

Cite this: *J.SST*, Vol 2 (2):
94-99, 2023

Received Date:
23 Agustus 2023
Accepted Date:
04 September 2023

Keywords:
*Public Relation, Digital Campaign,
Image Website*

Kata kunci:
Humas, Digital Campaign, Citra
Website

DOI:
<http://dx.doi.org/10.31960/tea.v5i1>
(contoh)

Peran Digital Campaign Humas Pemerintah Kabupaten Barru dalam Membentuk Citra Positif (Studi Kasus website “Barrukabupaten.go.id”)

The Role of The Barru Regency Government’s Digital Public Relations Campaign in Forming a Positive Image (Case Study Website “Barrukabupaten.go.id”)

Muhajra Ahmad^{1*}; Nur Alim Djalil²; A. Nur Insan³

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

*Email: muhajraahmad38@gmail.com; (Email institusi: pascasarjana@unifa.ac.id)

Abstract. *The purpose of this study is to describe the role of the Barru Regency government in the process of forming a positive image through Barrukab.go.id website and describe the effects of the formation of Barrukab.go.id website through public opinion from the community. The research method used is descriptive qualitative, with a case study approach. The results of this study prove that Barru Regency Public Relations has made maximum efforts in carrying out public relations functions through the barrukab.go.id. Although the role of public relations has been going well, it is recognized that there are still many challenges in public relations activities, especially regarding the limitations of human resources who have expertise in the field of IT, completeness of facilities and infrastructure. However, the government still strives to continue to evaluate and improve the quality of human resources through insight development studies with press personnel outside the province. Although the impact of the existence of the Barru district website is felt to be quite helpful, the fact is that some people still think the image of the Barru Regency Government is not very good, access to information through webkab can only be accessed among local governments, while the wider community has not been able to fully access news or information presented in the Barru webkab.*

Keywords: *Public Relation, Digital Campaign, Image, Website*

Abstrak. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran pemerintah Kabupaten Barru dalam proses membentuk citra positif melalui website Barrukab.go.id serta mendeskripsikan efek dari terbentuknya website Barrukab.go.id melalui opini publik dari masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Humas Kabupaten Barru sudah berupaya maksimal dalam menjalankan fungsi kehumasan melalui website barrukab.go.id. Meski peran kehumasan sudah berjalan dengan baik, namun diakui masih banyak tantangan dalam kegiatan kehumasan, utamanya menyangkut keterbatasan SDM yang memiliki keahlian di bidang IT, kelengkapan sarana dan prasarana. Namun demikian, pemerintah tetap berupaya untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas SDM melalui kegiatan Studi pengembangan wawasan dengan insan pers ke luar provinsi. Meskipun dampak keberadaan website kabupaten Barru dirasakan cukup membantu, namun faktanya sebagian masyarakat masih menganggap citra Pemerintah Kabupaten Barru belum begitu baik, akses informasi melalui webkab hanya dapat diakses kalangan pemda saja, sementara masyarakat luas belum seluruhnya dapat mengakses berita atau informasi yang disajikan dalam webkab Barru.

Kata kunci: Humas, digital campaign, citra, website

PENDAHULUAN (After 3 pt)

Humas dalam lembaga pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi dan kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintahan dan kepada masyarakat. Indonesia sangatlah memerlukan lembaga kehumasan, baik pada pemerintahan ataupun perusahaan swasta. Humas ini merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan pemerintah, pemberi layanan informasi kepada masyarakat, sehingga humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas. Maka dari itu sikap dan pelayanan yang baik sangat penting demi terciptanya citra yang baik.

Sedangkan keberadaan dari Humas dan Protokol di Pemerintah Kabupaten ini bertujuan menyampaikan informasi dan komunikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mampu mengembangkan dukungan masyarakat terhadap kebijakan pada masyarakat. Humas di Pemerintah harus melakukan penyesuaian-penyesuaian peran dan fungsinya dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi, supaya Humas Pemerintah mampu membangun Citra Pemerintah yang baik. Melalui program digital campaign, humas pemerintah Barru mengembangkan www.barrukab.go.id. Diharapkan dengan adanya website kabupaten, tugas kehumasan dapat lebih dioptimalkan khususnya dalam merespon berbagai permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat dan agar dapat membangun citra pemerintah yang baik. Penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengkaji sejauh mana peran humas dan program kegiatan digital campaign dalam rangka membangun citra positif Pemerintah Kabupaten Barru, melalui website "Barrukab.go.id"

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran Humas Pemerintah Kabupaten Barru dalam proses membangun citra positif melalui website Barrukab.go.id.
2. Bagaimana efek dari terbentuknya website Barrukab.go.id, Pemerintah Kabupaten Barru melalui opini publik dari masyarakat

METODOLOGI (After 3 pt)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Humas Pemerintah Kabupaten Barru dalam proses membangun citra positif melalui website Barrukab.go.id, serta mengetahui efek dari terbentuknya website Barrukab.go.id, Pemerintah Kabupaten Barru melalui opini publik dari masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru, pada bagian Humas Diskominsta (Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Barru). Adapun Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi (pengamatan)
Metode ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti secara langsung terhadap objek penelitiannya. Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.
2. Wawancara (interview)
Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Teknik ini digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi, data dan fakta yang terdapat di lapangan agar mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai peran *digital campaign* Humas Pemda Barru melalui website Barrukab.go.id dalam membentuk citra positif. Selain itu melalui teknik ini pula dapat peneliti ketahui informasi mengenai penyusunan, pelaksanaan dan hambatanya sehingga bisa menjadi bahan evaluasi untuk langkah selanjutnya.
3. Dokumentasi
Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, *record* yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya

HASIL PENELITIAN

Terkait dengan peran kehumasan dalam pemerintah Kabupaten Barru, hasil wawancara peneliti dengan bapak Bupati Barru, Ir.H.Suardi Saleh, menyatakan bahwa:

“Pada prinsipnya, Humas menjadi suatu kebaruan fungsional dalam lembaga pemerintahan, khususnya dalam penyebaran informasi dan kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintahan dan kepada masyarakat. Saya sebagai pimpinan daerah tentunya sangat merasakan pentingnya Lembaga kehumasan, karena fungsi humas merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan pemerintah, intinya keberadaan dari Humas dan Protokol di Pemerintah Kabupaten sangat mendukung program kegiatan pemerintah dalam hal sosialisasi program dan kebijakan daerah. sehingga masyarakat dapat mengetahui dan mendukung program kebijakan pemerintah. Tentunya dalam menjalankan tugasnya, Humas di lingkup Pemerintah diharapkan mampu melakukan penyesuaian-penyesuaian peran dan fungsinya dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi, agar supaya Humas Pemerintah dapat membangun Citra Pemerintah yang baik di tengah masyarakat”

Sehubungan dengan peran penting Humas dalam proses membangun citra positif melalui website Barrukab.go.id, peneliti telah mewawancarai bapak Ardi Susanto, SH selaku Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Informasi dan Komunikasi Publik, Diskominfo Kabupaten Barru yang menjelaskan bahwa:

“Secara umum peran Humas sebagai media komunikator pemerintah dengan masyarakat, tentunya berperan sangat besar, khususnya dalam membangun citra pemerintah Kabupaten Barru. Peran sentral yang dilakukan oleh humas diantaranya melakukan atau menjalin hubungan kemitraan dengan media yang terkait dengan kehumasan, mempersiapkan bahan dan memfasilitasi jumpa pers berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Kabupaten Barru, selain itu Humas juga melaksanakan pengelolaan berita dalam website Pemerintah Kabupaten Barru, melaksanakan pengelolaan sosial media, melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi agenda atau aktivitas Pemerintah Kabupaten Barru”. (Hasil wawancara, Juni 2022).

Jelas bahwa segala kegiatan atau aktifitas kehumasan di lingkup pemerintahan daerah, pada dasarnya adalah untuk mensosialisasikan dan mengkampanyekan berbagai program dan kebijakan pemerintah, agar masyarakat mengetahui dan memahami kinerja pemerintah, sekaligus memberikan umpan balik yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kinerja pemerintah secara umum. Sehubungan dengan aktivitas kehumasan, peneliti telah mewawancarai Kepala Bidang Diskominfo Kabupaten Barru, Bapak Ardi Susanto, SH yang menjelaskan bahwa:

“Aktivitas kehumasan Diskominfo sebenarnya banyak sekali. Karena Seksi Kehumasan dan Layanan Informasi Publik Diskominfo Kabupaten Barru adalah bagian dari Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Maka tugasnya membantu kinerja Bidang Informasi dan Komunikasi Publik khususnya dalam aktivitas dokumentasi pemkab Barru, hubungan dengan media serta mengelola informasi yang berkaitan dengan pemkab Barru” (Hasil wawancara, Juni 2022).

Dalam melaksanakan tugas kehumasan, tentunya harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dapat menunjang aktifitas kehumasan. Salah satu sarana yang digunakan adalah media online. Baik tidaknya pesan informasi yang dikemas oleh humas pemerintah, akan berakibat pada citra pemerintah Kabupaten Barru. Untuk itu pelaksanaan fungsi kehumasan sangat berkaitan erat dengan berbagai faktor pendukung dan penghambat yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah Kabupaten Barru. Sehubungan dengan faktor pendukung, peneliti telah mewawancarai Bupati Kabupaten Barru, Ir.H.Suardi Saleh,M.Si yang menyatakan bahwa:

“Sudah menjadi tanggung jawab kami selaku pimpinan, untuk selalu mendukung berbagai program inovatif yang dapat membantu kelancaran proses pemerintahan di Kabupaten Barru, Tentunya dukungan dan support secara moril maupun materil terus kami berikan. Salah satu bentuk dukungan pemerintah adalah dengan melaksanakan kegiatan Studi pengembangan wawasan dengan mengajak insan pers ke luar provinsi sebagai agenda rutin setiap tahun. Tujuannya untuk melihat pola kemitraan dan strategi penyebaran informasi antara pemerintah daerah dengan media, selain itu kami juga mengupayakan penyesuaian ataupun peningkatan anggaran untuk mendukung fasilitas prasarana IT, untuk pengembangan website kabupaten Barru agar dapat

secara optimal membantu kelancaran tugas kehumasan dalam mensosialisasikan program dan kebijakan pemerintah” (Hasil wawancara, 3 Juni 2022).

Peran Humas Pemerintah Kabupaten Barru dalam pembentukan citra positif dapat dikatakan tidak pernah lepas dari media, baik media pers ataupun media lain yang digunakan oleh Humas. Untuk itu sangat penting untuk memperkuat jaringan atau Kerjasama dengan media, baik media online atau offline yang dapat menunjang fungsi kehumasan sebagai “corong” pemerintah. Sehubungan dengan tantangan dalam tugas kehumasan, Bupati Barru, Ir H.Suardi Saleh, M.Si menjelaskan bahwa :

“dalam pengelolaan website barrukab ini kendala yang dihadapi yaitu soal SDM (Sumber Daya Manusia). Kalaupun banya mengandalkan penda dalam hal ini perangkat daerah/ staf dalam hal kemampuan untuk bidang IT masih relative kurang, biasanya tenaga praktek atau tenaga kontrak yang biasa membantu. Kondisi ini menjadi bahan evaluasi bagi kami selaku pimpinan ” (Hasil wawancara, 3 Juni 2022).

Tantangan yang dihadapi Humas Kabupaten Barru dalam menjalankan digital campaign untuk membentuk citra positif tentunya tidak ringan. Peran humas sebagai fasilitator komunikasi dan Protokoler dituntut untuk terus berusaha mendengar apa yang diinginkan publik kepada pemerintah melalui respon publik yang positif terhadap website sehingga humas dapat mengetahui yang diinginkan publik dan dapat memberikan citra yang baik dan positif untuk pemerintah.

Dampak dari keberadaan website Kabupaten Barru juga dijelaskan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Barru, Bapak Andi Adnan Azis, STP., M.Si, yang menjelaskan bahwa:

“Dengan adanya website “Barrukab.go.id”, tentunya sangat membantu, khususnya dalam menyebarluaskan informasi seputar dunia Pendidikan di kabupaten Barru ini. Tentunya, satuan pendidikan dapat berbagi informasi mengenai prestasi-prestasi yang telah diraih oleh para anak didik mereka di dalam website barru kab ini. Ini penting agar, masyarakat bisa mengetahui bahwa instansi pendidikan itu telah sukses dalam mengembangkan para anak didik mereka” ”. (Hasil wawancara, 3 Juni 2022)

Sebagai media pemerintah, keberadaan website Barrukab.go.id direspon oleh mahasiswa STIA Al Gazali Barru, saudari Inayatullah yang menyatakan dalam wawancara dengan peneliti bahwa:

“adanya situs web barrukab.go.id tentu saja mendatangkan banyak manfaat, khususnya di kalangan SKPD di kabupaten Barru, karena semua berita itu lebih banyak tentang program-program pemerintah dan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah daerah Kabupaten Barru, Ada juga info tentang pariwisata, Pendidikan dan lainnya, prinsipnya, website barrukab.go.id ini sangat membantu masyarakat dan kalangan pelajar yang ingin mengakses informasi tentang kinerja semua program dan kebijakan penda Barru, sayangnya masih ada juga masyarakat yang tidak tahu atau tidak bisa mengakses informasi melalui web barrukab.go.id”

Inayatullah menyatakan harapannya terhadap perkembangan website barrukab .go.id bahwa sebagai mahasiswa tentunya ada harapan besar kepada pemerintah kabupaten barru untuk mengelola website dengan professional, dan selalu mengupdate pemberitaan terbaru khususnya untuk kalangan pelajar atau mahasiswa, misalnya informasi tentang beasiswa, dimana informasi itu sangat dibutuhkan dan penting untuk disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat menjadi tahu adanya program beasiswa bagi pelajar atau mahasiswa di Kabupaten Barru. wawancara dengan Ibu Kartini, seorang wiraswasta menjelaskan bahwa:

“ kami selaku masyarakat yang bergerak di wiraswasta melihat bahwa adanya website pemerintah Barru cukup baik, dan membantu bagi orang yang butuh informasi, misalkan adanya informasi pendaftaran CPNS, jadi kita bisa langsung mengetahui berita yang paling akurat dan terkini lewat website Pemda Barru, biasanya kalo ada informasi dari pihak lain-lain selain dari Pemerintah langsung, belum tentu dijamin kebenarannya, tapi kalo di website pemerintah didapat infonya, itu yang benar. Jadi bagus juga website ini dalam membantu masyarakat mendapatkan berita berita

tentang kegiatan dan program pemerintah Kabupaten Barru”

Adanya website pemerintah kabupaten Barru, juga menjadi salah satu media untuk menyalurkan aspirasi ataupun keluhan terkait dengan pelayanan publik. Pada dasarnya Situs website pemerintah merupakan sumber informasi dari pemerintah kepada masyarakat umum, bukan hanya masyarakat local, tetapi adanya website pemerintah tentunya sudah menjadi konsumsi public, dalam hal ini web barrukab.go.id bukan hanya untuk masyarakat Kabupaten Barru saja, tetapi semua orang yang membutuhkan informasi tentang kabupaten Barru dapat membuka situs barrukab.go.id. Untuk itu sangat penting artinya untuk mengelola website ini dengan baik dan professional, mengingat semua konten atau isi dari web barrukab.go.id secara tidak langsung menampilkan citra pemerintahan Kabupaten Barru di mata public.

Salah satu yang perlu dikritisi yaitu optimalisasi pola dan system komunikasi humas dengan masyarakat sebagai pengguna layanan informasi, khususnya terkait dengan respon humas terhadap berbagai permasalahan atau keluhan masyarakat yang disalurkan melalui website barrukab.go.id. Teori sistem komunikasi humas, menurut Kriyanto adalah teori sistem yang memandang bahwa komunikasi yang dilakukan humas terjadi dalam suatu sistem saling terhubung dan saling terpengaruh satu sama lain. Dengan kata lain, menurut teori sistem, humas memiliki kemampuan mempengaruhi berfungsinya keseluruhan sistem organisasi. Intinya, teori system dalam hal ini menuntut humas pemerintah untuk lebih responsive terhadap tanggapan masyarakat yang disalurkan melalui media online atau wesite pemerintah.

SIMPULAN (After 3 pt)

Humas Kabupaten Barru sudah berupaya maksimal dalam menjalankan fungsi kehumasan melalui website barrukab.go.id.. Sosialisasi program dan berbagai kebijakan pemerintah Daerah Kabupaten Barru, telah tertuang secara lengkap dalam website kabupaten, barrukab.go.id dan dapat diakses oleh public secara proporsional. Meski peran kehumasan sdha berjalan dengan baik, namun diakui kegiatan peran kehumasan, masih diperhadapkan dengan berbagai tantangan, utamanya menyangkut keterbatasan SDM yang memiliki keahlian di bidang IT, kelengkapan sarana dan prasarana, namun pemerintah tetap berupaya untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan SDM melalui kegiatan Studi pengembangan wawasan dengan mengajak insan pers ke luar provinsi . Meskipun dampak keberadaan website Kabupaten Barru dirasakan cukup membantu, namun faktanya sebagian masyarakat masih menganggap citra Pemerintah Kabupaten Barru belum begitu baik, akses informasi melalui webkab hanya dapat diakses dikalangan pemda saja, sementara masyarakat luas belum seluruhnya dapat mengakses berita atau informasi yang disajikan dalam webkab Barru. Hal ini disebabkan oleh adanya kecenderungan aktivitas Humas Kabupaten Barru dalam membentuk citra positif pemerintah Kabupaten Barru hanya baik dalam citra di media massa atau pers saja. Namun sebaliknya informasi pembangunan Kabupaten Barru yang didapatkan langsung oleh masyarakat pada kenyataannya masih jauh dari harapan.

REFERENSI (After 3 pt)

- 1 Adyatma Alby, Davie. 2017. “Apa Yang Dimaksud Dengan Kampanye Atau Campaign? - Sosial / Komunikasi - Dictio Community.”
- 2 Datuela, Agnes. (2013). Strategi Public Relations PT. Telkomsel Branch Manado Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. Jurnal Acta Diurna, 2(1)
- 3 Gunawan, I. (2014). Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- 4 Henny, Bernadeht. (2014). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat. E- Journal Administrasi Reform, 2(3).
- 5 Herdiana, D. &Khoiruddin. (2016). Peran dan Strategi Humas dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam. Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah, 12(2).
- 6 Kaori, Tanako. (2013). A Case Study Of Effective public Relation. Journal Public Relations Review, 39(1).
- 7 Kriyantono, R. (2014). *Teori public relations perspektif barat dan lokal: aplikasi penelitian dan praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- 8 Lattimore, 2010, Public Relations, Profesi dan Praktik, Salemba Humanik
- 9 Lubis, Evawati. E. (2012). Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan. Jurnal Administrasi Negara, 12(1).
- 10 Moleong, J. Lexy. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- 11 Mustafa, N. R. (2017). Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi, 6(2).
- 12 Rini, Kurnia. S. (2017). Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuwana Tungadewi. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 6(1).
- 13 Ruslan, Rosady. (2012). Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- 14 Sari, B. W. N. (2012). *Humas Pemerintahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 15 Wulanjari, N. (2015). Peran Public Relations Di Kantor Dinas Pemuda, Olahraga, Pariwisata Dan Kebudayaan (POPK) Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Pendidikan*