BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi publik pada hakikatnya adalah segala informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik. Informasi ini berkaitan dengan penyelenggaraan negara atau badan publik lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang, serta informasi lain yang relevan dengan kepentingan publik. Badan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008, mencakup lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang tugas serta fungsinya berkaitan dengan penyelenggaraan negara. Badan ini bisa memperoleh seluruh atau sebagian pendanaannya dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), atau dari sumbangan masyarakat dan/atau luar negeri. Selain itu, organisasi non-pemerintah yang mendapatkan sumber dana serupa juga termasuk dalam kategori badan publik.

Sejak diterbitkannya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik pada 1 Mei 2010, tata kelola pemerintahan dituntut untuk lebih transparan, akuntabel, dan melibatkan partisipasi masyarakat. Undang-undang ini berlandaskan pada Pasal 28F UUD 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi demi mengembangkan diri dan lingkungan sosialnya. Setiap individu juga memiliki hak untuk mencari, memiliki, menyimpan, mengelola, serta menyampaikan informasi melalui segala saluran yang tersedia.

Dalam kehidupan bermasyarakat, kebutuhan akan informasi telah menjadi bagian penting sehari-hari. Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relations* (PR) memegang peranan vital sebagai wujud pelayanan publik pemerintah. Menurut Newsom dan Scott dalam Ardianto (2009), *Public Relations* adalah tanggung jawab dan sikap tanggap dalam kebijakan serta penyampaian informasi untuk kepentingan lembaga dan masyarakatnya. Sebagai bagian dari instansi pemerintahan, Humas memiliki tugas untuk memastikan informasi yang

disampaikan kepada publik bersifat transparan, akuntabel, faktual, dan akurat. Berdasarkan *Webster's New World Dictionary*, Humas adalah hubungan yang dibangun untuk menghubungkan masyarakat dengan organisasi, menciptakan opini publik, dan membentuk citra positif organisasi.

Dengan demikian, Humas berfungsi sebagai manajemen dalam sebuah organisasi, baik pemerintahan maupun swasta, untuk menjaga hubungan baik antara masyarakat dan organisasi. Hal ini penting dilakukan agar citra positif organisasi tetap terjaga. Humas juga berperan strategis dalam menyampaikan informasi terkait kinerja, kebijakan, atau memberikan klarifikasi atas opini-opini negatif yang tidak sesuai dengan fakta. Jika kehumasan dijalankan dengan baik, informasi yang diterima masyarakat akan lebih simetris, sehingga menghindari salah persepsi. Peran ini menjadi krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat dan mendukung keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Manusia sebagai makhluk sosial selalu membutuhkan interaksi dan hubungan dengan orang lain, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam tatanan organisasi. Prinsip ini juga menjadi dasar penting dalam pengelolaan hubungan masyarakat (Humas), terutama dalam era digital saat ini. Dalam konteks penelitian berjudul Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis *Website* Pengolahan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, pengelolaan hubungan antar individu dan kelompok dilakukan melalui media teknologi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik. Sejalan dengan firman Allah dalam Surah Al-Hujurat ayat 13, yang menyebutkan bahwa:

يٰٓاَيُّهَا النَّاسُ اِنَّا خَلَقْنٰكُمْ مِّنْ ذَكَرٍ وَّاُنْثٰى وَجَعَلْنٰكُمْ شُعُوْبًا وَّقَبَاۤىِٕلَ لِتَعَارَفُوْا ۚ اِنَّ اَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللّٰهِ اَتْقٰىكُمْ ۗاِنَّ اللّٰهَ عَلِيْمٌ خَبِيْرٌ

Artinya: Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Teliti.

Manusia diciptakan berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar saling mengenal, pendekatan berbasis *website* dalam manajemen Humas bertujuan untuk mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Bone Bolango dapat menyediakan akses yang lebih mudah dan transparan terhadap informasi publik, menciptakan jembatan komunikasi yang efektif, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Di era digital ini, pembuatan *website* menjadi hal yang wajib bagi organisasi, perusahaan, maupun lembaga pemerintah. *Website* tidak hanya berfungsi untuk menyebarluaskan informasi secara luas, tetapi juga memudahkan interaksi dengan masyarakat melalui komentar atau feedback yang dapat memuat persepsi atau pendapat publik. Oleh karena itu, praktisi Humas juga dituntut untuk memanfaatkan *website* agar informasi yang berkaitan dengan kegiatan pemerintah daerah dapat disebarkan dengan cepat kepada masyarakat. Pemanfaatan *website* sebagai alat informasi dan komunikasi ini merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi yang efektif. *Website* dapat menyajikan berita atau informasi terbaru yang penting untuk diketahui masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Ariyanto (2023) mengenai pentingnya menyampaikan berita kepada publik. Dengan demikian, penggunaan website sebagai sarana informasi sangat krusial bagi kelancaran komunikasi pemerintah daerah dengan masyarakat.

Website sebagai media informasi sangat diperlukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mempublikasikan informasi publik, seperti rilis berita yang sudah diproses dan disiapkan untuk disebarkan ke masyarakat. Begitu pula, publik memerlukan media tersebut untuk menerima informasi serta menyampaikan aspirasi mereka. Dengan demikian, penyediaan media internal atau *website* ini sangat penting dalam menyelesaikan permasalahan pengolahan informasi kepada masyarakat. *Website* merupakan media online yang dapat digunakan untuk promosi serta sebagai tempat pengumpulan informasi dalam suatu organisasi, perusahaan, atau lembaga pemerintah. *Website* juga memiliki banyak keuntungan, seperti kemudahan akses dan kemampuan untuk menjangkau berbagai kalangan.

Sebagai sarana promosi, *website* dapat digunakan untuk menyiarkan berita terkini dan kejadian-kejadian penting yang dapat diakses oleh publik di seluruh dunia.

Dewasa ini, peran dan fungsi Humas semakin menantang. Di tengah derasnya arus informasi, Humas dituntut untuk terus berkembang dan beradaptasi sesuai dengan perkembangan zaman. Tantangan ini juga dirasakan oleh Pemerintah Kabupaten Bone Bolango, yang sangat memperhatikan pentingnya kehumasan dalam mendukung komunikasi publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango berperan sebagai salah satu badan publik yang menjadi ujung tombak pemerintah dalam pengelolaan informasi publik dan kehumasan. Sebagai unsur penunjang pemerintahan daerah, dinas ini bertanggung jawab dalam pelaksanaan urusan di bidang informasi publik dan hubungan masyarakat, sekaligus mendukung tugas pembantuan lainnya.

Dalam era keterbukaan informasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki peran yang sangat penting dan strategis, khususnya di Kabupaten Bone Bolango. Dinas ini memastikan komunikasi dalam organisasi pemerintah berjalan secara dua arah dan timbal balik, sehingga masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga dapat memberikan umpan balik. Keberadaan Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi salah satu faktor penunjang tercapainya tujuan organisasi pemerintahan, khususnya dalam membangun kepercayaan dan menciptakan transparansi informasi di Kabupaten Bone Bolango. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah, Humas berupaya memberikan informasi terkini kepada masyarakat melalui berbagai media, baik media konvensional maupun media sosial. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah memanfaatkan situs *web* resmi sebagai sarana diseminasi informasi, sehingga informasi dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bone Bolango, berperan penting dalam menjembatani kepentingan pemerintah daerah, masyarakat, serta pihak-pihak lainnya, dengan tujuan meningkatkan kinerja pembangunan dan kegiatan pemerintahan. Salah satu peran utama Dinas Komunikasi dan Informatika adalah mengelola informasi publik dan

menyampaikannya kepada masyarakat Kabupaten Bone Bolango. Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango diatur dalam Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 3 Tahun 2024. Dinas ini memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi dan lembaga pemerintahan, di mana ia merupakan unsur wajib non-pelayanan dasar dalam urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika. Tugas utama Dinas Komunikasi dan Informatika adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, serta tugas pembantuan lainnya. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika dituntut untuk berperan secara strategis dan profesional dalam menyampaikan informasi pemerintah.

Hal ini menuntut praktisi Humas untuk memiliki kualifikasi yang memadai, mengingat kegiatan komunikasi saat ini bergerak sangat cepat dan Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan informasi publik. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika juga berperan dalam menjaga reputasi pemerintah daerah serta membina hubungan komunikasi yang baik antara pemerintah dan publik. Seorang aparat hubungan masyarakat (Humas) berfungsi untuk menjaga kelancaran komunikasi, baik di tingkat internal pemerintahan (antar sesama pegawai maupun antara atasan dan bawahan), maupun eksternal (antara Pemerintah Kabupaten Bone Bolango dan publik).

Namun, dalam praktiknya, komunikasi antara Pemerintah Kabupaten Bone Bolango dengan publik sering mengalami hambatan. Hal ini menyebabkan informasi yang disampaikan oleh pemerintah tidak diterima dengan jelas dan cepat oleh masyarakat, atau sebaliknya, tuntutan publik terhadap pemerintah tidak tersampaikan dengan baik. Akibatnya, pemerintah kadang dianggap tidak peka terhadap kebutuhan masyarakat. Masalah komunikasi ini perlu segera diatasi agar kedua belah pihak, baik pemerintah maupun publik, dapat saling berkomunikasi dengan efektif. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika harus merancang strategi yang tepat, terutama dalam pengolahan informasi yang dapat disampaikan secara jelas dan cepat kepada masyarakat. Salah satu strategi yang perlu diimplementasikan adalah dengan menyediakan media informasi, seperti

website, yang dapat meningkatkan keterbukaan informasi publik di Pemerintah Kabupaten Bone Bolango.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, beberapa hal yang masih belum sesuai dengan fungsi Diskominfo Kabupaten Bone Bolango adalah terkait dengan adanya Penyampaian Informasi kepada Publik Belum Maksimal. Meskipun pemerintah daerah telah berupaya menyampaikan informasi terkait program-programnya, kenyataannya informasi tersebut belum dapat diakses secara luas oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam penyampaian informasi, baik dari segi media komunikasi yang digunakan maupun efektivitas distribusinya. Akibatnya, banyak program pemerintah daerah yang belum diketahui masyarakat secara maksimal, sehingga mengurangi partisipasi publik dalam mendukung dan memanfaatkan program tersebut.

Selanjutnya juga ditemukan terkait dengan Pengelolaan *Website* sebagai Media Informasi Belum Optimal. *Website* seharusnya menjadi salah satu media yang strategis dalam menyampaikan informasi kepada publik. Namun, di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bone Bolango, pengelolaan *website* belum terlaksana dengan baik. Informasi yang tersedia sering kali kurang terstruktur, tidak diperbarui secara berkala, atau sulit diakses oleh masyarakat. Hal ini mengurangi fungsi *website* sebagai media komunikasi yang dapat diandalkan oleh publik.

Kemudian juga dari hasil observasi yang dilakukan ditemukan bahwa adanya Keterbatasan Kompetensi SDM Pengelola Informasi. Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang bertugas mengelola informasi juga menjadi tantangan utama. SDM pengelola informasi di Diskominfo Kabupaten Bone Bolango belum mendapatkan pelatihan kehumasan secara rutin. Kurangnya pelatihan ini menyebabkan keterbatasan kemampuan dalam merancang strategi komunikasi yang efektif, mengelola media informasi, dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital.

Berdasarkan pemaparan-pemaparan sebelumnya peneliti akan mencoba menganalisa bagaimana Model/pola yang selama ini dilakukan dalam Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) dalam mengolah informasi Informasi Publik di

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango dengan memfokuskan pada pengelolaan informasi berbasis *website*. Hal ini juga yang menjadi kebaharuan dalam proposal tesis yang akan diangkat, dimana harapannya melalui penelitian ini akan ditemukan pola/model pengelolaan penyampaian informasi berbasis *website* untuk beberapa instansi Pemerintahan khususnya yang ada di Pemerintah Daerah Bone Bolango, Provinsi Gorontalo.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1) Belum maksimalnya penyampaian informasi kepada publik terkait program-program Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango.
2) Pengelolaan dan akses *website* sebagai media informasi belum terlaksana dengan baik.
3) Masih kurangnya SDM pengelola informasi serta pelatihan kehumasan yang belum dilakukan secara rutin.

1.3 Fokus Masalah

Merujuk latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka fokus masalah dalam penelitian adalah : bagaimana Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis *Website* Pengolahan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis *Website* Pengolahan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan peran dan kedudukan Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango dalam sistem pemerintahan daerah.

2. Secara Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pemerintah daerah, terutama dalam upaya meningkatkan keterbukaan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango.

3. Manfaat Bagi Peneliti

   Penelitian ini merupakan langkah akademis yang dilakukan untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo.