

Implementasi *Cyber Public Relations* dalam Penyampaian Berita di Website Pemerintah Daerah

(Analisis Tematik dalam Berita Website Pemerintah Daerah)

Tita Adi Tiyawati, S. Rouli Manalu, Ph.D, Drs. Wiwid Noor Rakhmad, M.I.KOM

titaaditia@gmail.com

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024)7465407

ABSTRACT

The era of the development of information and communication technology makes the performance of public relations in any circles must be able to carry out tasks by utilizing the internet as a form of online public relations activities called Cyber Public Relations. This situation becomes a challenge for local government public relations in carrying out their duties and functions through online media. One type of Cyber Public Relations in local governments is news. The purpose of this study was to determine the application of cyber public relations in delivering news and to find out whether or not there was a response from the public in the comments column on the local government website news channel.

The theory used in this study is excellence in public relations theory and Effendy's theory of communication models. The research method is descriptive qualitative using a content analysis approach. Data collection is done by collecting news articles on local government websites. The unit of analysis used in this research is the purpose of government public relations using thematic analysis techniques that refer to the coding path model according to Johnny Saldana.

The results of research on the application of cyber public relations have shown results that are in accordance with the objectives of government public relations. The delivery of news carried out by local government public relations is included in the criteria for the purpose of government public relations, although not all of these criteria are included in the local government news. Every news from the local government has 3-6 criteria for the purpose of government public relations. In addition, local government public relations activities show behavior that is disseminating information without any public response. Because in the local government website news channel there is no comment column, so the communication model used is one-way.

Keywords: *cyber public relations, news, local government websites.*

ABSTRAK

Era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat kinerja humas di kalangan manapun harus dapat melaksanakan tugas dengan memanfaatkan internet sebagai wujud aktivitas humas secara online yang disebut dengan *Cyber Public Relations*. Keadaan ini menjadi suatu tantangan bagi humas pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsi

melalui media online. Salah satu jenis dalam *Cyber Public Relations* yang ada di pemerintah daerah adalah berita. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan *cyber public relations* dalam penyampaian berita dan mengetahui ada atau tidaknya tanggapan dari publik dalam kolom komentar di kanal berita website pemerintah daerah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini *excellence in public relations theory* dan Teori Effendy mengenai model komunikasi. Metode penelitian dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis isi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan artikel berita dalam website pemerintah daerah. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian adalah tujuan humas pemerintah dengan menggunakan teknik analisis tematik yang merujuk pada model jalur pengkodean menurut Johnny Saldana.

Hasil penelitian pada penerapan *cyber public relations* ini telah menunjukkan hasil yang sesuai dengan tujuan humas pemerintah. Penyampain berita yang dilakukan oleh humas pemerintah daerah masuk dalam kriteria tujuan humas pemerintah, walaupun tidak secara keseluruhan kriteria tersebut ada di dalam berita pemerintah daerah. Setiap berita dari pemerintah daerah memiliki 3-6 kriteria tujuan humas pemerintah. Selain itu, aktivitas humas pemerintah daerah menunjukkan perilaku yang bersifat menyebarkan informasi tanpa ada tanggapan masyarakat. Karena dalam kanal berita website pemerintah daerah tidak terdapat kolom komentar sehingga model komunikasi yang digunakan bersifat satu arah.

Kata kunci : *cyber public relations*, berita, website pemerintah daerah.

PENDAHALUAN

Perkembangan teknologi saat ini kian meningkat dalam bidang telekomunikasi yang menjadikan sebuah batu loncatan bagi masyarakat modern untuk lebih paham mengenai kehidupan di media sosial. Hadirnya teknologi salah satunya adalah internet. Pada era saat ini, telah menjadi suatu hal yang utama dalam kehidupan masyarakat. Seperti halnya dalam penyebaran informasi, masyarakat sering mengandalkan informasi online untuk melihat peristiwa yang sedang terjadi. Maka tak heran bila masyarakat saat ini cenderung memanfaatkan internet untuk melakukan komunikasi secara online. Melihat keadaan saat ini, masyarakat hampir di semua negara melakukan

kegiatan mereka secara online sehingga lahirnya internet dapat membantu masyarakat dalam mengakses suatu hal tanpa batasan apapun. Dengan menggunakan internet, masyarakat dapat memberikan ataupun mendapatkan informasi melalui media yang mereka gunakan.

Gambar 1.1 Data Penetrasi Pengguna Internet



Sumber : Laporan Survei Internet APJII 2019 - 2020 [Q2]

Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2019, dilansir dari data hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terdapat peningkatan pengguna internet sejumlah 196,71 juta jiwa dari total populasi 266,91 juta jiwa penduduk Indonesia. Dapat diartikan bahwa pengguna internet di Indonesia telah mencapai 73,7% dari total penduduk Indonesia.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan juga oleh lembaga pemerintah. Suprawoto (2018:49) menyatakan bahwa Humas Pemerintah menjadi fungsi komunikasi saling menjalin interaksi antar masyarakat dan pihak pemerintah. Fungsi ini sejalan terhadap peran Humas pemerintah saat melaksanakan tugas. Berdasarkan pemaparan dari F. Rachmadi (Suprawoto, 2018:63) tugas humas pemerintahan adalah:

1. Menyampaikan informasi dan edukasi kepada masyarakat.
2. Membantu media dalam mendapatkan informasi.
3. Menyampaikan informasi terkait kemajuan pembangunan ekonomi dan budaya negara kepada masyarakat.
4. Memantau opini publik atas kebijakan pemerintah.

Menurut Soemirat dan Ardianto (2019:187), efek dari pertumbuhan teknologi informasi terhadap Humas dapat dibentuk sebagai alat/media dari aktivitas Humas yang membentuk istilah *Cyber Public Relations*, Net PR dan nama lain sebagai bentuk aktivitas dari bidang kajian Humas dalam dunia dunia online. Aktivitas yang dilakukan secara online tersebut dapat membantu humas menjalankan tupoksinya. Hal ini dapat dibuktikan dengan praktik humas pemerintah daerah dalam memanfaatkan internet. Melalui aktivitas *Cyber PR* terdapat potensi yang dapat dimanfaatkan oleh Humas menurut Bob Julius (2004:5), antara lain:

1. Komunikasi konstan
2. Respon cepat
3. Pasar global
4. Interkatif
5. Komunikasi dua arah
6. Hemat

Dalam menghasilkan produk pemerintah yang dipublikasikan pada website pemerintah daerah. Idealnya dalam pengelolaan website pemerintah daerah harus dilakukan secara profesional dengan menampilkan desain yang menarik serta menyampaikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Website yang ideal juga didukung dengan adanya konten yang lengkap mengenai informasi secara aktual

dan juga diperlukan pembaruan mengenai informasi daerah yang bersangkutan.

Bersumber dari Panduan Pengembangan Situs Web Pemerintahan Daerah tahun 2010, isi minimal pada setiap website pemerintah daerah adalah :

- a. Selayang Pandang
- b. Struktur organisasi
- c. Geografi
- d. Peta wilayah dan sumber daya
- e. Peraturan/kebijakan daerah
- f. Berita

Di antara enam konten tersebut, *website* pemerintah harus dapat berkomunikasi dengan masyarakat melalui dua cara berikut:

- a. Forum diskusi
- b. Saran / komentar

Informasi adalah segala sesuatu yang dapat mengurangi keraguan atau ketidakpastian terkait situasi tertentu. Jika seseorang tidak mendapatkan informasi yang cukup, informasi terkait organisasi atau situasi tertentu akan menjadi terpotong-potong atau tidak lengkap. Hal ini dapat menjadi kesalahpahaman yang mendasar dalam kegiatan komunikasi. Adanya informasi dapat mengurangi kecurigaan atau keraguan antara penerima kepada pengirim pesan. fokus dalam penelitian ini adalah “Apakah *cyber public relations* telah menerapkan tujuan humas

pemerintah dalam penyampaian berita di website pemerintah daerah?”

TUJUAN PENELITIAN

- a. Mengetahui bagaimana penerapan *cyber public relations* dalam penyampaian berita pemerintah daerah melalui website pemerintah daerah.
- b. Mengetahui ada atau tidaknya tanggapan dari publik dalam kolom komentar di kanal berita website pemerintah daerah.

KERANGKA TEORI

1. *Excellence in Public Relations Theory*

Teori tersebut menjelaskan mengenai bagaimana program komunikasi yang dilakukan Humas sebagai fungsi manajemen dapat membantu dalam membangun sinergitas hubungan relasi antara organisasi dengan publik yang memiliki kekuatan mendukung dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Dalam mencapai efektifitas program komunikasi digunakan model *public relations* untuk menjelaskan arah komunikasi antara organisasi dengan publik yaitu sebagai berikut (Kriyantono, 2014:91-94):

1. Model Press Agency/ Publisitas

2. Media Public Information
3. Model Two-Way Asymetric
4. Model Two-Way symmetric

2. Pola Komunikasi menurut Effendy

Pola komunikasi dalam pengertiannya, merupakan pola hubungan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam pengiriman serta penerimaan pesan menggunakan cara yang tepat sehingga pesan yang disampaikan dapat dimengerti (Djamarah, 2004: 1).

Sementara itu, menurut Effendy (1986) model komunikasi adalah tahapan yang direncanakan dalam mewakili realitas saling ketergantungan elemen-elemen yang tercakup dan kontinuitasnya untuk memfasilitasi pemikiran yang sistematis dan logis. Menurut Effendy pola komunikasi dibagi menjadi tiga, yaitu komunikasi satu arah, komunikasi dua arah dan komunikasi multi arah (1989:32), yaitu sebagai berikut :

1. Pola komunikasi satu arah adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikator yang tidak memiliki umpan balik.
2. Pola komunikasi dua arah atau timbal balik merupakan dua orang komunikator yang bertukar fungsi serta melaksanakan masing-masing fungsinya.

3. Pola komunikasi multi arah merupakan pelaksanaan komunikasi yang ada dalam kelompok.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif analisis isi. Terkait dengan penelitian ini, peneliti berusaha untuk memahami bagaimana humas pemerintah daerah menjalankan *cyber public relations* dalam penyampaian informasi pemerintah kepada publik dan tanggapan masyarakat terkait berita yang disampaikan oleh pemerintah daerah melalui website pemerintah daerah. Dengan melihat 5 website pemerintah daerah yaitu Kabupaten Purworejo, Kabupaten Rembang, Kota Pekalongan, Kota Salatiga dan Kota Surakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumen berupa artikel berita pemerintah daerah. Dengan total berita yang diambil sebanyak 30 artikel dari masing-masing website. Analisis tematik, yaitu suatu metode analisis data dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola atau menemukan topik melalui data yang dikumpulkan oleh peneliti (Heriyanto, 2018: 318). Dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah analisis dari hasil penelitian menurut Johnny Saldana (2019:14). Berikut tahap pengkodean :

1. Pengkodean

2. Kategorisasi
3. Pengkodean dan kategorisasi ke tema
4. Tema ke teori

Dalam proses pengkodean menggunakan tolok ukur dari tujuan humas pemerintah menurut Mordecai Lee. Terdapat 7 tujuan humas pemerintah, yaitu sebagai berikut :

- a) Informasi Kegiatan
- b) Informasi Edukasi
- c) Komunikasi mendorong kepatuhan masyarakat akan kebijakan
- d) Informasi Pelayanan Publik
- e) Respon pemerintah
- f) Pengaduan Masyarakat
- g) Dukungan Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyampaian berita yang dilakukan oleh pemerintah daerah ini termasuk model komunikasi satu tahap. Model komunikasi satu arah yaitu saluran media massa yang berkomunikasi langsung dengan media massa, dan informasi tidak melewati orang lain, tetapi informasi tersebut tidak menjangkau semua komunikator dan tidak memberikan dampak yang sama pada masing-masing komunikator.

Penggunaan media baru bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan publik pada kinerja yang diberikan oleh pemerintah daerah dinilai cukup efektif

dikarenakan antara komunikator dan komunikan dapat berlangsung secara dua arah dan *feedbacknya* dapat langsung diketahui pada saat itu juga. Kemudian, kelebihan dalam menggunakan website dapat menyebarkan pesan informasi secara serempak kepada *audience*.

Berdasarkan acuan teoritis menggunakan *excellence in public relations theory* yang dikemukakan oleh James E. Grunig pada tahun 1992. Terdapat hasil temuan data yang telah ditemukan dalam analisa-analisa di *excellence in public relations theory*. Teori ini menjelaskan dimensi dari arah komunikasi yang dilakukan oleh humas pemerintah daerah berupa perilaku komunikasi antara instansi dan masyarakat. Perilaku yang dilakukan apakah hanya satu arah yang bersifat menyebarkan informasi (*one way*) atau terdapat dialog dua arah yang bersifat pertukaran informasi (*two way*) (Kriyantono,2014:91). Dengan melihat 4 aspek dalam teori *excellence in public relations* yaitu *model press agency/ publisitas, media public information, model two way asymmetric dan model two way symmetric*.

Model *press agency* atau publisitas menjadi model pertama dalam teori *excellence in public relations*. Model ini menjadi praktik utama dalam penelitian. Karena *cyber public relations* merupakan

suatu aktivitas yang mengandalkan internet sebagai alat publisitas. Proses informasi yang disampaikan oleh pemerintah daerah dalam model ini bergerak secara satu arah dari lembaga kepada publik. Model ini juga digunakan sebagai upaya pemerintah daerah dalam meraih perhatian publik dan media. Pada era ini, publisitas menjadi hal yang penting. Karena mengingat kebutuhan publik terkait kemudahan memperoleh informasi. Model *press agentry* atau publistas ini telah menjadi dasar dari aktivitas humas yang harus banyak melakukan publisitas dimedia online milik pemerintah daerah. Dengan adanya model ini, dapat membantu pemerintah daerah dalam memberikan pemahaman kepada publik serta mendapatkan kepercayaan dari publik. Sebab informasi yang diberikan memiliki unsur persuasif agar publik dapat mematuhi kebijakan yang telah diberikan oleh pemerintah daerah.

Model kedua dalam teori *excellence in public relations* adalah media *public information*. Dalam konteks komunikasi model ini menjadi sebuah penyampaian pesan kepada publik yang tidak secara wajib harus menanggapi umpan balik. Dapat dikatakan demikian, menurut Kriyantono (2014:94) tujuan dalam model ini adalah membangun kepercayaan publik melalui komunikasi satu arah dengan memberikan informasi kepada publik,

tetapi tidak mementingkan persuasif untuk mengubah sikap. Berdasarkan data dalam penelitian ini, humas pemerintah daerah telah menjadi penyedia informasi kepada publik. Hal ini ditunjukkan dalam penyampaian berita dari hasil kegiatan dan kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah daerah melalui website resmi mereka. Hasil berita yang dikumpulkan oleh peneliti juga termasuk dalam kriteria tujuan humas yang menjadi tolok ukur pemenuhan informasi kepada publik.

Model ketiga dan keempat dalam teori ini adalah Model Two Way Asymmetric dan Model Two Ways Symmetric. Dua model ini, sudah diterapkan sistem komunikasi dua arah. Sebab komunikasi telah berperan sebagai tempat mengumpulkan pesan dan timbal balik dari publik untuk pengambilan keputusan. Model Two Way Asymmetric cenderung mengarah pada strategi komunikasi organisasi dalam mempengaruhi publiknya. Karena pemerintah daerah lebih memosisikan kepentingan lembaga didepan publik untuk menjaga citra eksistensinya. Sedangkan Model Two Ways Symmetric beranggapan bahwa organisasi maupun publik dapat memiliki peluang besar dalam mengubah perilaku terkait pesan yang disampaikan sehingga model ini dianggap paling ideal dibandingkan model sebelumnya. Dapat

dikatakan demikian, karena fokus utama dalam model keempat ini adalah menjalankan percakapan antara lembaga pemerintah dan publik secara penuh sehingga dapat membentuk pemahaman bersama. Pada model ini, publik tidak dianggap pasif seperti halnya model informasi publik. Karena dalam model ini, publik dapat berubah peran sebagai sumber informasi tersebut.

Penelitian yang berfokus pada isi dari penyampaian berita pemerintah daerah sebagai bentuk implementasi *cyber public relations* ini, tidak menemukan adanya komunikasi dua arah dalam kanal berita website pemerintah daerah. Komunikasi dua arah yang di maksud dalam penelitian ini adalah tanggapan publik di kolom komentar kanal berita website pemerintah daerah. Kedua model diatas, tidak dapat digunakan oleh peneliti karena tidak adanya praktik komunikasi dua arah yang dilakukan pemerintah daerah dan publik di kolom komentar. Seperti penjelasan sebelumnya praktik humas pemerintah daerah dalam penyampaian isi berita ini merupakan bentuk dari komunikasi satu arah sehingga model yang digunakan dalam teori ini adalah press agency dan media informasi publik.

Berdasarkan analisa diatas, telah diketahui bahwa perilaku humas pemerintah daerah memiliki perilaku yang bersifat

menyebarkan informasi. Karena dari hasil temuan tidak ditemukannya dialog antara pemerintah daerah dan publik di kolom komentar dalam kanal berita website pemerintah daerah sehingga bentuk perilaku ini hanya bersifat *one way* atau satu arah. Penyampaian informasi ini disampaikan dari satu ke yang lainnya yang dilakukan secara elektronik. Dengan ini, media menjadi alat yang membantu mempermudah penyebaran berita kepada publik. Dalam proses penyebaran informasi, secara tidak langsung telah terjadinya transfer informasi dua arah antara telekomunikasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan pengaruh dalam kegiatan humas pemerintah daerah, salah satunya dalam penyebarluasan informasi. Kemudahan ini menjadi ajang pemerintah daerah memberikan informasi sebagai bentuk mempersuasi publik.

KESIMPULAN

- Bentuk aktivitas *cyber public relations*, dilihat berdasarkan isi berita yang disampaikan oleh humas pemerintah daerah. Hasil temuan telah menunjukkan adanya aktivitas *cyber public relations*, berita yang disampaikan dari kota maupun kabupaten masuk dalam tujuan humas pemerintah.
- Selain memfokuskan pada isi berita, penelitian ini juga melihat respon publik dalam kanal berita

pemerintah daerah. Dari hasil temuan ternyata kanal berita dalam website pemerintah daerah tidak menyediakan kolom komentar. Kondisi ini membuat publik tidak dapat memberikan respon terkait berita yang disampaikan oleh pemerintah daerah.

SARAN

A. Pemerintah daerah : dalam penerapan *cyber public relations* pada penelitian ini, hanya berfokus pada komponen penyebaran informasi sehingga pola komunikasi yang digunakan komunikasi satu arah. Bahwasanya *cyber public relations* adalah suatu strategi yang juga bersifat interaktif sehingga dapat menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah daerah dan masyarakat. Dengan ini, pemerintah daerah harus menciptakan komunikasi yang berjalan dua arah dalam website pemerintah daerah agar program dari pemerintah daerah tersebut realistis dan menjadikan tugas humas pemerintah daerah yang ideal. Komunikasi dua arah ini dapat dilakukan dengan membuka kolom komentar dalam kanal berita dan membuka kolom saran serta menampilkan hasil saran yang ditampilkan pada layar utama bagian

samping di website pemerintah daerah.

B. Bagi penelitian selanjutnya : peneliti merekomendasikan agar peneliti selanjutnya melakukan studi *cyber public relations* di humas pemerintah daerah lainnya, dengan fokus pada beberapa media online atau sosial yang digunakan setiap instansi sebagai media interkatif dengan masyarakat. Dengan ini, peneliti selanjutnya dapat menganalisis media yang digunakan pemerintah daerah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Djamarah, Bahri Syaiful. 2004. Pola Komunikasi Orang Tua & Anak Dalam keluarga. Jakarta: PT. Reneka Cipta
- Effendy, Onong Uchjana, 1986. Dimensi Dimensi Komunikasi, Bandung : Alumni.
- Grunig, James dkk.1992. *Excellence in Public Relations and Communication Management*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, James dan Told Hunt. 1984. *Managing Public Relations*. New York : CBS College.

Julius Onggo, Bob. 2004. *Cyber Public Relations: Strategi Membangun dan Mempertahankan Merek Global di Era Globalisasi Lewat Media Online*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.

Saldana, Jonny. 2019. *The Coding Manual For Qualitative Research*, Second Edition. London. SAGE

Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2019. *Dasar- Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Suprawoto. 2018. *Government Public Relations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenamedia.

Jurnal

Heriyanto. 2018. *Thematic Analysis sebagai Metode menganalisa Data Untuk Penelitian Kualitatif*. Universitas Diponegoro. Vol 2, No. 3. Diakses 2 Oktober 2021 Pukul 09.14 WIB dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/3679>

Internet

APJII. Gudang Data. *Laporan Survei Internet APJII 2019 - 2020 [Q2]*. Diakses 25 Januari 2021 pukul 13.00 WIB dari <https://apjii.or.id/survei>

Dokumen

Panduan Pengembangan Situs Web Pemerintahan Daerah tahun 2010