

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat (Disdik Jabar) merupakan sebuah instansi pemerintah yang memiliki posisi di bawah kewenangan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai unsur pelaksana Pemerintah Provinsi Jawa Barat memiliki tanggung jawab secara teknis dan administratif dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang pendidikan yang memiliki kewenangan untuk mengelola satuan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), Sekolah Luar Biasa (SLB), guru dan tenaga kependidikan (disdik.jabarprov.go.id, diakses pada 10 September 2022).

Pengembangan kualitas pendidikan yang maju di bawah koordinasi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat (Disdik Jabar) dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan informasi di bidang pendidikan. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat melakukan penyesuaian dengan berbagai upaya dalam menyosialisasikan program-program kerja yang dijalankan oleh instansi, salah satunya dengan melibatkan aktivitas berbasis *cyber public relations* melalui *website* selaras dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital.

Perkembangan teknologi melahirkan media baru bagi praktisi *public relations* dalam menjalin komunikasi dengan publik sasarannya, Aprinta (2014: 5) dalam penelitian berjudul “Strategi *Cyber Public relations* dalam Pembentukan Citra Institusi

Pendidikan Tinggi Swasta” menjelaskan bahwa kegiatan komunikasi tidak cukup apabila hanya mengandalkan media tradisional. Hal ini juga dibuktikan dari survei terkait ragam informasi yang paling banyak diakses masyarakat yang sudah dilakukan oleh Katadata *Insight Center* (KIC) serta Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dengan melibatkan 10.000 responden di 34 provinsi Indonesia pada 4-24 Oktober 2021, hasil survei menunjukkan mayoritas masyarakat Indonesia yang mengakses informasi pada situs resmi pemerintah sebesar 14% sehingga membuat jenis sumber informasi ini berada pada urutan keempat (databoks.katadata.id, diakses pada 25 November 2022).

Praktisi humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam penelitian Binugraheni & Kurniadi (2022: 432-433) berjudul “Strategi Humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam Membentuk Citra Positif Instansi” menyatakan selain menggunakan media cetak seperti brosur dan majalah, media *online* yaitu *website* disdik.jabarprov.go.id juga turut dimanfaatkan sebagai salah satu media untuk mendukung strategi komunikasi dalam membentuk citra instansi. *Website* disdik.jabarprov.go.id sebagai salah satu situs resmi pemerintah pada pengelolaannya saat ini telah berkolaborasi dengan balai Teknologi Informasi dan Komunikasi Disdik Jabar (Tikomdik Jabar) sebagai wujud implementasi dari strategi pengembangan *e-government* dengan mengacu kepada Undang-undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Observasi, 18 November 2022).

Media *online* berbasis *web* merupakan tingkat pertama yang termasuk ke dalam pengembangan *e-government* di Indonesia. Pelaksanaan *e-government* dilakukan

dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah yang baik terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan memperbaiki kualitas penyebaran informasi publik guna mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) melalui perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003).

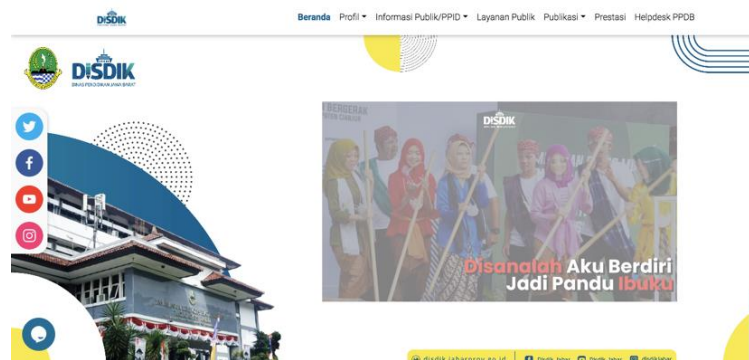
Website disdik.jabarprov.go.id menjadi sebuah media baru untuk memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat, membangun komunikasi dua arah, sarana pelayanan publik, dan pengelolaan informasi *online* yang dapat dimanfaatkan dengan baik, sehingga melalui kinerja tersebut akan membentuk sebuah citra dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Kemudahan akses terhadap layanan informasi publik serta publikasi konten berbasis *online* terkait berita pendidikan jenjang SMA, SMK, SLB, guru dan tenaga kependidikan pada lingkup Provinsi Jawa Barat yang terkini dan aktual diberikan instansi karena *website* dinilai sebagai media praktis untuk menyebarkan informasi dengan akses yang *fleksible*, dan dapat menjangkau seluruh pihak internal dan pihak eksternal instansi.

Seorang praktisi humas pemerintah seperti yang dikemukakan Budhirianto (2020: 72) dalam penelitian berjudul “Transformasi Pendekatan Komunikasi Publik pada Humas Pemerintah Era Digital” harus memiliki kompetensi sesuai di bidangnya, dengan selalu meningkatkan kompetensi baik *hard skills* atau *soft skills*, serta mempertimbangkan target khalayak agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Peran praktisi humas dalam pengelolaan *website* disdik.jabarprov.id sangat penting mengingat praktisi humas dituntut untuk bersikap adaptif dalam menghadapi

perkembangan teknologi yang terjadi, karena hal ini berimplikasi dan membawa banyak perubahan terhadap interaksi serta kebiasaan masyarakat saat ini terutama dalam hal komunikasi dan memperoleh informasi.

Kesadaran masyarakat mengenai citra yang ingin ditampilkan oleh Dinas pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat terbentuk melalui aktivitas *cyber public relations* yang dilakukan melalui *website*, karena media berbasis *cyber* ini dapat menjadi sebuah identitas dari sebuah instansi. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat aktif dalam mempublikasikan berita pendidikan, program kerja, sampai pada kegiatan Kepala Dinas Pendidikan (Kadisdik) Jawa Barat setiap harinya untuk menyajikan keterbukaan informasi publik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses berita yang terpercaya.

Gambar 1.1 Laman *Website* disdik.jabarprov.go.id



Sumber: disdik.jabarprov.go.id

Beranda laman *web* disdik.jabarprov.go.id seperti yang terdapat pada gambar di atas menampilkan berbagai macam menu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi. Baris *icon* yang terdapat di sebelah kiri laman *web* merupakan penghubung antara *website* dengan akun media sosial milik Dinas Pendidikan Provinsi

Jawa Barat. Penggunaan warna *layout website* yang di dominasi oleh warna biru, kuning, dan hijau mengikuti warna yang telah ditentukan oleh tim Jabarprov dan melambangkan warna pakem dari pemerintah Jawa Barat. Penggunaan warna putih sebagai *whitespace* agar *website* terlebih luas (Observasi, 30 November 2022).

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat melalui *website* disdik.jabarprov.go.id meraih penghargaan pada ajang Piala Humas Jabar 2019 sebagai “Instansi Terpopuler di Media Massa” di Kategori Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat. Melihat dari fenomena ini aktivitas *cyber public relations* sebagai bagian dari perkembangan teknologi yang diterapkan dalam ranah kehumasan, terutama melalui pengelolaan *website* pada instansi pemerintah dinilai harus sangat diperhatikan, karena praktisi humas pemerintah dapat menjadi garda terdepan dalam memberikan informasi dan data terkait instansi, hal ini bertujuan agar masyarakat tidak merasakan adanya pembatas antara pemerintah dengan masyarakat (pelitajabar.com, diakses pada 1 Desember 2022).

Konvergensi teknologi mendukung lahirnya era digital dan era keterbukaan informasi, sehingga terjadi transformasi pengelolaan informasi dari konvensional ke digital yang merupakan bukti dari adanya konvergensi media melalui aktivitas *cyber public relations*. dengan menerapkan optimalisasi informasi pada *website* hak kemudahan masyarakat untuk mendapatkan akses yang bebas terhadap informasi publik dari instansi pemerintah yang bersangkutan dapat terpenuhi. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu instansi pemerintah turut memaksimalkan aktivitas *cyber public relations* sebagai penghubung antara masyarakat dengan

pemerintah dalam menjalin komunikasi terkait kebijakan pendidikan untuk dapat membangun sikap saling pengertian dan mengelola opini publik

Citra yang ingin dibentuk Dinas pendidikan Provinsi Jawa Barat berkaitan dengan penerapan *cyber public relations* yang optimal pada *website* disdik.jabarprov.go.id, kesuksesan komunikasi yang telah dibangun antara praktisi humas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dengan masyarakat dapat menciptakan kesan tersendiri dalam benak masyarakat, sehingga akan melahirkan sebuah identitas sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab atas kebijakan pemerintah di bidang pendidikan.

Studi mengenai aktivitas *cyber public relations* melalui pengelolaan *website* menjadi sangat menarik pada era digital saat ini karena di dalamnya mencakup cara pengelolaan *website* sebagai media dalam membentuk citra kepada publik mengenai suatu instansi, pengelolaan *website* yang menarik dengan memerhatikan kualitas terutama pada instansi pemerintahan seperti Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana instansi pemerintah ini melakukan pembentukan citra terkait aspek pengelolaan kebijakan pendidikan.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dapat dilihat dari sistem komputasi (computing),

proses komunikasi (communication), dan pengelolaan konten media (content), maka fokus penelitian yang terbentuk yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem Komputasi (*Computing*) pada Aktivitas *Cyber Public Relations* melalui *Website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana proses Komunikasi (*Communication*) pada Aktivitas *Cyber Public Relations* melalui *Website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana pengelolaan Konten Media (*Content*) pada Aktivitas *Cyber Public Relations* melalui *Website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian ini untuk menyajikan hasil data kualitatif dengan menggunakan metode studi deskriptif pada Aktivitas *Cyber Public Relations* Melalui *Website* disdik.jabarprov.go.id dalam Membentuk Citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Hal tersebut kemudian dapat dibentuk dalam beberapa tujuan penelitian, sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan proses sistem Komputasi (*Computing*) pada Aktivitas *Cyber Public Relations* melalui *Website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

2. Untuk mendeskripsikan proses Komunikasi (*Communication*) pada Aktivitas *Cyber Public Relations* melalui *Website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat
3. Untuk mendeskripsikan pengelolaan Konten (*Content*) pada Aktivitas *Cyber Public Relations* melalui *Website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Kegunaan Penelitian bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menguatkan pemahaman berdasarkan fenomena faktual mengenai kajian *Cyber Public Relations* atau *Humas Online*, terutama dalam memberikan sudut pandang yang berbeda tentang Aktivitas *Cyber Public Relations* melalui *Website* dalam membentuk citra pada lingkup dunia kerja, khususnya aktivitas nyata dalam lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu instansi pemerintah yang mengelola informasi seputar pendidikan di Jawa Barat jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Pendidikan Khusus.

2. Kegunaan Penelitian bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman baru, memperoleh relasi yang lebih luas di bidang *Cyber Public Relations*, dan mengimplementasikan teori serta

kajian yang telah didapatkan selama masa perkuliahan khususnya pada mata kuliah *Cyber Public Relations*.

1.4.2 Kegunaan Praktisi

1. Kegunaan Penelitian bagi Praktisi Humas

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai kajian untuk para praktisi *Public Relations* dalam menentukan strategi *Cyber Public Relations* terutama dalam penerapan konvergensi media dengan proses 3C pada pengelolaan *Website* sebagai media digital untuk berkomunikasi dengan pihak eksternal maupun internal, serta agar dapat menciptakan citra yang diinginkan oleh perusahaan atau lembaga.

2. Kegunaan Penelitian bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk pengambilan keputusan dan evaluasi bagi instansi pada saat melakukan aktivitas *Cyber Public Relations* terutama dalam pengelolaan *Website* sebagai salah satu media untuk membentuk citra instansi.

3. Kegunaan Penelitian bagi pembaca

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan kontribusi ilmiah yang bersifat kualitatif terutama dalam bidang *Cyber Public Relations* sehingga dapat digunakan sebagai referensi untuk dikembangkan pada penelitian berikutnya yang ingin menggunakan ide serta dasar penelitian yang sama.

1.5 Landasan Pemikiran

Landasan pemikiran berisi sebuah acuan yang bertujuan untuk menjelaskan suatu teori yang berkaitan dengan fokus penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis digunakan acuan dasar dalam sebuah penelitian yang diharapkan dapat mendukung fakta-fakta yang ada sehingga dapat menarik suatu kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Landasan teoritis penelitian ini menggunakan konsep 3C yaitu sistem komputasi (*computing*), proses komunikasi (*communcation*), dan pengelolaan konten media (*content*) dalam teori Konvergensi Media yang dikembangkan oleh Henry Jenkins pada tahun 2006. Henry Jenkins (2006) mengemukakan bahwa konvergensi media terjadi ketika media lama (*old media*) dan media baru (*new media*) yang kehadirannya dipicu pertumbuhan internet yang telah mengubah cara penyampaian informasi secara radikal. Konvergensi media mengubah industri, layanan, dan praktik kerja yang sudah berkembang serta memungkinkan bentuk konten yang sepenuhnya baru. Yichen Zhu dalam (Grant & Meadows, 2018) turut menyatakan bahwa konvergensi media telah dimulai satu abad lalu ketika radio dan pemain rekaman bergabung dalam alat yang sama namun konvergensi media menjadi lebih massif sejak makin menurunnya popularitas media cetak dan sebaliknya pesatnya pertumbuhan internet sepanjang tahun 1990.

Henry Jenkins (2006) dalam bukunya berjudul “*Convergence Culture : Where Old and New Media Collide*” mendefinisikan konvergensi media sebagai aliran konten

di beberapa platform media dan kegiatan media, kerjasama industri dengan media dan kegiatan migrasi media, kata konvergensi digunakan untuk menggambarkan perubahan teknologi industri budaya, sosial yang datang bersamaan dari industri sebelumnya yang terpisah dan terkait dengan pekerja terampil. Informasi dapat disalurkan dengan cepat dan *fleksible* dengan adanya konvergensi media sehingga dapat mempengaruhi ekonomi masyarakat itu sendiri.

Konvergensi media dilakukan untuk menghasilkan dan menerbitkan berbagai konten media melalui alat dan infrastruktur teknologi untuk digunakan atau diakses oleh *audiens* yang beragam. Dywer (2010) kemudian menyebutkan konvergensi media sebagai proses dimana teknologi baru ditampung oleh industri media, komunikasi, dan budaya yang sebelumnya sudah ada. Carey (1972) menyatakan konvergensi media menghadirkan kemudahan akses, tetapi tidak mengubah khalayak media komunikasi yang merupakan metafora sosial besar yang tidak hanya mengirim informasi, tetapi juga menentukan apa itu pengetahuan, yang tidak hanya mengarahkan audiens pada pengguna tetapi juga memberitahu *audiens* jenis dunia apa saja yang ada.

Roshadel (2011) mendefinisikan konvergensi media merupakan integrasi media melalui digitalisasi yang dilakukan industri media. Konvergensi media dilakukan untuk menghasilkan dan menerbitkan berbagai konten media melalui alat dan infrastruktur teknologi untuk digunakan audiensi yang beragam. Sedangkan konvergensi media yang dikemukakan oleh Preston (2001) merupakan bergabungnya media telekomunikasi tradisional dengan internet sekaligus. Konvergensi media

menyebabkan perubahan radikal dalam penanganan, penyediaan distribusi, dan pemrosesan seluruh bentuk informasi baik visual, audio, data, dan sebagainya.

Konvergensi media mengartikan adanya perubahan perilaku *audiens* dalam mengakses apapun untuk mencari pengalaman atau hiburan baru yang mereka inginkan, Henry Jenkins dalam (Kristiyono, 2022: 72) menyatakan konvergensi media melibatkan interkoneksi teknologi informasi dan komunikasi (*communication*), perangkat komputasi (*computing*), dan konten media (*content*) atau yang biasa disebut dengan konsep 3C. Jenkins memiliki pandangan bahwa konvergensi media sebagai sebuah keberlanjutan dan seharusnya tidak dianggap sebagai perpindahan media lama ke media baru, melainkan sebagai bentuk interaksi antara berbagai platform dalam bentuk media.

Konvergensi media dalam aspek kehumasan dinyatakan oleh Damayanti (2022) menghasilkan berbagai *output* dengan berbagai konten multimedia yang sangat membantu untuk menyebarkan informasi kepada publik dengan efektif dan efisien. Perkembangan teknologi ini membawa sebuah perubahan ke arah digitalisasi dan mengharuskan praktisi *public relations* menyesuaikan segala bentuk perubahan.

Penelitian ini menggunakan konsep 3C dalam teori konvergensi media yang dikembangkan oleh Henry Jenkins karena konsep tersebut membahas mengenai keterlibatan sistem komputasi (*computing*), proses komunikasi (*communication*), dan pengelolaan konten media (*content*) sebagai bagian dari perubahan media dari arah konvensional ke arah digital sehingga relevan untuk dijadikan sebagai acuan guna

meneliti aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

1.5.2 Landasan Konseptual

1.5.2.1 Aktivitas *Cyber Public Relations*

Pemanfaatan media *online* untuk menyampaikan informasi sehingga praktisi *public relations* dapat mencapai tujuan untuk menjalin hubungan yang baik dengan publik sasaran atau yang biasa disebut dengan *cyber public relations*, dapat terjadi secara dalam jaringan (*daring*) untuk membangun hubungan dengan masyarakat, proses komunikasi ini diimplementasikan melalui penggunaan media internet maupun media sosial. Praktisi *public relations* mendapatkan keuntungan dari penggunaan media baru, terutama dalam hal menyampaikan informasi.

Cyber public relations seperti yang didefinisikan Onggo (2004:7) disebut juga sebagai *electronic public relations* merupakan inisiatif yang dilakukan praktisi *public relations* untuk mengelola media *online* atau platform yang telah dimilikinya sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran publik. Perkembangan teknologi membuat sarana untuk bertukar informasi menjadi sangat beragam, selain dilengkapi dengan berbagai fitur yang mendukung komunikasi serta penyampaian informasi, *cyber public relations* dinilai sangat *fleksible* karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Kehadiran dari *cyber public relations* tidak dapat dielakkan, seorang praktisi *public relations* harus melakukan inisiatif ini karena melalui media internet praktisi *public relations* dapat berperan besar untuk mempengaruhi persepi publik terkait suatu

instansi atau perusahaan. Sedangkan Hidayat (2014: 93) mendefinisikan *cyber public relations* sebagai suatu inisiatif sebagai cara atau strategi yang dilakukan oleh praktis maupun akademisi *public relations* dengan menggunakan media baru yaitu internet sebagai sarana publisitasnya. *cyber public relations* dapat digunakan sebagai strategi dalam menyampaikan informasi kepada khalayaknya yang dapat memberikan efisiensi waktu serta biaya.

Kegunaan *cyber public relations* seperti dinyatakan oleh Cahyati, dkk (2022: 59) bahwa dapat membantu institusi menyederhanakan kerumitan birokrasi dan penghematan anggaran biaya, sehingga bentuk komunikasi dalam *cyber public relations* adalah komunikasi publik versi modern dengan efektivitas dan efisiensi tinggi jika diterapkan dengan strategi yang tepat. Fokus utama dari *cyber public relations* yaitu membidik media *online*, dengan penerapan salah satu aktivitas *public relations* ini, praktisi *public relations* dapat langsung menyampaikan informasi kepada target publiknya. Potensi-potensi besar dari memanfaatkan *cyber public relations* menurut Onggo (2004: 5-6), yaitu :

1. Komunikasi Konstan

Internet berpotensi menjangkau target publik karena dapat dengan mudah diakses selama 24 jam setiap harinya, komunikasi konstan dalam *cyber public relations* dilakukan secara dua arah antara suatu instansi atau perusahaan dengan publiknya. Aktivitas ini apabila dilakukan secara berkesinambungan dapat membantu membangun hubungan yang kuat dan saling bermanfaat yang tidak dapat dilakukan secara langsung melalui media *offline*.

2. Jangkauan Global

Media internet tidak terbatas oleh ruang dan waktu, melalui internet target publik dapat dengan mudah terhubung dengan instansi atau perusahaan, hal ini menjadikan kelebihan dari aktivitas *cyber public relations* yang dapat menjangkau publiknya dimanapun dan kapanpun. Internet memungkinkan praktisi *public relations* merespon secara cepat semua permasalahan dan pertanyaan dari para terget publiknya.

3. Interaktif

Komunikasi melalui internet yang dilakukan secara dua arah ini merupakan hal yang menguntungkan bagi praktisi *public relations*. Instansi atau perusahaan menggunakan interaktivitas internet karena membutuhkan persepsi dari publik terhadap aktivitas yang telah dilakukan, seperti kritik, saran, atau pujian.

Aspek-aspek dalam potensi *cyber public relations* menjadi sebuah kemudahan untuk menghubungkan praktisi *public relations* dengan masyarakat karena internet tidak terbatas ruang maupun waktu, sehingga dapat memberikan kemudahan akses dan bersifat interaktif. Pemanfaatan internet menurut Darmastuti (2007) memberikan kemampuan kepada praktisi *public relations* pemerintah untuk meningkatkan akses pelayanan dan pemberian informasi kepada publik tujuh hari seminggu. *Cyber public relations* menggunakan sebuah media atau platform dan memiliki cara kerja yang berbeda dari media konvensional, namun aktivitasnya tetap mengacu pada lima hal layaknya kegiatan *public relations*. Effendy (2002: 145-149) menyatakan mengenai kegiatan tersebut yaitu periklanan, lobi, keagenan pers, promosi, dan publisitas.

Berdasarkan hal ini dapat terlihat bahwa inti dari tugas, aktivitas, serta fungsi antara *cyber public relations* dengan *public relations* tetap sama.

Penelitian ini membahas mengenai implementasi dari aktivitas *cyber public relations* pada lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yaitu melalui *website* disdik.jabarprov.go.id sebagai salah satu media untuk membangun citra melalui penyebaran informasi seputar pendidikan se-Jawa Barat kepada masyarakat.

1.5.2.2 Citra (Image)

Jefkins (dalam Ardianto 2010: 98) mengemukakan bahwa citra merupakan kesan yang berasal dari pengetahuan dan informasi pengalaman individu, kekurangan citra dapat terjadi karena kesalahan dan informasi yang tidak lengkap. Hal lain dinyatakan oleh Rajagukguk dan Kasmiruddin (2015) bahwa citra perusahaan merupakan persepsi publik tentang perusahaan yang menyangkut pelayanan, kualitas produk atau jasa, budaya perusahaan, perilaku perusahaan, atau perilaku individu-individu dalam perusahaan dan lainnya. Sedangkan menurut Ruslan (2010: 80) citra merupakan kumpulan kepercayaan, pemikiran, dan kesan tentang objek tertentu. Jefkins (dalam Ardianto, 2010: 100) kemudian telah mengemukakan 5 macam citra, yaitu:

1. Citra Siluet, gambaran citra yang dianggap benar oleh perusahaan dengan beranggapan bahwa bagian eksternal telah melihat perusahaan memiliki citra yang baik, tetapi tidak selamanya pandangan pihak eksternal kepada perusahaan selalu baik.

2. Citra yang Sedang Berlaku, gambaran citra yang dibentuk oleh pihak eksternal terhadap perusahaan, pandangan pihak eksternal pada citra terkini didasari pada pengalaman pribadi terhadap perusahaan.
3. Citra yang diinginkan, citra positif yang diinginkan oleh perusahaan dan pihak eksternal menerima impresi tersebut secara positif juga. Citra ini hadir dari harapan perusahaan dan dimaknai dengan positif oleh pihak eksternalnya.
4. Citra Korporat, citra yang diupayakan oleh perusahaan mengenai bagaimana perusahaan akan mendapat citra yang positif dan dapat diterima oleh pihak eksternal.
5. Citra Berganda, citra yang dimunculkan oleh tiap individu pada suatu perusahaan, citra ini merupakan citra komplemen dari suatu perusahaan.
6. Citra Performa, citra yang memiliki sasaran subyek perusahaan, citra ini memiliki kaitan yang erat dengan hasil kerja, etika, serta penampilan yang dihadirkan masing-masing individu pada perusahaan.

Pembagian citra yang sudah ada membuat praktisi *public relations* dihadapkan oleh tantangan dalam menghadapi kenyataan yang telah terjadi. maka dari itu peran praktisi *public relations* dalam suatu instansi atau perusahaan sangat penting untuk memberikan pemahaman dan informasi kepada publiknya agar sebuah citra tetap terjaga. Trimanah (dalam Atikah, 2020: 39) menganggap citra sebagai suatu abstrak dan tidak dapat ditebak, karena masing-masing publik memiliki persepsi dalam melihat instansi atau perusahaan. Wujud dari sebuah citra dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti respon terhadap penerimaan dan tanggapan positif maupun

negatif yang didapat dari publik terhadap instansi atau perusahaan. Kotler (dalam Kirana, 2009) menyatakan bahwa terdapat tiga proses seleksi ketika seseorang mempersepsikan sesuatu, yaitu :

1. *Selective attention*, persepsi seseorang berdasarkan perhatiannya. Praktisi *public relations* dalam hal ini harus mampu mendesain informasi sesuai apa yang dibutuhkan media massa sehingga menarik target publik.
2. *Selective distrection*, seseorang cenderung memilah informasi tersebut sesuai kepentingan pribadinya dan memaknai informasi tersebut sesuai pola pikirnya.
3. *Selective relentions*, seseorang akan dengan mudah mengingat informasi yang sudah disajikan secara berulang-ulang. Maka praktisi *public relations* dituntut untuk menulis dan mendesain informasi yang tidak membosankan meskipun disampaikan berulang kali.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa identitas perusahaan menjadi hal yang paling utama dalam membentuk citra. Citra yang terbentuk ditentukan oleh sejauh mana praktisi *public relations* ingin membangun persepsi yang baik kepada publiknya terkait suatu perusahaan atau instansi. Citra yang ingin diperoleh Dinas Penelitian Provinsi Jawa Barat dari masyarakat tentunya merupakan citra yang positif, karena melalui citra yang positif dapat timbul kepercayaan dari masyarakat terkait instansi ini, pada penelitian ini membahas mengenai *website* disdik.jabarprov.go.id sebagai salah satu media *cyber* yang digunakan untuk membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

1.5.2.4 Website

Website seperti yang dinyatakan oleh Sebok, Vermat, & Tim (2018: 70) merupakan sekumpulan halaman yang saling terintegrasi dan di dalamnya terdapat beberapa item seperti dokumen dan gambar yang tersimpan dalam sebuah *web server* yang dapat diakses oleh pengguna (*User*) melalui *web browser* atau *mobile* dengan menampilkan data pengguna atau informasi pengguna. Beki (2015: 35) mendefinisikan *website* sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau penggabungan dari semua hal tersebut, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dan masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Kemudian Vivian (2008: 263) menyatakan *web* atau *website* merupakan struktur kode-kode yang mengizinkan pertukaran bukan hanya antar teks, tetapi juga grafis, video dan audio. Dasar-dasar kode pada web diterima secara universal yang memungkinkan semua orang yang memiliki akses komputer serta koneksi internet untuk mengunjungi web global tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Santoso (dalam Rahmadi, 2013: 10) membagi *website* ke dalam tiga golongan yaitu *website* statis dan *website* dinamis. *Website* statis merupakan *website* yang memiliki halaman konten yang tidak berubah-ubah, sedangkan *website* dinamis secara struktur ditujukan untuk update sesering mungkin. Sebok, Vermat, & Tim (2018:75) menyatakan *website* memiliki beberapa jenis, diantaranya:

1. Mesin Pencari (*Search Engines*), *search Engines* merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk menemukan situs *web*, halaman *web*, gambar, berita, video, peta, serta beragam informasi yang berkaitan dengan topik tertentu.
2. Berita dan Media Massa lainnya (*News and Other Mass Media*), tipe *website* ini berisi mengenai topik yang layak diberitakan salah satunya artikel yang berkaitan dengan fenomena terkini, gaya hidup, ekonomi, politik, olahraga, dan informasi cuaca.
3. Pendidikan (*Educational*), *website* dengan tipe ini digunakan untuk menyempurnakan pengajaran di sekolah dengan menerbitkan materi, nilai, dan informasi kelas terkait lainnya. *Website* tipe edukasi dapat menunjang pengajaran dan pembelajar baik formal maupun informal.
4. Bisnis, Pemerintah, dan Organisasi (*Business, Govermental, and Organizational*), *website* dengan tipe ini berisi konten yang meningkatkan *awareness*, menginformasikan latar belakang instansi atau perusahaan, dan mempromosikan produk atau layanan yang dikelola.
5. Perbankan dan Keuangan (*Banking and Finance*), penerapan *Website* ini seperti adanya *online banking* dan *online trading*, melalui *online banking* pengguna dapat mengakses akun bank, membayar tagihan, mentransfer dana, dan mengelola aktivitas keuangan lainnya secara online. Sedangkan melalui *online trading*.
6. Perjalanan dan Pariwisata (*Travel and Tourism*), *website* jenis ini memungkinkan pengguna untuk mencari opsi perjalanan dan membuat

pengaturan perjalanan. Pengguna dapat membaca ulasan perjalanan, mencari dan membandingkan harga penerbangan, memesan maskapai penerbangan, kamar, atau menyewa kendaraan.

7. *Electronic Commerce (E-Commerce)*, *website* yang digunakan untuk melakukan transaksi bisnis secara digital atau online. *E-Commerce* menawarkan banyak perubahan terkait proses perdagangan. Proses jual beli yang sebelumnya masih dilakukan secara tradisional dan membutuhkan pertemuan tatap muka antara pembeli dan penjual, kini pembeli dapat berdagang di berbagai kota tanpa pertemuan dan berkomunikasi melalui internet. *E-Commerce* menguntungkan pembeli dan juga penjual.

Jenis-jenis *website* tersebut dapat disesuaikan dengan keperluan suatu instansi atau perusahaan. *Website* yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Jawa Barat merupakan jenis *website* pemerintah (*governmental website*) karena *website* disdik.jabarprov.go.id dikelola untuk mendukung kegiatan kehumasan pada instansi pemerintah salah satunya dalam membentuk citra. Rusdianto (2014:35) menyatakan terdapat beberapa alasan mengapa sebuah instansi atau lembaga harus fokus terhadap pengelolaan *website*, diantaranya:

1. Sebagai *Branding*, instansi atau lembaga dapat merancang *website* sesuai dengan keinginan dan ide yang diinginkan oleh instansi atau lembaga dan memberikan pertemuan kepada tamu, perusahaan juga dapat dengan mudah menentukan konten dan menyajikan informasi lengkap tentang apa yang diinginkan, terutama kelebihan lembaga.

2. Instansi atau lembaga memiliki kewenangan dalam mengatur halaman, konten, jumlah halaman pada *website*, dan lainnya.
3. Konten secara keseluruhan akan menjadi daya tarik pengunjung *website* tanpa menyaingi konten atau halaman dari lembaga yang berbeda
4. *Search Engine Optimization* (SEO) dapat dioptimalkan seperti nama instansi atau lembaga yang akan dicari oleh pengguna pada kolom pencarian akan muncul paling atas.
5. *Web Analytic*, biasanya digunakan untuk menyelidiki lebih dalam dan kapasitas sebagai pengetahuan bagi organisasi yang terus-menerus menyaring bagaimana lembaga bertindak dalam menjangkau masyarakat umum.

Penggunaan *website* dapat mempermudah proses penyampaian informasi kepada publik, sehingga melalui penyebaran informasi yang cepat ini masyarakat dapat melahirkan sebuah *branding* terhadap suatu instansi atau perusahaan. Disdik.jabarprov.go.id merupakan *website* resmi yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu media untuk membentuk citra instansi

1.5.3 Landasan Operasional

1. Sistem Komputasi (*Computing*)

Sistem komputasi seperti yang dinyatakan oleh Arsyah & Juwita melibatkan beberapa unsur yaitu *computing hardware* dan *software* dengan penjelasan sebagai berikut:

a. *Perangkat keras komputasi (Computing Hardware)*

Komponen-komponen fisik yang membentuk satu kesatuan sistem personal komputer (PC), biasanya perangkat-perangkat ini dirakit dan dimasukkan ke dalam *casing* komputer dan sebagian lain berada di luar *casing*. *Computing hardware* atau perangkat keras komputer merupakan komponen yang memiliki bentuk fisik nyata, dengan adanya *hardware* maka bentuk dari setiap *output* dapat direalisasikan.

b. Perangkat lunak (Software)

Perangkat lunak (software) merupakan istilah umum yang digunakan untuk mendeskripsikan kumpulan program-program komputer, biasanya terdiri dari prosedur-prosedur dan dokumentasi untuk melakukan tugas tertentu. *software* sering terbagi ke dalam dua jenis yaitu perangkat lunak aplikasi (*application software*) yang mencakup program yang diunduh pengguna untuk memenuhi kebutuhan, dan perangkat lunak sistem (*system software*) yang mencakup sistem operasi yang mendukung perangkat lunak aplikasi.

Simamarta (2010) menyatakan komputasi merupakan cara menemukan pemecahan masalah berdasarkan data input dengan mengandalkan algoritma. Proses komputasi (*computing*) pada *website* disdik.jabarprov.go.id dapat membantu mobilitas kinerja praktisi *public relations* dalam instansi ini serta memberikan deskripsi terkait aktivitas *cyber public relations* melalui pengelolaan *website* sehingga melalui kerja *website* ini dapat membangun citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

2. Proses Komunikasi (*Communication*)

Proses komunikasi (*Communication*) dalam konvergensi media berlangsung dengan menggunakan media komputer, Dewi (2020) menyatakan hal ini untuk dapat

interaktif dalam media massa elektronik, komunikasi yang berlangsung termasuk dalam kategori komunikasi dalam jaringan (daring) atau komunikasi *online*. Proses komunikasi *online* dinyatakan oleh Eko (2013: 6-9) mengacu kepada membaca, menulis, berbagi video kamera dan komunikasi melalui jaringan komputer, cara berkomunikasi ini melibatkan penyampaian pesan yang dilakukan melalui media komputer yang telah terhubung dengan internet. Christanatalia & Rahadi (2020) menyatakan komunikasi dalam jaringan terbagi menjadi 2 jenis, sebagai berikut :

1. Komunikasi daring sinkron, komunikasi menggunakan komputer sebagai media yang terjadi secara serempak dan *realtime* seperti text chat dan video chat.
2. Komunikasi daring asinkron, jenis komunikasi ini menggunakan perangkat komputer dan dilakukan secara tertunda seperti email, forum online, blog, *social network*, dan situs *web*.

Ada beberapa komponen pendukung yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan komunikasi dalam jaringan pada konvergensi media, sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*), komponen ini bersifat mudah disentuh atau diraba dan memiliki bentuk yang nyata, seperti komputer, laptop, handphone, dan sebagainya.
2. Perangkat lunak (*software*), komponen ini sering dikenal sebagai program komputer. Software digunakan sebagai sarana penghubung antara perangkat keras (*hardware*) dengan perangkat nalar (*brainware*).

3. Perangkat nalar (*brainware*), komponen ini adalah orang yang menggunakan *hardware* dan *software* yakni manusia. *Brainware* memungkinkan manusia untuk bisa mengelola atau mengoperasikan perangkat keras dan lunak untuk berkomunikasi dalam jaringan.

Komunikasi pada konvergensi media ini terjadi pada suatu *platform* yang telah tersedia yang memungkinkan khalayak untuk dapat interaktif dalam media massa elektronik serta mengontrol kapan, dimana, dan bagaimana akses untuk terhubung dengan informasi dalam berbagai jenis komunikasi yang telah dikonvergensi. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana proses komunikasi pada konvergensi media sebagai salah satu aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

3. Pengelolaan Konten Media (*Content*)

Pengelolaan konten media (*content*) dalam konvergensi media memperlihatkan kemampuan memunculkan berbagai bentuk konten media hanya melalui satu media. Konten merupakan hal yang paling penting dalam kekuatan konvergensi terbaik yang bisa diterima dan menarik perhatian khalayak. Melalui penyajian konten yang matang dan konsisten dapat memunculkan citra yang baik terhadap suatu instansi.

Proses membuat konten media dapat dimulai dari pembuatan *content planning* untuk memudahkan dalam membuat konten yang diinginkan. Noorathasia, Octavianti, & Rahmawan (2023: 86) menyatakan *content planning* terdiri dari beberapa tahapan, sebagai berikut :

1. Menetapkan tujuan dan *audiens*, pada tahap ini praktisi *public relations* perlu menilai efektivitas dengan menetapkan tujuan apa yang ingin dicapai dari konten yang akan dibuat, serta menetapkan sasaran atau *audiens* yang dituju oleh konten yang akan dibuat, jika telah tujuan dan target audiens telah ditetapkan maka dapat dengan mudah menentukan topik yang akan diangkat.
2. *Brainstorming*, teknik ini digunakan untuk menemukan solusi terhadap masalah tertentu dengan ide secara spontan. Teknik ini dinilai cocok diterapkan untuk content creator agar tidak kehabisan ide dalam membuat konten yang dikuasainya.
3. Pembuatan konten, dalam pembuatan konten tata letak setiap bagian pada website seperti judul, subjudul, dan penomoran harus jelas. Selain itu, pemilihan kata saat pembuatan konten sangat perlu diperhatikan agar konten yang ingin disampaikan dapat dengan mudah dipahami oleh *audiens*.
4. Evaluasi, tahap ini dilakukan untuk mengetahui *feedback* atau respon dari konten yang telah diposting yang akan dijadikan sebagai bahan untuk evaluasi.
5. *Boost content*, tahap ini dilakukan promosi konten untuk mencapai jangkauan khalayak yang lebih banyak.

Konten media merupakan pilar kesuksesan dari sebuah *website*, melalui penyajian konten yang informatif dan menarik menjadi faktor yang mempengaruhi minat publik sasaran dalam mengakses sebuah *website*, maka dari itu pengelolaan konten media harus dilakukan melalui tahap-tahap yang sistematis agar tercipta sebuah konten media yang tematik dan dapat diterima oleh publik sasaran suatu instansi atau

perusahaan. Konten media pada konvergensi media sebagai salah satu dari konsep 3C merupakan kemampuan untuk memunculkan berbagai publikasi dalam satu media seperti *website*.

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang dituju pada penelitian ini adalah *website* milik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yaitu <https://disdik.jabarprov.go.id>. *Website* ini sebagai salah satu media yang digunakan oleh Dinas pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam menerapkan aktivitas *Cyber Public Relations* untuk membentuk citra, akun *website* disdik.jabarprov.go.id dipilih pada penelitian ini karena melalui *website* ini, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat telah meraih penghargaan sebagai instansi terpopuler di media massa pada tahun 2019. Selain itu, *website* Dinas Provinsi Jawa Barat didirikan sebagai wujud dari pengembangan *e-goverment* di Jawa Barat. Hal tersebut memperlihatkan bukti bahwa aktivitas *cyber public relations* melalui *website* dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat telah terlaksana, sehingga nantinya dapat ditemukannya data berdasarkan fenomena yang faktual untuk keperluan pada penelitian ini.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini merupakan paradigma konstruktivisme. Hidayat (2003: 3) menyatakan paradigma konstruktivisme yaitu paradigma yang hampir antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan

objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Asumsi dasar pada paradigma konstruktivisme adalah realitas dibentuk dan dikonstruksi, dengan demikian realitas yang sama dapat dianggap, dimaknai, dan dikonstruksi secara berbeda oleh semua orang karena setiap orang memiliki pengalaman, preferensi, pendidikan tertentu, serta lingkungan atau sosial tertentu yang mana faktor-faktor tersebut akan digunakan untuk menafsirkan realitas sosial yang ada di sekitarnya dengan konstruksinya masing-masing.

Realitas sosial dalam paradigma konstruktivisme bersifat relatif yaitu hasil dari konstruksi sosial. Pengetahuan juga merupakan konstruksi dari seseorang yang memahami suatu hal yang tidak dipahami oleh individu tersebut berdasarkan pengetahuannya. Sedangkan lingkungan adalah sarana terjadinya konstruksi itu. Konstruktivisme berdasarkan pernyataan Bungin (2011) dilihat sebagai sebuah kerja kognitif individu dalam menafsirkan dunia realitas yang ada.

Paradigma konstruktivisme digunakan dalam penelitian ini untuk dapat mengembangkan pemahaman yang membantu proses interpretasi aktivitas *cyber public relations* melalui *website* dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Sedangkan subjek penelitian merupakan staff pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang dianggap sudah memiliki pemahaman mengenai aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id, sehingga akan menghasilkan pemaknaan dari masing-masing individu mengenai sebuah media *website* instansi yang digunakan dalam membentuk citra.

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif, penggunaan pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai suatu peristiwa sehingga dapat menghasilkan kajian berdasarkan suatu fenomena yang lebih dapat dilihat secara lebih luas. Pendekatan kualitatif menurut Moleong (2011: 6) merupakan pendekatan untuk memahami fenomena-fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan perilaku peneliti dalam berbagai cara dan konteks yang alamiah.

Sugiono (2011:9) turut mengemukakan terkait pendekatan kualitatif sebagai pendekatan yang didasarkan pada filosofi empiris, teknik pengumpulan data harus dikombinasikan untuk mempelajari objek alamiah yang merupakan kunci bagi penelitian. Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian menekankan lebih penting daripada mengumpulkan. Pada penelitian kualitatif ini dapat dibangun gambaran yang kompleks dan holistik, analisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan melakukan penelitian dalam pengaturan ilmiah. Dengan berbagai pendapat mengenai pendekatan kualitatif, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif sangat cocok untuk digunakan sebagai pendekatan penelitian yang akan dilakukan karena penelitian ini turut mendiskripsikan gambaran secara mendalam terkait aktivitas *cyber public relations* melalui *website* dalam membentuk citra Dinas provinsi Jawa Barat.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode deskriptif mengutip dari Sugiyono (2016: 9) merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti

pada kondisi objek yang alamiah dimana manusia sebagai sebuah instrumen, kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode penelitian deskriptif difokuskan pada permasalahan atas dasar fakta yang dilakukan dengan cara pengamatan atau observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen-dokumen terkait.

Arikunto (1992: 25) menyatakan bahwa jenis penelitian deskriptif digunakan jika ingin mengetahui status sesuatu dan sebagainya, maka penelitian bersifat deskriptif untuk menjelaskan peristiwa dan sesuatu. Tujuan dari metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Metode deskriptif dipilih pada penelitian ini untuk memperoleh gambaran faktual yang terjadi di lapangan mengenai aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Dalam penelitian deskriptif akan dilihat kejadian yang menjadi pusat perhatian dan diilustrasikan dengan sebenar-benarnya.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data kualitatif digunakan pada penelitian ini, Silalahi (2006: 261) mengungkapkan bahwa sumber data kualitatif berdasarkan penjelasan yang luas dan memiliki landasan yang kuat, data tersebut juga berisi deskripsi mengenai tahap-tahap peristiwa dalam lingkup suatu kelompok, organisasi, perusahaan atau instansi. Data

kualitatif ditujukan untuk mendukung kerangka kerja sebelumnya dan kerangka kerja pengantar. Penggunaan data kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh data serta informasi mengenai deskripsi terkait indikator dari konsep 3C seperti proses sistem komputasi (*Computing*), proses komunikasi (*Communication*), dan pengelolaan konten media (*Content*) pada aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

2) Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang paling utama dalam penelitian kualitatif. Sumber data primer didapatkan melalui tahap wawancara dengan narasumber yang terlibat secara langsung dalam aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang berasal dari pihak kedua, data sekunder diambil melalui perantara kajian pustaka seperti buku yang relevan, jurnal yang relevan, penelitian terdahulu, dan *website* disdik.jabarprov.go.id yang sesuai dengan tema penelitian ini sebagai data pendukung untuk melengkapi sumber data sebelumnya yang bertujuan untuk memperkuat opini dan menghasilkan data yang semakin relevan.

1.6.5 Penentuan Informan Penelitian

Informan diidentifikasi sesuai dengan kriteria yang dipersyaratkan. Standar tersebut didasarkan pada posisi dan tanggung jawab yang dimiliki informan saat ini.

1. Informan merupakan seseorang yang bertanggung jawab dalam segala bentuk aktivitas kehumasan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
2. Informan merupakan pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang telah memiliki pengalaman kerja dalam perusahaan minimal 1 tahun.
3. Informan adalah seseorang yang bertanggung jawab pada pengelolaan *website*, proses komunikasi, dan konten *website* di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.
4. Informan dapat memberikan jawaban mengenai konsep 3C yaitu sistem komputasi (*Computing*), proses komunikasi (*Communication*), dan pengelolaan konten media (*Content*) pada aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Hasil dari standar informan yang telah ditetapkan tersebut maka terbagi menjadi dua jenis informan, yaitu informan utama dan informan pendukung. Informan utama merupakan narasumber yang memahami data penelitian yang dibutuhkan. Informan pendukung adalah sumber untuk melengkapi informasi yang diberikan oleh informan utama.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi Partisipasi Pasif

Jenis observasi yang diterapkan pada penelitian ini merupakan observasi partisipasi pasif untuk mengamati kegiatan objek atau partisipan secara langsung di lapangan, tanpa ikut terlibat dalam kegiatan yang dilaksanakan. Observasi ini dilakukan melalui pengamatan pada objek penelitian yaitu *website* *disdik.jabarprov.go.id* dan pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas *cyber public relations* pada *website* ini untuk memperoleh data yang objektif dan akurat sehingga dapat digunakan sebagai data penelitian.

b. Wawancara

Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa informan dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat terkait aktivitas *cyber public relations* pada *website* *disdik.jabarprov.go.id* dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Teknik wawancara ini dilakukan secara semi terstruktur dan mendalam, menurut Sugiyono (2010) teknik wawancara ini dilaksanakan dengan membuat sebuah panduan wawancara yang telah ditetapkan dan mengajukan pertanyaan dengan maksud untuk meminta pendapat serta ide-ide secara mendalam dalam upaya menemukan permasalahan secara lebih terbuka, mengumpulkan data penelitian, dan mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan yang diteliti serta berbagai macam temuan di lapangan melalui narasumber, beberapa temuan informasi terkait dengan aktivitas *cyber public relations* pada *website* *disdik.jabarprov.go.id* akan dikonfirmasi secara langsung

kepada narasumber Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang sesuai dengan kriteria sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan penjelasan pendukung dan bukti yang kuat dan faktual mengenai aktivitas *cyber public relations* pada *website* disdik.jabarprov.go.id berupa data yang tersimpan pada *website* Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yaitu disdik.jabarprov.go.id serta dokumentasi kegiatan *cyber public relations* yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

1.6.7 Penentuan Keabsahan Data

Penentuan keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan dengan teknik triangulasi data. Sugiyono (2018: 241) menyatakan teknik triangulasi data sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan pengumpulan data menggunakan berbagai macam sumber data yang telah ada. Pada penelitian ini pengumpulan data mulai dari observasi hingga tahap wawancara dilakukan sebagai perbandingan untuk mengetahui kredibilitas, validitas, dan reabilitas data melalui pencocokan data serta informasi yang berasal dari narasumber terkait dan kegiatan dokumentasi pada Dinas Pendidikan provinsi Jawa Barat agar sebuah data atau informasi yang telah diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dan tidak terjadi perbedaan antara data yang telah diperoleh dengan kegiatan sebenarnya di lapangan.

Stainback (1988) menyatakan bahwa tujuan dari triangulasi data lebih kepada peningkatan pemahaman mengenai subyek dan apa yang telah ditemukan. Dalam hal ini teknik triangulasi data digunakan agar data yang diperoleh lebih kuat, konsisten, dan pasti sehingga dapat meningkatkan pemahaman mengenai aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

1.6.8 Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif ini dilakukan dengan mengolah data atau informasi secara tersusun yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi. Sugiyono (2010: 335) menuturkan terkait proses pengelolaan data dilakukan secara sistematis dengan cara mengorganisasikan data ke dalam beberapa kategori sampai pada membuat kesimpulan sehingga data yang telah didapatkan dapat dijabarkan dan mudah dipahami.

Cara dalam mengorganisasikan data dalam penelitian ini dengan mengarahkan pada pengelompokan hasil temuan informasi dari informan Dinas Pendidikan provinsi Jawa Barat yang sejalan dengan fokus penelitian ini. Data yang telah dikategorisasi akan disajikan dan dianalisis untuk memberikan gambaran secara informatif mengenai aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.id sehingga nantinya dapat mencapai hasil akhir dari analisis data yang dapat ditarik ke dalam suatu kesimpulan mengenai aktivitas *cyber public relations* pada *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas

Pendidikan provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode analisis interaktif Miles & Huberman (1984), metode ini bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2017: 246) dilakukan dalam beberapa tahap yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data pada penelitian ini dilakukan setelah melakukan pengumpulan data, mereduksi data berupa membuat ketegorisasi, merangkum, memilih data-data yang pokok, memfokuskan pada data yang penting, serta mencari tema dan polanya. Data yang direduksi berdasarkan hasil pengamatan secara *online* dari media massa, pra observasi, dan wawancara dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

2. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian ini berupa penguraian deskripsi data berupa teks mengenai aktivitas *cyber public relations* pada *website* disdik.jabarprov.go.id yang bersifat narasi secara tersusun. Data dari hasil wawancara di reduksi kemudian disusun dan dikaitkan dengan teori yang telah ditentukan pada awal penelitian sehingga dapat melahirkan suatu kesimpulan yang sesuai dengan topik penelitian. Data yang relevan

dengan fokus penelitian disusun secara naratif menjadi sebuah informasi. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan pemahaman serta pengetahuan atas apa yang dilakukan terhadap aktivitas *cyber public relations* dalam membentuk citra yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat pada *website* disdik.jabarprov.go.id.

3. Penarikan Simpulan

Tahapan terakhir ini dilampirkan pada bab akhir, tahapan ini dilakukan dengan cara penarikan kesimpulan dan membutuhkan bukti yang valid, Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2018: 252) menyatakan bahwa kesimpulan penelitian yang disertai dengan bukti yang kuat, konsisten, dan mendukung, maka kesimpulan ini akan dianggap kredibel. Penarikan kesimpulan mengarah pada gambaran dari temuan baru yang dideskripsikan secara singkat mengenai aktivitas *cyber public relations* melalui *website* disdik.jabarprov.go.id dalam membentuk citra Dinas Pendidikan provinsi Jawa Barat.

	Penyusunan Skripsi											
	Bimbingan Skripsi											
4	Tahap ke-4 : Sidang Skripsi											
	Bimbingan Akhir Skripsi											
	Sidang Skripsi											

