Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance
p-ISSN: 2797-9598 | e-ISSN: 2777-0621
Vol.5 No.3 September - Desember 2025

MODEL MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) BERBASIS WEBSITE PENGOLAHAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BONE BOLANGO

Abdul Kadir Pakaya[1] Srihandayani Suprapto[2] Muh. Firyal Akbar[3]
[1,2,3] Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Email: abdulkadir.pakaya@yahoo.com, srihandayani_suprapto@umgo.ac.id, firyalakbar@umgo.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the Website-Based Public Relations Management Model (PR) in public information management at the Communication and Information Office of Bone Bolango Regency. The research uses a descriptive qualitative method. This study found that the applied model is not fully optimal. In terms of planning, the Agency has prepared a plan for delivering public information, mapping the needs of the community, and planning website development and how to overcome the shortage of information management human resources. This step answers problems related to the lack of human resources and public relations training that has not been routinely carried out. The organizational indicators are also quite good. The agency has established a website management team structure, dividing roles between information managers, IT teams, and public relations teams, and involving various parties in the information delivery process. However, in implementation, the results are still not optimal. Information has not been conveyed evenly, especially in blank spot areas and areas without WiFi access. Although social media and portals have been used effectively, routine training for the PR team has not yet been implemented. In the evaluation, the Agency does not yet have a comprehensive system to measure the effectiveness of information delivery, even though success indicators have been prepared. This obstacle needs to be overcome to improve the quality of public information management.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Model Manajemen Hubungan Masyarakat Berbasis Website (PR) dalam pengelolaan informasi publik di Kantor Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa model yang diterapkan belum sepenuhnya optimal. Dalam hal perencanaan, lembaga telah menyusun rencana penyampaian informasi publik, pemetaan kebutuhan masyarakat, dan perencanaan pengembangan website serta cara mengatasi kekurangan sumber daya manusia dalam pengelolaan informasi. Langkah ini menjawab masalah terkait kekurangan sumber daya manusia dan pelatihan hubungan masyarakat yang belum dilakukan secara rutin. Indikator organisasi juga cukup baik. Kantor telah membentuk struktur tim manajemen website, membagi peran antara manajer informasi, tim IT, dan tim hubungan masyarakat, serta melibatkan berbagai pihak dalam proses penyampaian informasi. Namun, dalam implementasi, hasilnya masih belum optimal. Informasi belum disampaikan secara merata, terutama di daerah-daerah terpencil dan daerah tanpa akses WiFi. Meskipun media sosial dan portal telah digunakan secara efektif, pelatihan rutin untuk tim hubungan masyarakat belum dilaksanakan. Dalam evaluasi, lembaga belum memiliki sistem komprehensif untuk mengukur efektivitas penyampaian informasi, meskipun indikator keberhasilan telah disiapkan. Hambatan ini perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pengelolaan informasi publik.

PENDAHULUAN

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.

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.

Identifikasi Masalah

Adapun indentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

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

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitiannya adalah mengetahui Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis Website Pengolahan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif untuk mengungkap makna di balik fenomena yang terjadi di lapangan, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, dan penelitian ini lebih menekankan pada proses daripada hasil akhir. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali hubungan antara subjek dan objek penelitian serta lebih sensitif terhadap pola dan nilai yang muncul dalam data. Meskipun lebih berfokus pada data kualitatif, data kuantitatif dapat digunakan sebagai pelengkap. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data, dengan wawancara dilakukan menggunakan teknik snowball, melibatkan berbagai informan seperti kepala dinas, pengelola website, dan masyarakat.

Peneliti juga memegang peran penting sebagai pengumpul data langsung di lapangan, sekaligus sebagai perencana, pelaksana, dan analis data. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango selama dua bulan. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen terkait. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan validitas data diuji melalui berbagai

teknik, seperti triangulasi dan member check. Tahap-tahap penelitian meliputi orientasi, eksplorasi terpusat, pengecekan data, pelaksanaan penelitian, dan analisis data, yang semuanya dilakukan untuk menghasilkan kesimpulan yang sahih dan komprehensif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis Website Pengolahan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango. Pada penelitian ini, ditemukan 3 (tiga) masalah dalam penelitian yakni: 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., dan 3. Masih kurangnya SDM pengelola informasi serta pelatihan kehumasan yang belum dilakukan secara rutin.

Sehingga untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut, peneliti menggunakan teori manajemen yang dkemukakan oleh Terry (2010), dimana menurut Terry fungsi manajemen dapat dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yakni planning (*perencanaan*), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengawasan). Untuk mengurai permasalahan tersebut, peneliti telah melakukan penelitian dengan mengumpulkan data melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi dengan uraian bahasan sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses penting dalam manajemen yang berfungsi untuk menetapkan tujuan organisasi, merumuskan strategi, serta menyusun langkah-langkah operasional yang diperlukan guna mencapai tujuan tersebut. Menurut Sutarno NS (2004), perencanaan mencakup proses perhitungan dan penentuan terhadap apa yang harus dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam konteks manajerial, perencanaan menjadi fondasi bagi fungsi-fungsi lain seperti pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Tanpa adanya perencanaan yang matang, kegiatan organisasi akan sulit berjalan secara efektif dan efisien. Perencanaan juga berperan dalam mengidentifikasi berbagai aspek penting seperti tempat, pelaksana, serta langkah-langkah strategis yang harus diambil, sekaligus menyediakan panduan yang jelas untuk meminimalkan risiko dan mengarahkan sumber daya organisasi secara tepat.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, perencanaan dalam Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis Website Pengolahan Informasi Publik memiliki beberapa aspek utama. Pertama, perencanaan menjadi dasar manajemen informasi publik yang melibatkan analisis kebutuhan masyarakat, kolaborasi dengan media, serta penyusunan strategi penyebaran informasi yang relevan dan terorganisir. Proses perencanaan dilakukan melalui identifikasi isu, penyelarasan agenda dengan kebijakan pemerintah, kolaborasi dengan media, serta produksi dan distribusi konten yang tepat sasaran. Selain itu, pemetaan kebutuhan informasi masyarakat juga menjadi langkah penting untuk memastikan informasi publik sesuai dengan kebutuhan audiens. Meski sudah dilakukan, sebagian masyarakat menilai bahwa informasi yang disampaikan masih bersifat umum, sehingga perlu adanya peningkatan dalam pemetaan kebutuhan yang lebih spesifik dan mendalam.

Selain pemetaan kebutuhan informasi, pengembangan website sebagai media utama penyampaian informasi publik juga menjadi fokus penting dalam perencanaan. Website dikembangkan dengan memperhatikan tujuan, audiens, desain, dan pemeliharaan konten agar tetap relevan dan mudah diakses. Media sosial turut dimanfaatkan sebagai pelengkap untuk memperluas jangkauan informasi. Namun, salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan informasi. Untuk

mengatasi hal ini, Dinas Kominfo melakukan perencanaan berupa identifikasi kebutuhan kompetensi, rekrutmen tenaga ahli, pelatihan staf, dan optimalisasi peran PPID. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan di Dinas Kominfo Bone Bolango telah berjalan cukup baik dan sistematis, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam pemetaan kebutuhan informasi serta pelatihan kehumasan agar layanan informasi publik semakin optimal, transparan, dan akuntabel.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian (organizing) dalam manajemen merupakan proses penting untuk mengatur, menyusun, dan memfasilitasi pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap individu dalam organisasi agar semua elemen bekerja secara terkoordinasi dalam mencapai tujuan bersama. Proses ini tidak hanya berkaitan dengan pengaturan sumber daya manusia, tetapi juga meliputi pengelolaan seluruh sumber daya organisasi seperti keuangan, waktu, teknologi, dan material lainnya. Tujuannya adalah menciptakan struktur organisasi yang jelas, mendefinisikan peran setiap individu, serta memastikan bahwa seluruh sumber daya dapat dimanfaatkan secara efisien. Dengan pengorganisasian yang baik, organisasi mampu bekerja secara sinergis, meminimalkan hambatan, dan memastikan setiap aktivitas berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa pengorganisasian dalam Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis Website Pengolahan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango telah berjalan secara sistematis dan efektif. Struktur organisasi yang diterapkan sudah mencakup pembagian tugas yang jelas di antara tim pengelola website, seperti desainer grafis, web developer, editor, reporter, dan PPID. Pembagian peran antara tim humas, IT, dan pengelola informasi juga dilakukan secara tegas, di mana masing-masing memiliki tanggung jawab spesifik sesuai bidangnya. Kolaborasi antar tim menjadi kunci utama dalam penyampaian informasi publik yang akurat, relevan, dan terpercaya. Sinergi antara reporter, editor, dan operator website memastikan setiap konten yang disajikan memiliki kualitas dan kredibilitas tinggi, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap media informasi resmi pemerintah.

Meski demikian, penelitian juga menemukan adanya tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan informasi publik. Untuk mengatasi hal ini,

Dinas Kominfo Bone Bolango menerapkan sejumlah strategi seperti optimalisasi SDM yang ada melalui pelatihan, perekrutan tenaga ahli, pemanfaatan teknologi digital untuk efisiensi kerja, serta kerja sama lintas instansi. Langkah-langkah ini menunjukkan upaya adaptif dalam menghadapi kendala internal sekaligus memperkuat efektivitas organisasi. Secara keseluruhan, pengorganisasian yang diterapkan telah mendukung keberhasilan model manajemen humas berbasis website, dengan struktur yang adaptif, pembagian tugas yang jelas, serta kolaborasi lintas tim yang solid. Namun demikian, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin tetap direkomendasikan agar pengelolaan informasi publik dapat berlangsung secara berkelanjutan, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan dalam manajemen adalah proses implementasi dari rencana yang telah disusun dengan matang untuk diwujudkan dalam tindakan nyata. Ini mencakup semua aktivitas dan usaha yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pelaksanaan, berbagai elemen seperti sumber daya, waktu, peralatan, serta tenaga kerja harus dipersiapkan dan dikelola dengan baik. Setiap aspek harus jelas, mulai dari siapa yang akan melaksanakan, di mana, kapan, dan bagaimana cara untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Tujuan dari pelaksanaan adalah untuk memastikan bahwa rencana yang telah dibuat dapat diterapkan dengan sukses dan mencapai hasil yang diinginkan. Pelaksanaan juga memerlukan pengelolaan yang baik agar dapat menjalankan setiap rencana dengan efisien, mengatasi hambatan yang ada, dan memastikan tercapainya sasaran organisasi.

Dalam konteks pengelolaan informasi publik berbasis website di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, pelaksanaan melibatkan penerapan berbagai strategi komunikasi untuk menyampaikan informasi secara efektif kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan ini sudah memanfaatkan berbagai media, seperti website, media sosial, media cetak, dan media massa. Media digital, seperti website dan platform media sosial (Facebook, Instagram, YouTube), terbukti efektif dalam menjangkau khalayak luas dengan informasi yang cepat dan transparan. Namun, pelaksanaan ini belum sepenuhnya optimal, karena kendala seperti keterbatasan akses internet di beberapa wilayah terpencil, kekurangan infrastruktur pendukung (seperti WiFi publik), dan

minimnya sosialisasi langsung yang menghambat pemerataan informasi. Di sisi lain, meskipun media digital cukup efektif, media tradisional seperti radio dan televisi kurang diminati oleh masyarakat, yang lebih memilih akses melalui internet.

Beberapa langkah strategis telah diambil untuk meningkatkan pelaksanaan, seperti optimalisasi desain website agar lebih user-friendly, promosi melalui media sosial untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, dan penggunaan teknologi pendukung untuk memudahkan akses informasi. Namun, masalah utama tetap pada keterbatasan akses internet di daerah tertentu. Selain itu, pelatihan rutin bagi tim Humas juga menjadi faktor penting yang belum dilaksanakan secara konsisten. Pelatihan yang terbatas dan tidak rutin menyebabkan keterbatasan dalam kemampuan tim Humas, yang berpengaruh pada efektivitas pengelolaan informasi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan rutin bagi tim Humas, serta strategi komunikasi yang lebih inklusif untuk memastikan pemerataan informasi. Sinergi yang baik antara perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang efektif akan sangat menentukan keberhasilan pengelolaan informasi publik di masa depan.

4. Pengevaluasian

Pengevaluasian dalam pengelolaan informasi publik adalah langkah penting untuk memastikan bahwa program yang telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk mengelola informasi publik melalui website, proses evaluasi yang dilakukan masih terbatas. Evaluasi yang ada saat ini hanya mengukur efektivitas berdasarkan jumlah pembaca atau pengunjung konten tanpa mempertimbangkan kualitas, aksesibilitas, atau dampak informasi terhadap masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk membangun sistem evaluasi yang lebih komprehensif dan terintegrasi yang dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan pengelolaan informasi publik.

Dalam proses evaluasi yang lebih baik, indikator keberhasilan pengelolaan informasi publik perlu diperluas dan diterapkan secara konsisten. Beberapa indikator yang sudah ada, seperti kualitas informasi, keterbukaan data, dan kepuasan pengguna, mencerminkan pendekatan yang lebih terukur dan relevan dengan standar modern pengelolaan informasi.

Namun, tantangan besar tetap ada, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, terutama di wilayah-wilayah yang mengalami blankspot atau kekurangan akses internet. Masalah infrastruktur ini menghambat distribusi informasi secara merata ke seluruh lapisan masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil.

Selain itu, meskipun terdapat upaya untuk mengidentifikasi masalah teknis dalam pengelolaan website, seperti menggunakan alat analitik dan monitoring trafik, masih ada kekurangan dalam koordinasi antar tim yang bertanggung jawab. Beberapa masalah teknis, seperti kecepatan akses website, link yang rusak, dan kendala SEO, belum dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih struktural dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah, termasuk memperkuat komunikasi antar pihak yang terlibat dan menggunakan alat yang lebih efektif untuk memantau kinerja website secara real-time.

Untuk meningkatkan kualitas pengelolaan informasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango perlu mengambil langkah-langkah strategis seperti memperbaiki infrastruktur digital, mengadakan pelatihan rutin bagi pengelola website dan tim Humas, serta mengoptimalkan penggunaan media sosial dan platform digital lainnya. Membangun sistem evaluasi yang lebih holistik dan menyeluruh, yang mencakup aspek kualitas, aksesibilitas, dan dampak informasi, sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dijangkau dan dipahami dengan baik oleh masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pengelolaan informasi publik dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

5. Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis *Website* Pengolahan Informasi Publik

Model ini dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengelolaan informasi publik berbasis website dapat dilakukan secara efektif di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango. Berikut uraian rinci dari elemen-elemen yang tergambar dalam model tersebut:

a. HUMAS (Pusat Utama)

HUMAS berada di tengah sebagai pusat dari semua aktivitas yang digambarkan. Elemen ini menggambarkan peran HUMAS sebagai penghubung utama antara organisasi dan masyarakat.

b. Transparansi Publik

Transparansi publik terhubung langsung dengan berbagai elemen seperti: 1) Aksesibilitas Informasi: Menyediakan informasi yang mudah diakses masyarakat., 2) Manajemen Informasi Publik: HUMAS bertanggung jawab untuk mengolah informasi sehingga dapat diterima dan dipahami oleh public, dan c) Feedback Masyarakat: HUMAS menerima masukan dari publik sebagai bahan untuk meningkatkan pelayanan.

c. Pengelolaan Informasi Publik

Elemen ini berkaitan erat dengan bagaimana informasi publik direncanakan, disebarluaskan, dan dipantau. HUMAS mengoordinasikan elemen ini dengan memastikan adanya: a) Koordinasi Website: Penyediaan informasi melalui media digital, dan 2) Evaluasi Kesiapsiagaan: Mengukur sejauh mana informasi dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat.

d. Aksesibilitas dan Akurasi Informasi

Elemen ini memastikan informasi yang disampaikan HUMAS akurat, relevan, dan mudah diakses oleh semua pihak. Hal ini termasuk: 1) Menggunakan media publikasi yang efektif, dan 2) Menyediakan informasi berbasis data.

e. Evaluasi dan Feedback Masyarakat

HUMAS juga bertugas mengevaluasi respons masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Feedback masyarakat digunakan untuk: 1) Meningkatkan kualitas komunikasi, dan 2) Menjamin bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi.

f. Kampanye Publik

HUMAS bertugas menyelenggarakan kampanye publik untuk menyampaikan informasi penting, termasuk kebijakan atau program baru, agar masyarakat lebih memahami dan terlibat.

g. Infrastruktur Publikasi

Elemen ini mencakup alat dan platform yang digunakan HUMAS untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, seperti media sosial, website, atau media cetak.

5 Hubungan Antar Elemen

Semua elemen ini saling berhubungan untuk mendukung fungsi utama HUMAS, yaitu memastikan informasi yang disampaikan kepada publik dilakukan secara efektif, transparan,

dan terukur. HUMAS bertindak sebagai pusat pengolahan dan penyebaran informasi, sambil terus menerima dan memanfaatkan masukan dari masyarakat untuk memperbaiki proses kerja mereka.

Model manajemen Humas dalam gambar dibawah dapat disebut sebagai "**Model Manajemen Humas Berbasis Transparansi dan Informasi Publik**". Nama ini mencerminkan fokus utama model, yaitu:

1. Transparansi Publik

   Penekanan pada keterbukaan informasi yang dapat diakses masyarakat.

2. Pengelolaan Informasi Publik

   Pendekatan yang terstruktur untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara akurat, relevan, dan mudah diakses.

3. Kolaborasi Dua Arah

   Model ini juga melibatkan masyarakat melalui evaluasi dan feedback sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas komunikasi.

4. Pendekatan Digital dan Infrastruktur Publikasi

   Menyoroti pentingnya media digital (website dan media sosial) sebagai alat untuk menyebarluaskan informasi..



Gambar 1. Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis Website untuk Pengolahan Informasi Publik

KESIMPULAN DAN SARAN

Mengacu pada identifikasi masalah penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang telah diurai, dapat disimpulkan bahwa bahwa Model Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) Berbasis Website di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Penelitian ini menggunakan indikator manajemen untuk menilai berbagai aspek. Adapun temuan penelitian atas aspek-aspek tersebut adalah:

1. Pada aspek perencanaan, didapatkan bahwa proses perencanaan telah berjalan dengan baik. Dinas telah menyusun rencana untuk menyampaikan informasi publik tentang program-program Pemerintah Daerah, melakukan pemetaan kebutuhan informasi masyarakat, serta merencanakan pengembangan dan pemanfaatan website. Dinas juga telah merencanakan cara mengatasi kekurangan SDM pengelola informasi. Hal ini menjawab masalah terkait kurangnya SDM pengelola informasi dan pelatihan kehumasan yang belum rutin.
2. Pada aspek pengorganisasian, didapatkan bahwa pengorganisasian tim untuk mengelola website juga sudah baik. Dinas telah membentuk struktur organisasi dan membagi tugas dengan jelas antara pengelola informasi, tim IT, dan tim Humas. Pembagian tugas ini bertujuan untuk mengatasi kekurangan SDM dalam pengelolaan informasi. Ini juga menjawab masalah terkait kurangnya SDM dan pelatihan kehumasan yang belum rutin.
3. Pada aspek pelaksanaan, didapatkan bahwa pelaksanaan masih perlu diperbaiki. Dinas telah menggunakan media sosial dan portal untuk menyampaikan informasi, namun program-program pemerintah belum tersebar merata di masyarakat. Masalah ini disebabkan oleh adanya blank spot di beberapa wilayah dan kurangnya WiFi publik. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan aksesibilitas website, Dinas belum melakukan pelatihan rutin untuk tim Humas. Hal ini menjawab masalah terkait belum maksimalnya penyampaian informasi dan kekurangan SDM pengelola informasi.
4. Kemudian pada aspek pengevaluasian, didapatkan bahwa pengevaluasian juga belum cukup baik. Dinas belum memiliki sistem yang efektif untuk mengevaluasi penyampaian informasi publik melalui website. Evaluasi yang ada hanya berdasarkan jumlah pembaca atau pemirsa konten, sementara indikator keberhasilan pengelolaan informasi sudah disusun. Dinas juga telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas

pengelolaan informasi. Hal ini menjawab masalah terkait pengelolaan dan akses website yang belum optimal.

Terdapat beberapa saran yang dapat diusulkan oleh peneliti berkenaan dengan hasil penelitian, antara lain:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango perlu meningkatkan kapasitas SDM dengan memberikan pelatihan rutin kepada tim Humas agar lebih kompeten dalam mengelola informasi publik.
2. Untuk mengatasi masalah blank spot dan keterbatasan akses WiFi, Dinas perlu bekerja sama dengan pihak terkait untuk meningkatkan jaringan internet di daerah-daerah yang belum terjangkau.
3. Perlu ada upaya lebih lanjut untuk memastikan informasi pemerintah daerah dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat, termasuk di wilayah yang sulit dijangkau.
4. Dinas perlu membuat sistem evaluasi yang lebih komprehensif untuk mengukur efektivitas penyampaian informasi publik, tidak hanya berdasarkan jumlah pembaca atau pemirsa, namun juga dampak informasi tersebut terhadap masyarakat.
5. Dinas sebaiknya terus mengembangkan dan memperbarui website agar tetap relevan, mudah diakses, dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurachman, Oemi. (2001). *Dasar-Dasar Public Relations.* Citra Aditya Bakti, Bandung.

Ardianto, Elvinaro. (2009). *Public Relatios Praktis.*Widya Padjadjaran, Bandung.

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Rineka Cipta, Jakarta.

Baderan, U. S., & Karim, D. F. (2021). Evaluation of the Work Achievement Measurement System of State Civil Servants in the Department of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province. *International Journal Papier Public Review*, *2*(2), 36-41.

Cholid Narbuko, Abu Ahmadi. (2002). *Metode Penelitian.* Bumi Aksara, Jakarta.

Darmawan, Deni dan Fauzi, Kunkun Nur. (2013). *Sistem Informasi Manajemen.* PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Gregorius, Agung. (2000). Desain Web Interaktif Dengan Frontpage 2000 dan Dreamweaver 4. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Hasan, Erliana. (2010). *Komunikasi Pemerintahan.* PT. Refika Aditama, Bandung

Lukmanul Hakim. (2004). Website Merupakan Fasilitas Internet. Jakarta: Gramedia

Moleong, Lexy J. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif.* Remaja Rosdakarya, Bandung.

Peraturan Bupati (Perbup) Bupati Bone Bolango Nomor 3 tahun 2024 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

Rachmadi, F. (1994). *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek.*PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Romli, Asep Syamsul M. (2005). *Jurnalistik Terapan, Pedoman Kewartawanan dan Penulisan.* BATIC PRESS, Bandung

Ruslan, Rosady. (2008). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsepsi dan Aplikasi.*PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi.* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sabaruddin. (2008). *Strategi Program Layanan Bagian Hubungan Masyarakat Pada Kantor Walikota Lhokseumawe.*Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.

Sako, U. (2024). Pengaruh Pola Rekrutmen dan Disiplin Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Universitas Muhammadiyah Gorontalo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Ilmu Sosial dan Politik (J-EMSPOL)*, *1*(2), 71-82.

Sholechul Azis. (2013). Gampang dan Gratis Membuat Website: Web Personal, Organisasi dan Komersil, Indonesia: Lembar Langit Indonesia.

Siagian, Sondang P. (2011). *Sistem Informasi Manajemen.* PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Subagyo, Joko. (2004). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek.*Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Alfabeta, Bandung.

Susanto, Azhar. (2009). *Sistem Informasi Manajemen.* Lingga Jaya, Bandung.

Tim Reality. (2008). *Kamus Terbaru Bahasa Indonesia.*Reality Publisher, Surabaya.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik