <i>Website</i> dan Media sosial Dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan penggunaan media online maupun media sosial sangat berdampak signifikan dalam mempengaruhi citra positif UKSW sebagai universitas dengan keberagaman etnis dan pencapaian prestasinya, sehingga khalayak terpengaruh dan terdidik oleh berita tersebut. Dengan demikian masyarakat dapat menilai perguruan tinggi tersebut berkualitas, bertoleransi kuat dan berbudaya. Melalui media online dan media sosial, kepercayaan</p>	-	<p>Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian peneliti adalah tema penelitian, lokasi penelitiannya.</p>

				juga muncul dari masyarakat, dan semua ini akan berpengaruh pada citra positif perguruan tinggi.		
3.	<p>- Hadi Purnama, Abdullah Adnan, Arie Prasetio.</p> <p>- Jurnal Volume. 2 No. 2</p> <p>- Universitas Telkom</p> <p>- 2016</p>	<p>Strategi Humas Siber Melalui Pengelolaan Konten Website Pemerintah (Studi Kasus <i>website</i> www.subang.go.id pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah permasalahan terkait dengan pengelolaan website oleh Diskominfo Pemkab Subang. Diantara persoalan yang masih dihadapi berkaitan dengan pengelolaan konten website subang.go.id adalah masih kurangnya koordinasi dalam pengelolaan website, terbatasnya SDM pengelola website, tidak dilakukannya pembaruan konten, tampilan website yang kurang menarik, rendahnya interaktivitas antara pengelola</p>	<p><i>four step public relation</i> s.</p>	<p>Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian peneliti adalah lokasi penelitian dan pendekatannya</p>

				<p>dengan pengguna website, serta kurangnya akses masyarakat dalam memanfaatkan website, tampilan website yang monoton. Mengacu pada standar pengelolaan konten website, maka permasalahan masih terjadi pada level riset, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Salah satu temuan penting dari munculnya permasalahan pengelolaan website subang.go.id adalah masih terpisahnya dan tidak adanya koordinasi dalam hal tugas dan tanggung jawab antara bagian Humas Pemkab Subang yang sebatas sebagai pemasok informasi di satu sisi, dengan</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				peran Diskominfo Pemkab Subang sebagai pihak yang bertugas memublikasikan informasi.		
4.	- Fuji Ridha Fauziawati - Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung - 2017	Strategi Peningkatan Citra Positif Melalui Penggunaan <i>Website</i> (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta)	Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta melakukan upaya untuk meningkatkan citra positif dengan menggunakan tahap <i>four step public relations</i> , yaitu pertama <i>fact finding</i> melakukan riset kepada masyarakat mengenai apa informasi yang dibutuhkan, selanjutnya <i>planning and programming</i> , melakukan kegiatan pemerintah dan menjadikan suatu berita lalu disebarkan melalui beberapa media (<i>government to government, government to bisnis, government to citizen</i>). Ketiga	<i>four step public relations</i> s.	Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian peneliti adalah tema penelitian dan lokasi penelitiannya

				<p><i>taking actions and communications</i> dilakukan dengan kerjasama sama admin dengan membagi 3 admin dalam pelaksanaannya yaitu admin super, admin pemberitaan dan admin pariwisata. Terakhir <i>evaluation</i> yaitu mengadakan riset masyarakat apakah informasi sudah tersampaikan atau belum.</p>		
5.	<p>- Renata Taniarza - Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung - 2017</p>	<p>Pengelolaan Informasi Melalui <i>Website</i> Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat (Studi Deskriptif pada Humas Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat)</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif</p>	<p>Pengelolaan informasi melalui <i>website</i> yang dibuat oleh humas Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura dimulai dengan dilakukannya meningkatkan sumber daya manusia yang berkompeten dibidang <i>website</i> serta pengelolaannya. Pengorganisasia</p>	<p><i>four step public relations</i>.</p>	<p>Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian peneliti adalah lokasi penelitian, konsep yang digunakan.</p>

				<p>n yang dilakukan Dinas</p> <p>Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat yakni penempatan staf dan</p> <p>pemanduan segala sumber daya organisasi. Pelaksanaan pengelolaan <i>website</i> terealisasi dengan mengembangkan design website, membuat konten berita dan</p> <p>kolom tambahan serta meng-<i>update</i> berita berita terkini seputar pertanian dan</p> <p>kedinasan, Proses pengawasan yang dilakukan oleh Koordinator humas Dinas</p> <p>Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Barat selalu melihat pelaksanaan kerja harus sejalan dengan rencana kerja yang telah disusun kecuali memang ada hal-hal khusus sehingga perlu dilakukan penyesuaian.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

1.5.2 Landasan Konseptual

1.5.2.1 *Public Relations*

Public Relations merupakan suatu kegiatan komunikasi yang menjadi jembatan antara suatu organisasi dengan publik, membentuk citra suatu organisasi atau lembaga di mata publik yang dapat menentukan suatu kesuksesan dan kegagalan suatu organisasi atau lembaga. Menginformasikan sesuatu kepada publik sesuai fakta merupakan salah satu cara seorang humas untuk menjalin hubungan yang baik dengan publik dan tentu akan menentukan citra suatu lembaga tersebut.

Public Relations juga tentu memiliki banyak tujuan dalam komunikasi apalagi hubungan masyarakat merupakan ilmu yang sangat penting di dalam ilmu komunikasi Artis dalam (Gifari 2017:108) menjelaskan bahwa tujuan seorang *Public Relations* adalah untuk menegakkan dan meningkatkan suatu citra yang menguntungkan bagi organisasi terhadap publiknya sebagai sarana yang terkait,

dengan kata lain tujuan seorang humas juga bertugas untuk mempertahankan dan meningkatkan citra suatu lembaga atau perusahaan agar baik dan positif di mata masyarakat.

1.5.2.2 *Cyber Public Relations*

Kemajuan teknologi semakin berkembang sehingga manusia pun mengikuti seluruh kemajuan yang ada disekitarnya, zaman sekarang semua orang sangat memanfaatkan media berbasis internet sebagai berbagai sarana seperti pendidikan dan pekerjaan ataupun sekedar untuk mendapatkan sebuah informasi.

Seorang humas pun tentu harus bisa memanfaatkan media berbasis internet untuk melakukan kegiatannya atau yang disebut *cyber public relations*. *Cyber Public Relations* merupakan kegiatan humas yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitas juga untuk pembentukan suatu citra perusahaan dengan memberikan informasi juga pelayanan yang baik kepada publiknya (Aprinta, 2019).

Cyber public relations tentu memiliki manfaat yang bisa didapatkan, ada banyak manfaat dari *cyber public relations* ada beberapa potensi yang dihasilkan yaitu komunikasi, pasar global, interaktif, respon, komunikasi dua arah dan hemat. *Cyber PR* pun bisa dilakukan melalui beberapa media yang sangat mudah diakses oleh siapa saja (Yuliawati, 2016). Adabanyak media yang dapat digunakan untuk kegiatan *cyber public relations* yaitu *email*, *website*, MUDs, dan media sosial (Nasrullah, 2014).

Website merupakan salah satu media yang sangat banyak digunakan oleh seorang humas untuk menginformasikan suatu informasi kepada publiknya karena

di *website* kita dapat memberikan informasi dengan beberapa bentuk yaitu teks, foto, video, animasi dan juga suara. *Website* juga bisa diakses oleh siapa saja secara gratis, informasi yang disebarluaskan melalui *website* pun disajikan lebih detail dan rapi dibanding melalui media internet lainnya.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa *Cyber Public Relations* merupakan salah satu kegiatan seorang humas dengan memanfaatkan media internet seperti media sosial dan *website*. Kegiatan yang dilakukan dengan *cyber public relations* lebih efektif dibandingkan dengan media lainnya karena komunikasi melalui *cyber public relations* ini merupakan komunikasi dua arah.

1.5.2.3 Informasi Publik

Setiap orang memerlukan informasi sesuai kebutuhannya, tentu publik mencari informasi di sekitarnya melalui media yang ada. informasi yang disampaikan haruslah terupdate dan sesuai fakta yang ada. Publik mengutamakan untuk mencari informasi yang ada di sekitarnya seperti yang terjadi di kotanya atau informasi mengenai pemerintah kota.

Informasi merupakan sesuatu yang terjadi dan disebarluaskan kepada publik agar publik mengetahui apa saja yang sedang, telah dan akan terjadi. Keterbukaan informasi kepada publik merupakan implementasi dari lembaga yang baik begitu pula dalam pemerintah, publik memiliki hak untuk mengetahui informasi yang terbuka dan sesuai fakta. Selain itu dengan keterbukaan informasi kepada publik, publik dapat mengetahui kinerja suatu lembaga tanpa adanya berita *hoax* (Indah,

2018) Oleh karena itu setiap lembaga termasuk lembaga pemerintah harus memberikan informasi sesuai fakta dan secara transparan kepada publiknya.

Kesimpulan peneliti yaitu informasi dapat disebarluaskan melalui banyak media, salah satunya adalah media berbasis internet seperti media sosial dan *website*. Media berbasis internet merupakan media yang paling banyak digunakan oleh publik dan tidak perlu memerlukan biaya, dapat diakses oleh siapa saja dan selalu *update* selama 24 jam. Informasi yang disampaikan melalui media internet pun penyebarannya sangat cepat.

1.5.2.4 Pengelolaan

Pengelolaan disebut juga dengan manajemen, secara etimologis manajemen itu berasal dari kata *manage* dan *manage* sendiri berasal dari kata *manus* yang artinya *to control by hand*. Manajemen itu merupakan proses pengkomunikasian, pengorganisasian, perencanaan, pengendalian dan juga pemotivasian dimana dalam prosesnya mengandalkan sumber daya dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi (Silalahi, 2017)

Setiap melakukan kegiatan pun seorang Public Relations pasti menyusun rencana terlebih dahulu yang nantinya akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan atau yang bisa disebut dengan manajemen Public Relations. Seorang Public Relations dapat melaksanakan proses perencanaan melalui empat langkah atau yang disebut teori *4 Step Public Relations* yang meliputi :

1. Penentuan permasalahan (*Defining Public Relations Problem*)

Dalam tahap ini seorang humas harus mampu menentukan fakta atau permasalahan yang ada melalui proses seperti penyelidikan, memantau

opini dan juga sikap dari pihak – pihak yang terkait. Bisa disimpulkan dalam tahap ini bahwa seorang pr harus mencari apa yang terjadi sekarang ini.

2. Perencanaan dan Pemrograman (*Planning and programming*)

Tahap selanjutnya adalah menentukan strategi atau perencanaan dan program yang harus dilakukan kepada hal yang sudah ditemukan dari tahap *fact finding*. Gifari (2017:108) menyatakan bahwa pada tahap ini ada beberapa perumusan yang harus diperhatikan yaitu *credibility, context, content, clarity, continuity* atau *consistency* dan *capability*.

3. Mengambil tindakan dan berkomunikasi (*Taking Action and Communicating*)

Pada tahap ini yaitu bagaimana seorang humas mengkomunikasikan perencanaan yang telah ada dari tahap sebelumnya, siapa saja, kapan, dimana dan bagaimana caranya untuk mengkomunikasikan atau mengimplementasikan perencanaan yang telah ada.

4. Mengevaluasi program (*Evaluating the program*)

Tahapan ini merupakan tahapan dimana pemberian penilaian atas yang sudah terjadi yaitu penilaian persiapan, penilaian implementasi atau mengkomunikasikan atas hasil yang telah dicapai dengan didasari program itu berhasil terlaksana atau tidak dan sesuai tujuan atau tidak.

Peneliti menggunakan *four step public relations* karena disini peneliti meneliti bagaimana proses perencanaan pengelolaan *website* Humas Pemerintah Kota Bandung sebagai media penyebarluasan informasi yang dimana dalam *four*

step public relations mencakup seluruh perencanaan secara rinci mulai dari tahap awal hingga tahap akhir atau evaluasi.

1.6 Langkah Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan ini yaitu Humas Pemerintah Kota Bandung yang berlokasi di Bandung Jalan Wastukencana Nomer.2 Bandung yang lebih *detail* nya yaitu ada di Balai Kota Bandung. Peneliti memilih lokasi tersebut karena sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti ada di lokasi tersebut

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma konstruktivistik. Paradigma yaitu memandang ilmu sosial dan juga fenomena fenomena sosial secara langsung, dan juga terperinci yang akan menciptakan atau memelihara dan mengelola dunia sosial mereka (Hidayat, 2003)

Pemakaian paradigma dalam penelitian ini adalah karena pola pikir dalam paradigmani merupakan pola pikir yang hanya memusatkan perhatian pada satu kasus secara rinci yang pada penelitiannya akan menghasilkan pemecahan persoalan yang bersifat umum, bertujuan untuk memperoleh pemahaman peneliti untuk mendeskripsikan dan menterjemahkan suatu fenomena sosial yang akan diteliti. Objek yang akan dikonstruksikan pada penelitian ini yaitu proses pengelolaan *website* Humas Pemerintah Kota Bandung.

Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dimana pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian tentang suatu kejadian atau fenomena yang ada di kehidupan manusia dimana

penelitiannya dilakukan secara teliti dan mendalam dari tahap awal sampai akhir. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang mencari makna tentang suatu kejadian atau kehidupan manusia yang meneliti dari awal hingga tahap akhir dan disimpulkan dengan bentuk tulisan atau naratif (Yusuf, 2014)

Peneliti menggunakan pendekatan ini karena disini peneliti meneliti “Pengelolaan Website Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Media Penyebarluasan Informasi” yang dimana penelitian ini sangat membutuhkan pemaknaan secara rinci dan analisa mendalam yang tidak bisa diukur juga tidak bisa diuraikan oleh angka.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif. Metode ini merupakan metode yang digunakan dalam penelitian yang objeknya diteliti secara spesifik. Metode ini yaitu dimana data yang didapatkan akan diuraikan dalam bentuk laporan secara rinci dengan tulisan (Nasution, 2008)

Peneliti menggunakan metode ini karena peneliti ingin mengetahui proses pengelolaan website yang diterapkan oleh Pemerintah Humas Kota Bandung secara mendalam dan menyeluruh dan juga metode ini berkaitan dengan Penelitian Kualitatif dimana penyajian data yang ditemukan dituangkan dalam bentuk laporan juga uraian yang tidak mengutamakan angka.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang terdapat pada penelitian ini merupakan data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang hampir semuanya merupakan data non-numerik. Fenomena dan realitas yang ada dan diamati pada data kualitatif dijelaskan

melalui kata-kata. Sugiyono (2017:178) menyatakan dalam penelitian kualitatif data yang didapatkan yaitu dengan cara melakukan wawancara kelompok, wawancara mendalam dan observasi atau pengamatan lapangan. Sumber data yang akan didapatkan dalam data ini terbagi menjadi dua yaitu :

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data mengenai penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengelola website Humas Kota Bandung sebagai media penyebarluasan informasi. Data didapatkan peneliti melalui beberapa sumber, seperti wawancara mendalam dengan narasumber atau informan yang bersangkutan sebagai narasumber pertamanya, dan juga melalui observasi atau penelitian lapangan.

Narasumber penelitian ini adalah kepala bidang dan staff Humas Kota Bandung bagian data informasi sebagai data primer.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang dibutuhkan peneliti yang dimana data ini berbentuk dokumen-dokumen. Didapatkan peneliti melalui beberapa sumber mulai dari kepustakaan, literature, arsip file dari lembaga yang bersangkutan dalam mendukung kebutuhan penelitian.

1.6.5 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini peneliti menentukan informannya sendiri dengan penilaian tertentu dan berdasarkan kriteria yang akan diteliti. Informan yang dipilih adalah informan yang berkedudukan dan memiliki relevan dengan

penelitian yang akan diteliti. Pemilihan sampel ditentukan peneliti dengan penilaian yang sesuai dengan kebutuhan data dan tujuan penelitian.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan beberapa kriteria yaitu:

1. Informan yang bekerja di Humas Pemerintah Kota Bandung yang berperan dalam mengelola *website* Humas Pemerintah Kota Bandung.
2. Informan yang bekerja di Humas Pemerintah Kota Bandung yang berperan dalam memantau *website* Humas Pemerintah Kota Bandung.

Rencana peneliti akan memilih dua informan dimana yang pertama adalah Ketua Sub Data dan Informasi Humas Pemerintah Kota Bandung dengan kriteria yang berperan dalam memantau *website* Humas Pemerintah Kota Bandung dan selanjutnya adalah staf Humas Pemerintah Kota Bandung dengan kriteria yang berperan dalam mengelola *website* Humas Pemerintah Kota Bandung. Apabila data yang dibutuhkan kurang akan menambahkan informan dengan proses keabsahan data yang telah dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan langkah untuk mendapatkan informasi yang dilakukan secara langsung antara peneliti dan informan. Wawancara dilakukan untuk bertanya mengenai pengalaman, pendapat, asumsi, persepsi dan perasaan. Data yang didapat berupa kutipan yang serupa tentu dengan bahasa yang dapat

diterjemahkan. Wawancara dilaksanakan untuk mendapatkan data ataupun informasi yang dibutuhkan peneliti.

Wawancara dilakukan secara bertatap muka langsung dengan narasumber atau bisa dilakukan melalui media online. Melakukan wawancara membuat peneliti bisa mengetahui jawaban dan alasan narasumber yang sebenarnya karena pewawancara relatif tidak memiliki kontrol atas respons narasumber.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu pengambilan beberapa momen saat sedang melakukan wawancara maupun observasi dan juga tangkapan layar pada *website* Humas Kota Bandung (humas.bandung.go.id) ditujukan sebagai bukti melakukan penelitian yang akan diteliti.

Peneliti mengambil dokumentasi di Humas Kota Bandung, diambilnya dokumentasi ini untuk menjadi data pendukung yang dibutuhkan dalam penelitian oleh peneliti, baik dalam bentuk gambar, video, dokumen atau catatan, dan lain lain.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Miles and Huberman karena dalam penelitian ini menganalisis data yang berasal atau yang didapatkan dari lapangan. Sugiyono (2017:88) menjelaskan bahwa dalam model Miles and Huberman terdapat 3 tahap dalam menganalisis data, yaitu sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah dimana peneliti melakukan pemilahan, mengelompokkan data dan membuat rangkuman data yang telah didapatkan

dan dipilah sesuai kebutuhan penelitian. Data difokuskan dengan yang berhubungan dengan bagaimana cara Humas Kota Bandung dalam mengelola *website* sebagai media penyebarluasan informasi, kemudian dibuat catatan atau rangkuman untuk penyampaian informasi dan untuk dilanjutkan ke analisis berikutnya yang dituangkan ke dalam tulisan laporan yang rinci.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi dilakukan penyajian data. Penyajian data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan dan tabel yang berisi kumpulan informasi yang menaruh peluang untuk ditarik kesimpulan dari hasil penelitian dengan tujuan untuk mempermudah mengartikan hasil dari penelitian, membuat terbentuknya saran. Peneliti ini melakukan pengumpulan keterangan yang didapatkan melalui tahap reduksi sebelumnya mengenai pengelolaan *website* Humas Kota Bandung sebagai media penyebarluasan informasi sehingga dapat mudah untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan oleh peneliti.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan, tahapan ini dilakukan setelah tahap reduksi dan penyajian data. Pada tahap ini diambil kesimpulan dari data yang telah diperoleh, penarikan kesimpulan inilah yang akan menjawab seluruh pertanyaan dari penelitian ini yaitu mengenai Pengelolaan *website* humas pemerintah kota Bandung sebagai media penyebarluasan informasi.

1.6.8 Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Teknik penentuan triangulasi merupakan teknik dengan mengambil data dari beberapa sumber dengan beberapa macam cara dan dengan berbagai waktu (Sugiyono, 2017). Teknik pengujian data ini sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif agar hasil penelitian dapat memenuhi kredibilitas data dan agar hasil penelitian tidak diragukan kebenarannya.

Teknik ini dilakukan dengan melakukan pemeriksaan data yang sudah ada dengan metode yang berbeda. Seperti memberikan pertanyaan yang sama kepada narasumber yang berbeda, atau mencari informasi dengan pertanyaan dan sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. Nantinya hasil yang didapat akan dideskripsikan dan dikategorisasikan sesuai dengan fungsi dan jenisnya mana pandangan yang sama mana yang berbeda dengan hasil data sebelumnya sehingga akan menghasilkan kesimpulan.

1.6.9 Rencana Jadwal Penelitian



Tabel 1.2

Rencana Jadwal Penelitian

NO	Daftar kegiatan	Feb-2021	Mar-2021	Apr-2021	Mei-2021	Jun-2021	Juli-2021	August-2021
1	Tahapan pertama : Observasi Lapangan & Pengumpulan Data							
	Pengumpulan data proposal penelitian							
	Penyusunan proposal penelitian							

	Bimbingan proposal penelitian							
	Revisi Proposal Penelitian							
2	Tahap kedua : Usulan penelitian							
	Sidang usulan penelitian							
	Revisi usulan penelitian							
3	Tahap ketiga : Penyusunan skripsi							
	Pelaksanaan penelitian							
	Analisis dan pengolahan data							
	Penulisan skripsi							
	Bimbingan skripsi							
4	Tahap keempat							
	Bimbingan akhir skripsi							
	Siding skripsi							
	Revisi skripsi							