

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sekretariat DPRD Jawa Barat merupakan salah satu instansi pemerintah yang menerapkan digital *public relations* dalam menyampaikan informasi publik. Sebagai instansi pemerintah yang bertugas untuk membantu DPRD Jawa Barat, Sekretariat DPRD Jawa Barat memiliki kewajiban menyebarkan informasi kepada publik. Penyebaran informasi oleh Sekretariat DPRD Jawa Barat salah satunya menggunakan *website*. (Observasi virtual, 11 September 2022 pada *website* dprd.jabarprov.go.id).

Website menjadi salah satu media untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi yang mereka inginkan tentang DPRD Jawa Barat. Penggunaan *website* oleh Sekretariat DPRD Jawa Barat menjadi cara untuk mewujudkan masyarakat informasi Jawa Barat melalui penyelenggaraan komunikasi dan informatika yang efektif dan efisien. Selain untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi juga merupakan suatu langkah penting untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi. (Wawancara pada 20 September 2022)

Pengelolaan *website* yang baik merupakan kemampuan yang wajib dimiliki agar informasi dari instansi pemerintah seperti Sekretariat DPRD Jawa Barat bisa tersampaikan dengan baik. Hal ini sesuai dengan salah satu konsep *public relations* yaitu transparansi. Pemberian informasi yang konsisten dan

transparan akan membuat hubungan antara DPRD Jawa Barat dengan publiknya berjalan baik. Hubungan yang baik ini pada akhirnya akan membantu menyukseskan berbagai kebijakan yang ingin dijalankan oleh DPRD Jawa Barat di masa depan. (Wawancara pada 20 September 2022)

Berdasarkan observasi virtual pada *website* resmi dprd.jabarprov.go.id, Sekretariat DPRD Jawa Barat secara aktif menyebarkan informasi publik. Informasi yang tertera di *website* dprd.jabarprov.go.id mencakup berbagai informasi publik. Beberapa informasi tersebut seperti profil DPRD dari mulai sejarah sampai tata tertib DPRD, berita terkini mengenai DPRD dan sekretariat, agenda DPRD dan sekretariat, Alat Kelengkapan Dewan (AKD) yang mencakup informasi mengenai komisi dan badan yang ada di DPRD, informasi fraksi, informasi mengenai sekretariat, informasi mengenai publikasi seperti *photo gallery*, PPID, *Frequently Asked Questions* (FAQ) dan JDIH. Selain itu, di *website* ini secara konsisten memberikan informasi terbaru mengenai kegiatan yang dilakukan oleh para anggota dewan seperti sosialisasi empat pilar kebangsaan, audiensi dengan berbagai lapisan masyarakat, dan lain sebagainya. (Observasi virtual, 11 September 2022 pada *website* dprd.jabarprov.go.id).

Penerapan digital *public relations* pada media *website* untuk menyampaikan informasi kepada publik di instansi pemerintah telah diatur dengan keberadaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini yang menjadi dasar bagi lembaga kehumasan pemerintah untuk memastikan terpenuhinya hak yang dimiliki publik untuk

memperoleh informasi yang berkaitan dengan jalannya kegiatan pemerintahan dan menjamin keterbukaan informasi publik.

Keterbukaan informasi merupakan bagian dari tata kelola instansi pemerintah yang disebut *good governance*. *Good governance* merupakan pengelolaan organisasi secara baik berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, keadilan dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan dari organisasi. Penerapan tata kelola pemerintah yang baik atau *good governance* ini menjadi suatu keharusan untuk dilakukan oleh instansi pemerintah karena di zaman digital ini, masyarakat sudah pintar dan kritis terhadap semua gerak-gerik instansi pemerintah.

Menurut Bapak Tedy Nurjaman ST.Sn selaku tenaga ahli pengelola *website* dprd.jabarprov.go.id menyatakan bahwa Sekretariat DPRD Jawa Barat telah menggunakan *website* sebagai media penyampaian informasi publik sejak tahun 2009. Sekretariat DPRD Jawa Barat memilih *website* karena pengelolaannya yang murah dan mudah untuk diakses, sehingga dapat menjangkau semua kalangan masyarakat Jawa Barat. (Wawancara pada 20 September 2022)

Berdasarkan data tentang prosedur dan biaya *website* pemerintah yang dilansir dari (domain.go.id, nd), biaya untuk mendaftarkan domain go.id sebagai domain resmi instansi pemerintah adalah sebesar Rp. 55.000 yang dibayarkan ke Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) yang berada di bawah Direktorat Layanan Aptika Pemerintahan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Masyarakat di era digital sekarang ini sudah banyak yang terkoneksi dengan internet dan terbiasa menggunakan internet untuk mencari berbagai hal dari mulai informasi sampai hiburan. Berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang didapat dari (apjii.or.id, n.d), pada tahun 2022 sebanyak 77% atau 210.026.769 jiwa dari total populasi 272.682.600 jiwa penduduk Indonesia sudah memiliki konektivitas internet yang mendukung aktivitas digital. 43,92 % dari angka tersebut merupakan penduduk pulau Jawa. Alasan kedua terbesar masyarakat menggunakan akses internet adalah untuk dapat mengakses layanan publik. Hasil laporan ini membuat penggunaan media digital dalam penyebaran informasi publik semakin penting dilakukan, khususnya untuk instansi pemerintah seperti Sekretariat DPRD Jawa Barat.

Praktik digital *public relations* melalui *website* yang sekarang masif digunakan merupakan konsekuensi dari perkembangan teknologi digital yang cepat. Praktik *public relations* di semua organisasi baik itu swasta maupun pemerintah telah bertransformasi dari konvensional ke digital. Praktik *public relations* menggunakan media digital seperti *website* lebih efektif dalam penyampaian informasi kepada publik daripada media lama seperti media cetak.

Digital *public relations* berkaitan dengan aktivitas kehumasan yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi dengan menggunakan teknologi digital seperti *website*, dengan tujuan untuk menyebarluaskan informasi mengenai perusahaan atau organisasi kepada publiknya. Penyebaran informasi menggunakan instrumen digital ini dinilai lebih efektif dan efisien dalam

menjangkau publik yang luas dibandingkan dengan penyebaran informasi secara tradisional. Perkembangan yang pesat dari teknologi digital semakin membuat digital *public relations* harus dilaksanakan oleh semua organisasi termasuk instansi pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Peneliti melihat bahwa pengelolaan informasi publik yang baik oleh instansi pemerintah merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan di era digital seperti sekarang. Berbagai penelitian mengenai pengelolaan *website* sebagai media penyampaian informasi sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh berbagai peneliti. Namun, penelitian yang difokuskan kepada pengelolaan digital *public relations* pada *website* sebagai bagian dari *good governance* oleh Sekretariat DPRD Jawa Barat belum pernah dilakukan sebelumnya sehingga penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang baru.

Berdasarkan data yang dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Sekretariat DPRD Jawa Barat sebagai instansi pemerintah yang memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kepada publik sebagai bagian dari *good governance* mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id. Selain itu, sebagai instansi yang memiliki tugas membantu DPRD Jawa Barat yang sering berinteraksi langsung dengan berbagai lapisan masyarakat, Sekretariat DPRD Jawa Barat menyadari bahwa pelayanan prima berupa penyebaran informasi yang baik merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan.

Penelitian ini memakai paradigma konstruktivisme, dimana paradigma ini memandang bahwa fenomena sosial yang dilihat dan dimaknai oleh individu tidak dapat sama. Setiap individu memiliki kebebasan dalam menginterpretasikan suatu fenomena sesuai dengan konseptual pemikirannya. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan fenomena yang terjadi secara rinci bagaimana Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah, maka dari itu peneliti memiliki fokus penelitian yaitu “Bagaimana Pengelolaan Digital *Public Relations* pada *Website* dprd.jabarprov.go.id sebagai Bagian dari *Good Governance*?”. Untuk membahas fokus penelitian lebih dalam, peneliti mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana proses *defining problems* Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*?
- 2) Bagaimana proses *planning and programming* Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*?
- 3) Bagaimana proses *taking action and communicating* Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*?

- 4) Bagaimana proses *evaluating the program* Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengelolaan digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*, tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui proses *defining problems* Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*.
- 2) Untuk mengetahui proses *planning and programming* Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*.
- 3) Untuk mengetahui proses *taking action and communicating* Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*.
- 4) Untuk mengetahui proses *evaluating the program* Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*.

D. Kegunaan Penelitian

D.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis, penelitian ini memiliki tujuan agar bisa memberi sumbangsih secara ilmiah terhadap perkembangan ilmu kehumasan khususnya pada bidang digital *public relations* yang difokuskan pada pengelolaan *website*

instansi pemerintah. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kemudahan untuk seluruh pihak yang memiliki kepentingan untuk dapat digunakan sebagai referensi maupun sumber rujukan dalam penelitian sejenis atau sebagai studi komparatif bagi peneliti yang akan meneliti hal yang serupa.

D.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini memiliki tujuan agar dapat menjadi inspirasi atau referensi mengenai digital *public relations* untuk para praktisi di bidang kehumasan khususnya praktisi di pemerintahan. Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat tentang digital *public relations*. Hasil penelitian ini juga diharapkan sedikit banyaknya dapat menjadi referensi bagi lembaga pemerintah dalam mengelola *website* sebagai bagian dari digital *public relations* yang akan dilakukan di kemudian hari.

E. Kajian Penelitian Yang Relevan

Kajian penelitian yang relevan memiliki maksud sebagai kajian untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dikerjakan. Penelitian terdahulu berisi 4 jurnal dan 1 skripsi.

Pertama, penelitian berjudul Peran Digital PR Diskominfo Kota Semarang Dalam Mendukung Komunikasi Publik Pada Penanganan Pandemi Covid-19. Penelitian ini berbentuk jurnal yang dilakukan oleh Hafiz Maulana Sadiq, Agus Naryoso dan Much Yuliyanto dari Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro pada tahun 2022. Penelitian ini memakai teori *Cyber Public Relations*, Teori Pemrosesan Informasi, *Two way Symmetrical Theory*, Teori Pemrosesan

Organisasi, dan *Two Step Flow Communication Theory*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan audit publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai peran digital *public relations* Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang dalam membantu komunikasi publik pada penanganan pandemi Covid-19. Penelitian ini memberikan hasil bahwa Cyber/Digital *Public Relations* Diskominfo Kota Semarang telah melakukan peran sebagai PR berupa publikasi, *event*, *news*, *community involvement*, dan juga *inform*.

Kedua, penelitian dengan judul Pengelolaan Digital *public relations* Dalam Mengemas Konten Dakwah di Instagram @Masjidtrans. Penelitian yang merupakan jurnal ini dilakukan oleh Wulan Mulya Asih, Khoiruddin Muchtar dan Yusuf Zaenal Abidin dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini berbentuk jurnal yang dilakukan pada tahun 2020 dengan menggunakan metode analisis deskriptif, paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memakai konsep *Four Steps Public Relations*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengelolaan digital PR Masjid TSB dalam mengemas konten dakwah di akun Instagram @masjidtrans. Penelitian ini memberikan hasil bahwa Masjid TSB telah berhasil dalam mengemas konten dakwah di akun Instagram @masjidtrans. Pengelolaan menggunakan cara menerapkan serangkaian proses dimulai dari pencarian data, perencanaan, pengambilan tindakan dan komunikasi sampai kepada evaluasi.

Ketiga, penelitian berjudul Pemanfaatan *Website* pada Aktivitas *Cyber PR* dalam Mendukung *e-Government* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini berbentuk jurnal oleh Enjang Pera Irawan dari Universitas Mercu Buana. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teori dan konsep yang digunakan yaitu konsep *Cyber PR*, *e-government*, dan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pemanfaatan *website* sebagai media komunikasi dan informasi dalam aktivitas *Cyber PR* pada *e-government* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebagai instansi pemerintah dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal dan partisipatif telah memanfaatkan *website* pada aktivitas *Cyber PR* sebagai bagian dari implementasi *e-government*.

Keempat, penelitian berjudul Pengelolaan Digital PR Melalui Media Internal Kontak PT Kereta Api Indonesia (Studi Deskriptif Kualitatif pada PT Kereta Api Indonesia (Persero)). Penelitian ini berbentuk skripsi yang dilakukan oleh Nurul Hanifa dari UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan pendekatan interpretif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Konsep yang digunakan yaitu fungsi manajemen humas Rosady Ruslan yang di dalamnya terdapat lima langkah proses pengelolaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Humas PT Kereta Api Indonesia melakukan proses pengelolaan digital PR pada Media Internal melalui lima tahapan yaitu

planning, organizing, communicating, controlling dan *evaluating*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan digital PR telah dilaksanakan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia melalui media internal Kontak sesuai dengan lima langkah pengelolaan dalam konsep fungsi manajemen humas Rosady Ruslan.

Kelima, penelitian dengan judul Digital Humas Pemerintah Dalam Menyampaikan Informasi Edukasi Pencegahan COVID-19 di Indonesia. Penelitian ini berbentuk jurnal yang dilakukan oleh Novita Damayanti dan Cakra Ningsih dari Universitas Moestopo pada tahun 2020. Penelitian ini memakai paradigma konstruktivisme, pendekatan studi kasus dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah *7-Cs public relations communication*, konsep Humas Pemerintah, Digital Humas, serta peran dan model PR. Hasil penelitian menunjukkan Kementerian komunikasi dan informasi, serta kementerian BUMN berhasil menjalankan fungsi serta peran sebagai humas pemerintah dengan menyampaikan informasi terkait Covid-19 pada masyarakat Indonesia.

Tabel 1.1: Kajian Penelitian Yang Relevan

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Relevansi	Perbedaan
1	Hafiz Maulana Sadiq, Agus Naryoso dan Much Yuliyanto. Universitas Diponegoro (2022).	Peran Digital PR Diskominfo Kota Semarang Dalam Mendukung Komunikasi Publik Pada Penanganan Pandemi Covid-19	Deskriptif kualitatif	Diskominfo Kota Semarang telah melakukan peran sebagai <i>Public Relations</i> berupa publikasi, event, news, community involvement, dan juga inform.	Tema yang dimuat sama yaitu digital <i>public relations</i>	Perbedaan terletak pada teori yang digunakan yaitu teori <i>Cyber Public Relations</i> , Teori Pemrosesan Informasi, <i>Two way Symetrical</i> , Teori Pemrosesan Organisasi dan <i>Two Step Flow Communication</i> .
2	Wulan Mulya Asih, Khoiruddin Muchtar dan Yusuf Zaenal Abidin. UIN Sunan Gunung Djati Bandung (2020).	Pengelolaan Digital <i>Public Relations</i> dalam Mengemas Konten Dakwah Di Instagram@ masjidtrans	Deskriptif kualitatif	pengelolaan yang dilakukan oleh digital PR Masjid TSB dalam mengemas konten dakwah di akun Instagram @masjidtrans berhasil dilakukan melalui serangkaian proses pengelolaan dari pencarian data, perencanaan, pengambilan tindakan dan komunikasi sampai kepada evaluasi.	Tema yang dimuat sama yaitu digital <i>public relations</i> . Konsep yang digunakan sama yaitu konsep <i>four steps of PR</i> .	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi yang berbeda serta rumusan masalah yang berbeda.
3	Enjang Pera Irawan. Universitas Mercu Buana (2018).	Pemanfaatan <i>Website</i> pada Aktivitas <i>Cyber PR</i> dalam Mendukung <i>E-Government</i> di Pemerintah Kota Tangerang Selatan	Deskriptif kualitatif	Pemanfaatan <i>website</i> pada aktivitas <i>Cyber PR</i> oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan merupakan bagian dari implementasi	Tema yang dimuat sama yaitu <i>cyber public relations</i> atau digital <i>public relations</i> .	Perbedaan terletak pada Teori dan konsep yang digunakan yaitu konsep <i>Cyber PR</i> , <i>e-government</i> , pelayanan publik, dan lokasi penelitian

				<i>e-government</i> sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal dan partisipatif.		di Pemerintah Kota Tangerang Selatan
4	Nurul Hanifa, Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi Humas. UIN Sunan Gunung Djati Bandung (2020).	Pengelolaan digital <i>Public Relations</i> melalui media internal kontak PT Kereta Api Indonesia; Studi deskriptif kualitatif pada PT Kereta Api Indonesia (Persero)	Deskriptif kualitatif	Humas PT Kereta Api Indonesia telah melaksanakan pengelolaan digital <i>public relations</i> melalui media internal Kontak	Tema yang dimuat sama yaitu digital <i>public relations</i> .	Perbedaan terletak pada teori yang digunakan dan lokasi penelitian pada Humas PT Kereta Api Indonesia.
5	Novita Damayanti dan Cakra Ningsih. Universitas Moestopo (2020).	Digital humas pemerintah dalam menyampaikan informasi edukasi pencegahan COVID-19 di Indonesia	Deskriptif kualitatif	Kementerian komunikasi dan informasi, serta kementerian BUMN menjalankan fungsi dan peran sebagai humas pemerintah dengan menyampaikan informasi atau pesan terkait Covid-19 pada masyarakat Indonesia.	Tema yang dimuat sama yaitu digital <i>public relations</i> .	Perbedaan terletak pada konsep yang digunakan yaitu <i>7-Cs public relations communication</i> . Lokasi penelitian juga berbeda serta rumusan masalah yang berbeda.

F. Landasan Pemikiran

F.1 Landasan Teoritis

1) Konsep *Four Steps Public Relations*

Penelitian ini memakai konsep *Four Steps Public Relations* yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom dalam “*Effective Public Relations*” (2018: 321). Konsep *Four Steps Public Relations* memiliki beberapa langkah, yaitu:

(1) *Defining PR problems*

Defining PR Problems menjadi langkah pertama yang dilaksanakan ketika melakukan sebuah aktivitas *public relations*. Pada tahap awal ini seorang humas memiliki fokus untuk mencari fakta-fakta untuk memberikan gambaran tentang situasi yang sedang terjadi. Seorang humas Dalam tahap ini 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 praktisi *public relations* harus mencari apa saja yang terjadi yang berkaitan dengan organisasi yang diwakilinya.

(2) *Planning and programming*

Setelah mendapatkan fakta-fakta tentang situasi terkini, *Planning and programming* menjadi tahap selanjutnya. Di tahap ini praktisi humas membangun strategi dan perencanaan kegiatan berdasarkan situasi dan kondisi terkini yang di dapat pada langkah awal. Tahap ini

merupakan suatu proses berkesinambungan dan selalu memerlukan peninjauan agar tindakan yang diambil sesuai dengan aturan yang ditetapkan

(3) *Taking action and communicating*

Tahap ketiga yaitu *taking action and communicating* adalah tahap dimana praktisi *public relations* menerapkan hasil dari strategi dan perencanaan pada tahap sebelumnya sebagai bentuk komunikasi untuk mencapai tujuan. Pada tahap ini seorang humas mengkomunikasikan perencanaan yang telah ada tahap sebelumnya, siapa saja, kapan, di mana dan bagaimana caranya untuk mengkomunikasikan atau mengimplementasikan perencanaan yang telah ada. Tindakan dilakukan sesuai fakta agar pelaksanaan dapat berjalan secara efektif.

(4) *Evaluating the program*

Evaluating the program menjadi tahap terakhir dimana praktisi *public relations* melakukan evaluasi terhadap program yang telah dilakukan. Penilaian hasil dari tahap awal dan keefektifan proses manajemen serta bentuk komunikasi yang dipakai akan dievaluasi. Melalui evaluasi, praktisi *public relations* akan mengetahui faktor-faktor yang menjadi kegagalan ataupun keberhasilan suatu program, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah selanjutnya yang seharusnya dilakukan.

Peneliti menggunakan *Four Step Public Relations* karena peneliti ingin meneliti bagaimana proses pengelolaan *website* yang dilakukan oleh Sekretariat

DPRD Jawa Barat. Peneliti memilih konsep *Four Step Public Relations* karena konsep ini mencakup dan menggambarkan seluruh proses secara rinci mulai dari tahap awal hingga tahap akhir atau evaluasi.

F.2 Kerangka Konseptual

1) Digital Public Relations

Digital *public relations* merupakan perkembangan dari praktik *public relations* tradisional yang terjadi akibat perkembangan teknologi komunikasi. Pemanfaatan internet dan media daring menjadi ciri utama dari digital *public relations* yang membedakannya dengan *public relations* tradisional yang umumnya menggunakan media cetak. Digital *public relations* memiliki nama lain seperti *cyber public relations* dan *electronic public relations*. Bahri & Sambo (2021: 15) menjelaskan bahwa penggunaan nama tersebut sama karena berangkat dari penggunaan internet sebagai media publikasi.

Praktisi *public relations* diharapkan mampu menguasai praktik digital *public relations* jika ingin tetap relevan di era digital. Onggo (2004: 2-7) mendefinisikan digital *public relations* atau *electronic public relations* adalah komunikasi yang dilakukan oleh praktisi *public relations* dengan memanfaatkan media internet untuk memelihara kepercayaan publik.

Penggunaan praktik digital *public relations* membawa banyak manfaat. Salah satu manfaatnya adalah kemudahan menyampaikan informasi kepada publik. Sekretariat DPRD Jawa Barat melaksanakan praktik digital *public relations* dalam penyampaian informasi kepada

publik. Hal ini merupakan cara yang dilakukan Sekretariat DPRD Jawa Barat sebagai instansi pemerintah untuk melaksanakan transparansi informasi sebagai bagian dari tata kelola pemerintah yang baik atau *good governance*.

2) *Good Governance*

Good governance merupakan sebuah konsep tata kelola yang baik dalam mengorganisasikan berbagai aspek dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik. Menurut *United Nations Development Program* (dalam Tomo, 2019: 15) *good governance* merupakan pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien dalam mengatasi masalah-masalah yang bersangkutan dengan publik yang didasarkan pada partisipatoris, akuntabilitas, dan transparansi.

Transparansi menjadi salah satu dasar dalam *good governance*. Era digital menuntut semua organisasi termasuk instansi pemerintah untuk dapat memberikan informasi kepada publik secara transparan. Thomas (dalam Tomo, 2019: 16) menjelaskan bahwa *good governance* tidak bisa dielakkan bagi organisasi terutama jika ingin tetap relevan di era kompetisi ekonomi global yang ketat.

Penyebaran informasi secara efektif dan efisien merupakan salah satu implementasi *good governance*. Instansi pemerintah seperti Sekretariat DPRD Jawa Barat dapat menggunakan media komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat dalam penyebaran informasi. Penggunaan media seperti *website* dapat memberikan kesempatan bagi masyarakat mengakses

informasi dengan mudah. Hal ini akan membuat masyarakat merasa diuntungkan dan membangun komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.

3) *Website*

Penggunaan teknologi komunikasi sangat masif di era digital sekarang ini. Media digital seperti *website* menjadi pilihan para praktisi humas untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Kemudahan untuk mengakses informasi menjadi salah satu manfaat mengapa media *website* populer. Darmawan (2013: 29) menjelaskan bahwa *website* ditujukan untuk publikasi informasi dari mulai profil pribadi sampai kepada profil perusahaan (*company profile*).

Informasi yang dapat ditempatkan di *website* beragam. Nurmi (dalam Izzah, 2017: 248) menjelaskan bahwa *website* merupakan sekumpulan halaman yang berisi informasi berupa teks, suara, gambar, animasi dan atau gabungan. Saat ini pembuatan *website* tidak sesulit dulu sehingga semua orang bisa membuat *website*. Tampilan antarmuka yang semakin menarik pun membuat penggunaan *website* kian hari makin banyak digunakan oleh berbagai pihak.

Semua organisasi dewasa ini dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan zaman, tak terkecuali lembaga pemerintahan. Instansi pemerintah seperti Sekretariat DPRD Jawa Barat dituntut untuk dapat beradaptasi terhadap semua perubahan yang ada seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi. Penggunaan *website* menjadi salah

satu sarana atau media untuk berkomunikasi dan memperpendek jarak antara pemerintah dan masyarakat.

G. Langkah-langkah Penelitian

G.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian ini di Sekretariat DPRD Jawa Barat yang berlokasi di Jl. Diponegoro No. 27, Bandung, Jawa Barat, Indonesia 40115. Pemilihan lokasi penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam pengelolaan digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id. Selain itu, kantor Sekretariat DPRD Jawa Barat merupakan tempat pengelolaan digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id.

G.2 Paradigma dan Pendekatan

Sebuah penelitian memerlukan paradigma sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitiannya. Paradigma merupakan kerangka berpikir yang dipakai peneliti terhadap sebuah realitas sosial berlandaskan ilmu yang ada. Paradigma bisa menjelaskan bagaimana peneliti melihat sebuah fenomena atau permasalahan serta mencari dan menemukan solusi atas fenomena atau permasalahan tersebut.

Paradigma menurut Kuhn (dalam Satori & Komariah, 2017: 8) adalah suatu cara atau sudut pandang dalam melihat suatu permasalahan. Paradigma membantu menafsirkan mengenai hal apa, permasalahan apa serta bagaimana cara menyelesaikannya menurut aturan yang berlaku dalam mencari solusi dari permasalahan tersebut.

Peneliti memakai paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini. Creswell (dalam Putra, 2013: 29) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme menekankan pada kemampuan manusia sebagai individu yang berupaya memahami dunia tempat beraktivitas, dan mengembangkan berbagai makna subjektif berdasar pengalaman mereka. Oleh karena itu, peneliti dalam paradigma ini menggali makna-makna subjektif yang dikonstruksi oleh para individu tersebut.

Paradigma konstruktivisme melihat penelitian bukan hanya sekedar hasil pengamatan fakta. Namun, berdasarkan hasil konstruksi objek penelitian. Paradigma ini percaya bahwa fenomena yang dialami atau dirasakan oleh seorang individu berbeda dengan yang dirasakan oleh individu lain. Peneliti menggunakan paradigma ini karena peneliti mencari tahu dan menginterpretasikan bagaimana Sekretariat DPRD Jawa Barat mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*.

Pendekatan yang peneliti gunakan dalam mengkaji penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sugiyono (2009: 42) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif ini digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah. Penelitian dalam pendekatan kualitatif dapat berupa pengamatan langsung, wawancara, dan studi dokumen. Data yang dihasilkan dari penelitian pendekatan kualitatif berupa data yang bersifat deskriptif atau kata-kata yang dihasilkan dari penelitian yang diamati. Hasil penelitian ini diharapkan akan mendeskripsikan

bagaimana Sekretariat DPRD Jawa Barat mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*.

G.3 Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini. Satori & Komariah (2017: 60) menjelaskan bahwa metode deskriptif kualitatif memfokuskan pada suasana alamiah sebagaimana adanya tanpa dibuat-buat (*natural setting*). Metode ini ditujukan untuk memberikan gambaran atas objek yang diteliti tanpa adanya rekayasa atau dalam arti lain, penelitian ini diteliti sesuai dengan keadaan yang peneliti temukan.

Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif karena pada penelitian ini meneliti secara mendalam dan apa adanya mengenai pengelolaan digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*. Data yang ditemukan dituangkan dalam bentuk laporan dan juga narasi bersifat deskriptif yang tidak mengutamakan angka

G.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif merupakan sebuah data yang berisi informasi dalam bentuk tulisan ataupun lisan yang bukan berbentuk simbol maupun angka atau bilangan. Data kualitatif memiliki sasaran yang terbatas namun kedalamannya tidak terbatas.

Peneliti membutuhkan data tentang bagaimana pendefinisian masalah, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi, dan evaluasi

program Sekretariat DPRD Jawa Barat dalam mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance*.

2) Sumber Data

a) Sumber Data Primer

Data primer merupakan jenis sumber data yang didapat dari pihak Sekretariat DPRD Jawa Barat sebagai pihak yang memiliki tugas mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id.

b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis sumber data yang didapat dari pihak selain dari Sekretariat DPRD Jawa Barat sebagai pihak yang memiliki tugas mengelola digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id, berupa beberapa data resmi dan literatur seperti buku kehumasan, jurnal, skripsi ataupun arsip penting yang masih relevan dengan penelitian serta lain sebagainya yang telah disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

G.5 Penentuan Informan

Pemilihan Informan merupakan sesuatu yang penting dalam melakukan penelitian. Penelitian tidak akan berlanjut tanpa kehadiran informan yang menjadi sumber data. Sugiyono & Lestari (2021: 515) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi hal penting bagi peneliti adalah tuntas dan pastinya informasi, bukan banyaknya informan sehingga penambahan informan dihentikan jika datanya sudah jenuh.

Peneliti memakai teknik *purposive sampling* dalam pemilihan informan. Sugiyono & Lestari (2021: 512) menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik untuk mendapatkan sumber data atau informan dengan beberapa pertimbangan tertentu, seperti pihak yang dianggap paling tahu, atau pihak yang memiliki kekuasaan terhadap data sehingga akan memberikan kemudahan bagi peneliti untuk mengeksplorasi objek atau situasi sosial yang ingin diteliti.

Peneliti meminta bantuan tiga pengelola *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai informan yang semuanya memiliki pengalaman dalam pelaksanaan program yang sedang diteliti. Ketiga informan dalam penelitian ini adalah individu yang berperan sebagai staf ahli atau pejabat yang memiliki tanggung jawab terhadap pengelolaan *website* dprd.jabarprov.go.id atau memiliki peran yang signifikan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan pengelolaan *website* dprd.jabarprov.go.id sehingga dapat memberikan data yang rinci terhadap penelitian ini.

G.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian memerlukan sebuah teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data secara strategis dan efektif. Teknik pengumpulan data akan membantu peneliti dalam mendapatkan data yang sesuai standar sehingga dapat memudahkan peneliti dalam proses selanjutnya. Penelitian ini memakai teknik pengumpulan data yaitu:

1) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang lazim digunakan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif. Kegiatan ini merupakan proses komunikasi pengumpulan data yang sangat menentukan dalam penelitian kualitatif. Rustanto (2015: 58) menjelaskan bahwa wawancara adalah kegiatan untuk memperoleh informasi dari informan secara verbal ataupun non verbal, secara langsung ataupun tidak langsung dengan tujuan memperoleh data yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian.

Peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai pengelolaan digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sebagai bagian dari *good governance* oleh Sekretariat DPRD Jawa Barat. Wawancara memungkinkan peneliti untuk bisa mengetahui jawaban dan alasan narasumber yang sebenar-benarnya tanpa dibuat-buat karena pewawancara relatif tidak memiliki kontrol atas respons narasumber. Peneliti memakai wawancara yang bersifat fleksibel dan terbuka namun tetap memakai kaidah pedoman wawancara dengan tujuan agar dapat melihat permasalahan secara menyeluruh.

2) Observasi Partisipatoris Pasif

Observasi merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh peneliti untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya melalui pengamatan. Pengamatan dilakukan pada objek penelitian secara dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi non partisipan. Marshall (1995: 219)

menjelaskan bahwa observasi menjadi cara bagi peneliti untuk mengetahui tentang perilaku, dan makna perilaku tersebut.

Penelitian ini menggunakan observasi partisipatoris pasif. Stainback (dalam Sugiyono & Lestari, 2021: 541) menjelaskan bahwa partisipatoris pasif berarti peneliti terjun ke lapangan atau tempat kegiatan objek yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Peneliti secara langsung pergi ke lapangan guna mendapatkan informasi berupa data dan fakta, tetapi tidak secara langsung ikut dalam pengelolaan digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id.

Peneliti memilih observasi partisipatoris pasif karena peneliti melihat tidak memungkinkan untuk ikut serta secara langsung dalam pengelolaan digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id. Hal ini karena struktur pembagian tugas dan peran dalam pengelolaan digital *public relations* pada *website* dprd.jabarprov.go.id sudah ditetapkan dan tidak dapat diganggu lagi. Selain itu, observasi partisipatoris pasif dipilih karena peneliti ingin mendapatkan data dan fakta yang apa adanya dan kredibel sesuai dengan informasi yang bersumber dari pengalaman yang diperoleh objek penelitian yaitu pengelola *website* dan staf Sekretariat DPRD Jawa Barat yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan digital *public relations*.

G.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber sebagai teknik penentuan keabsahan data. Sugiyono & Lestari (2021: 584) menjelaskan bahwa triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data

yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang didapatkan dari beberapa sumber dideskripsikan dan dikategorisasikan untuk mengetahui mana pandangan yang sama dan mana yang berbeda. Triangulasi sumber dapat lebih meningkatkan kekuatan data bila dibandingkan dengan hanya satu sumber sehingga dapat membantu peneliti untuk meningkatkan pemahaman terhadap apa yang telah ditemukan di lapangan.

G.8 Teknik Analisis Data

Penelitian ini memakai teknik analisis data model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono & Lestari, 2021: 608) menjelaskan bahwa kegiatan dalam analisis data mencakup mereduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion*).

1) Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data (*data reduction*) adalah proses meringkas, memilih, dan memfokuskan data yang sudah didapat. Proses reduksi akan memungkinkan peneliti untuk menyingkirkan data yang dianggap tidak penting dan mengambil data yang dianggap penting. Reduksi data memiliki tujuan agar peneliti dapat melihat dengan lebih jelas gambaran data yang telah diperoleh di lapangan. Hal ini akan memberikan kemudahan bagi peneliti untuk melaksanakan proses selanjutnya.

2) Penyajian data (*data display*)

Penyajian data (*data display*) merupakan langkah selanjutnya setelah data direduksi. Pada penelitian kualitatif, data umumnya disajikan melalui teks yang berbentuk naratif, serta didukung dengan bagan dan tabel yang

berisi kumpulan informasi. Penyajian data secara sistematis akan memberikan kemudahan untuk memahami apa yang terjadi dan membuat perencanaan proses kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3) Penarikan kesimpulan (*conclusion*)

Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan (*conclusion*). Peneliti melaksanakan tahapan ini setelah tahap reduksi dan penyajian data selesai dilaksanakan. Kesimpulan akan menggambarkan pendapat terakhir berdasarkan uraian data yang telah disajikan sebelumnya. Miles dan Huberman (2014: 125) menjelaskan bahwa kesimpulan yang kredibel adalah jika didukung dengan bukti-bukti yang konsisten dan kuat.

