

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DALAM PENGELOLAAN WEBSITE SEBAGAI
MEDIA INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



YASHA AGHOES PUTRI

NPM : 159110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil' alamin

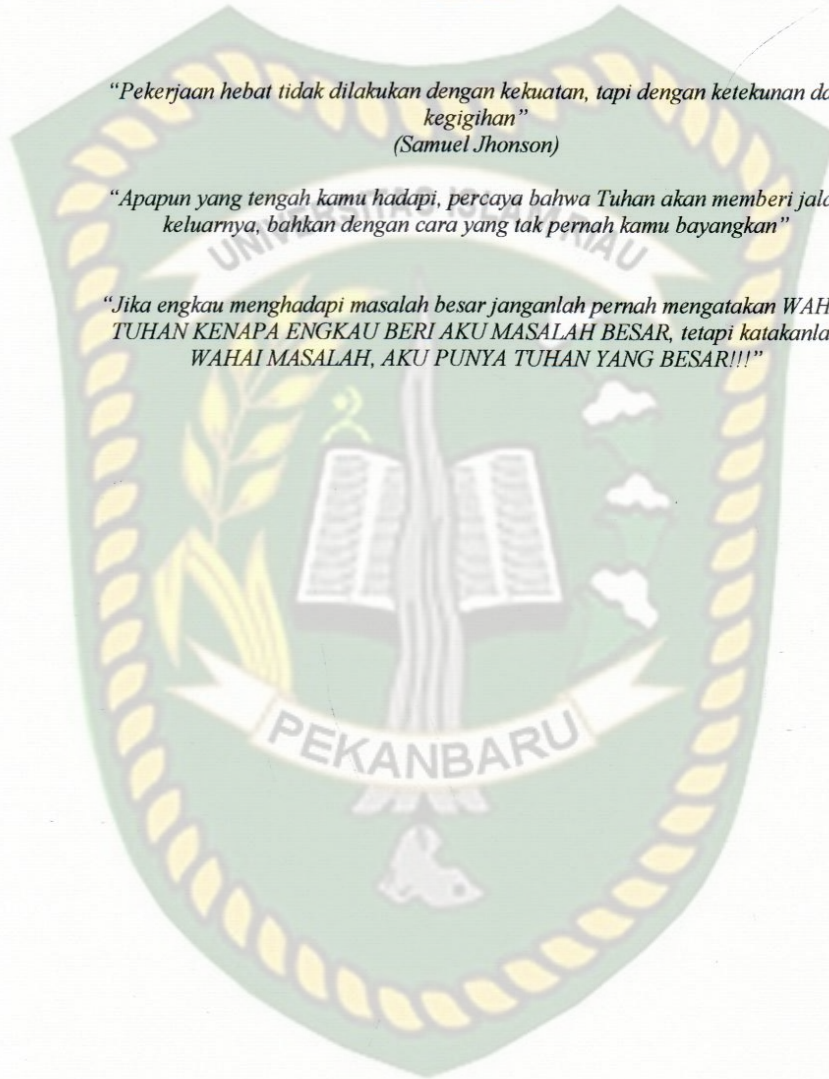
Sujud syukurku ku sembahkan kepada Mu Tuhan yang MahaAgung, takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi ku untuk meraih cita-cita besarku. Lantunan Al-Fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untuk Mu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini teruntuk dan terkhusus Ayahanda dan Ibundaku tercinta, kakak-kakakku, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Ayah, ibu, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam seraya tanganku menadah "Yaa Allah Yaa Rahman Yaa Rahim, terima kasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikat Mu yang setiap waktu ikhlas menjaga, mendidik, membimbingku dengan baik. Yaa Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakaMu.

MOTTO

*"Pekerjaan hebat tidak dilakukan dengan kekuatan, tapi dengan ketekunan dan kegigihan"
(Samuel Jhonson)*

"Apapun yang tengah kamu hadapi, percaya bahwa Tuhan akan memberi jalan keluarnya, bahkan dengan cara yang tak pernah kamu bayangkan"

"Jika engkau menghadapi masalah besar janganlah pernah mengatakan WAHAI TUHAN KENAPA ENKAU BERI AKU MASALAH BESAR, tetapi katakanlah WAHAI MASALAH, AKU PUNYA TUHAN YANG BESAR!!!"



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau S1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Abdul Aziz, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

2. Bapak Abdul Aziz, M.Si. selaku pembimbing I yang membimbing skripsi dan telah banyak memberikan masukan serta kritikan dalam penyelesaian proposal ini.
3. Bapak Muh. AR. Imam Riauan, M. I.Kom, selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan serta mengorbankan waktu dalam penyelesaian Proposal ini.
4. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
5. Seluruh staf Tata Usaha (TU) yang telah banyak membantu penulis.
6. Humas Pemerintah Kota Pekanbaru yang telah membantu dan penyelesaian proposal ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
7. Ayah dan ibunda tercinta dengan segala motivasi dan do'a yang selalu diberikan kepada ananda.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, November 2019
Penulis

Yasha Aghoes Putri
159110019

DAFTAR ISI

Cover	
Persetujuan Tim Pembimbing	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan	ii
Halaman Motto	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang Masalah penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Literatur	11
1. Defenisi Humas	11
2. Definisi Peranan	13
3. Peranan Humas	14
4. Ruang Lingkup Kegiatan Humas	18
5. Tujuan Humas	20
6. Fungsi dan Tugas Pokok Humas	23
7. Humas Dalam Pembentukan Citra	25
8. Komunikasi Dalam Humas	28
9. Website	31
B. Definisi Operasional.....	33
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan Penelitian.....	37
B. Subjek dan Objek Penelitian	38
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
D. Sumber Data	39
E. Teknik pengumpulan data	40
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
B. Hasil Penelitian.....	56

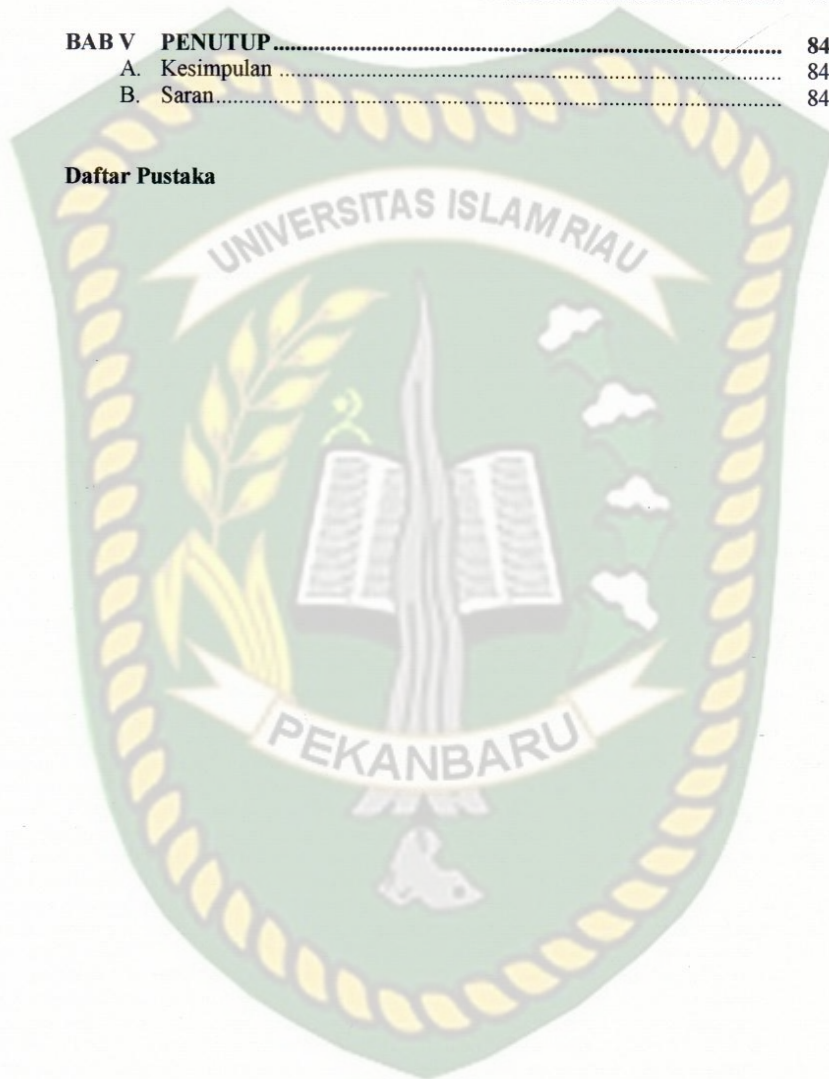
C. Pembahasan.....	79
--------------------	----

BAB V PENUTUP	84
----------------------------	-----------

A. Kesimpulan	84
---------------------	----

B. Saran.....	84
---------------	----

Daftar Pustaka

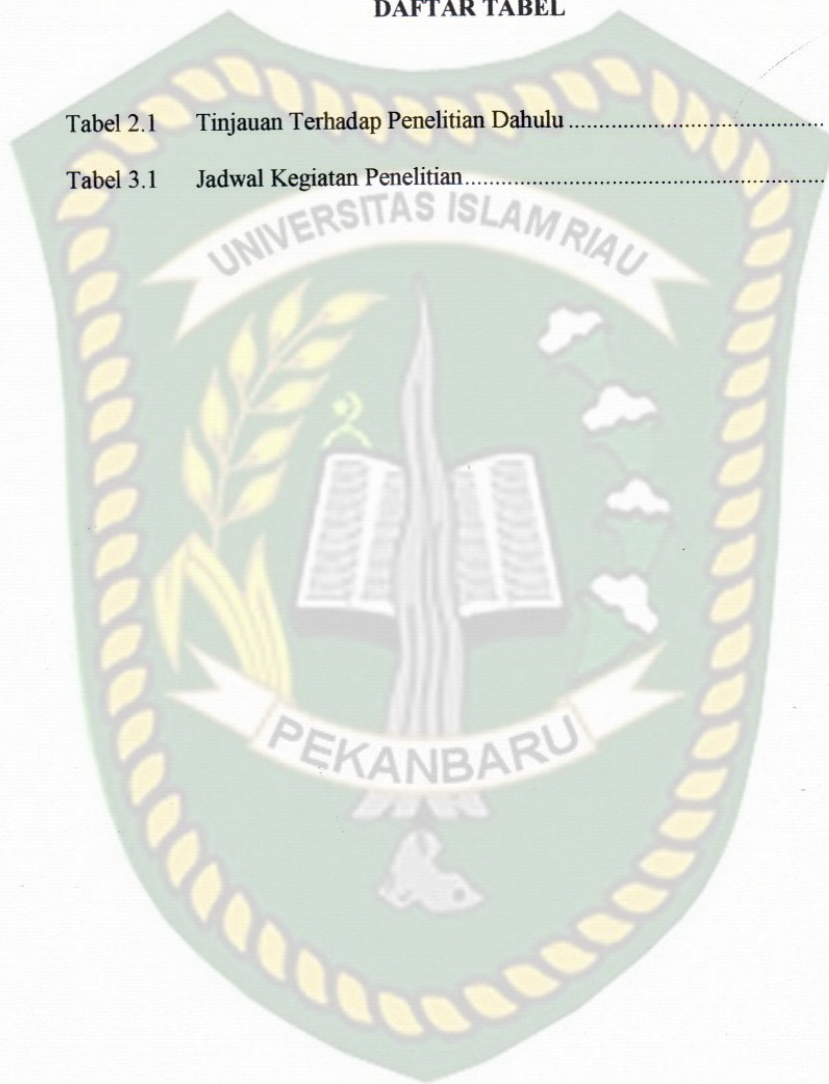


Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tinjauan Terhadap Penelitian Dahulu	34
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	38

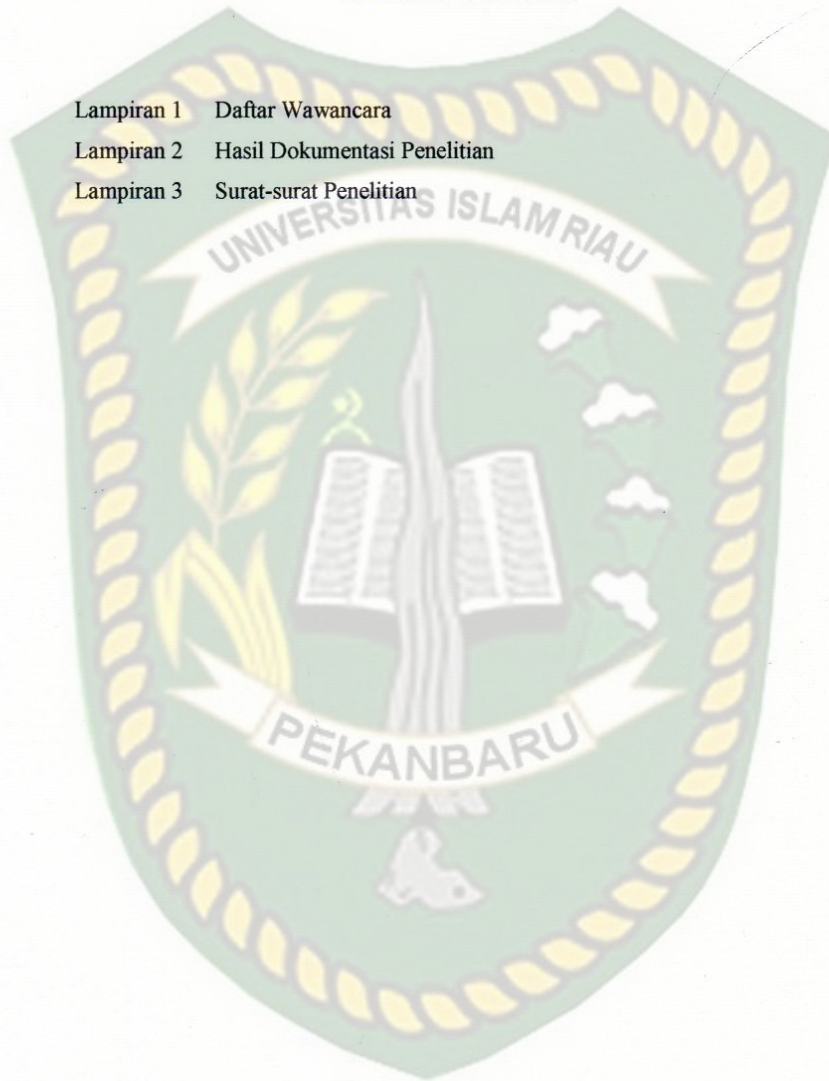


Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Wawancara
- Lampiran 2 Hasil Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 Surat-surat Penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Abstrak**Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Website Sebagai Media informasi publik**

Yasha Aghoes Putri
NPM : 159110019

Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, berdasarkan Perda No 10 Tahun 2013 tentang Perubahan SOTK Pemko Pekanbaru dan Peraturan Walikota No 84 Tahun 2013 tentang tugas pokok fungsi dan uraian tugas, Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat memiliki 12 tugas dan salah satunya menjalankan *website* resmi pemerintah. *Website* pemerintah Kota Pekanbaru di kelola pada Sub bagian PIPM (Pengelola Informasi Pengaduan Masyarakat) dimulai pada tahun 2014. Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengelola *website* ini menjalankan *Cyber PR*. *Cyber Public Relations* adalah sebuah aktivitas Humas perusahaan/Instansi yang berhubungan dengan publik yang cara kerjanya menggunakan media elektronik secara online. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran mengenai peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengelolaan *website* sebagai media informasi publik. Metode penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif. Dari hasil penelitian diketahui bahwa peran Bagian Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengelolaan *website* dalam kategori optimal. Sebagai media informasi publik yaitu pelaksanaan aktivitas dan komunikasi dalam pengelolaan *website* sebagai media informasi publik dilakukan setiap hari dengan melakukan pemeriksaan rutin dan koordinasi dengan kepala Sub bagian masing-masing instansi. Adapun faktor penghambat keberhasilan Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi kepada Publik Internal adalah luas dan besarnya Kota Pekanbaru yang tidak dapat di jangkau oleh Humas untuk terjun langsung dalam memberikan informasi kepada Publik Internalnya Karena kurangnya tenaga ahli. juga fasilitas internet yang masih kurang memadai untuk memberikan informasi kepada Publik Internal.

Kata Kunci : Peran, Humas, Pengelolaan Website

Abstract

The Role of Pekanbaru City Government Public Relations in Managing Websites as Public Information Media

Princess Yasha Aghoes
NPM: 159110019

Pekanbaru City Government through the Public Relations and Information Section of the Pekanbaru City Secretariat, based on Regional Regulation No 10 of 2013 concerning the Amendment of the Pekanbaru City Government SOTK and Mayor Regulation No. 84 of 2013 concerning the main tasks and job descriptions, the Information Management and Complaints Subdivision has 12 tasks and one of which runs the official government website. The Pekanbaru City Government website is managed in the PIPM Subdivision (Public Complaints Information Manager) starting in 2014. The Pekanbaru City Government Public Relations in managing this website runs Cyber PR. Cyber Public Relations is a corporate public relations activity / agency that deals with the public that works using online electronic media. The purpose of this study is to find out and get an overview of the role of Pekanbaru City Public Relations in managing websites as public information media. The research method used is a qualitative method. From the results of the study note that the role of the Public Relations Department of Pekanbaru City Government in managing websites in the optimal category. As a public information medium, the implementation of activities and communication in managing the website as a public information media is carried out every day by carrying out routine checks and coordination with the heads of the Subdivisions of each agency. The inhibiting factor of the success of the Pekanbaru City Government Public Relations in providing information to the Internal Public is the extent and magnitude of the City of Pekanbaru that cannot be reached by the Public Relations to directly engage in providing information to the Internal Public Because of the lack of experts. also internet facilities that are still inadequate to provide information to the Internal Public.

Keywords: Role, Public Relations, Website Management

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Saluran maklumat dan komunikasi semakin terbuka sebagai perkembangan teknologi di era globalisasi. Orang ramai boleh dengan mudah mendapatkan maklumat mengenai semua acara kerana pengedaran mereka semakin luas. Ini mempunyai kesan sendiri kepada dunia perhubungan awam. PR berkait rapat dengan corong maklumat. PR menjadi penghubung antara organisasi dan orang awam menerusi maklumat yang disampaikan. Amalan atau aktiviti perhubungan awam menjadi sangat penting kerana pada masa ini permintaan komuniti semakin rumit. Peningkatan kesedaran dan kepekaan masyarakat terhadap isu-isu di sekeliling mereka memerlukan perhubungan awam sentiasa berjaga-jaga. Dinamika maklumat di era global telah mempengaruhi sektor perhubungan awam secara umum dan sektor perhubungan awam khususnya. Kewujudan unit perhubungan awam di agensi-agensi kerajaan adalah keperluan fungsional dan operasi dalam menyebarkan maklumat mengenai kegiatan-kegiatan agensi yang ditujukan kepada masyarakat dalam dan luar negeri. Hubungan awam kerajaan sedang dihadapi dengan banyak cabaran kerana kemunculan demokratisasi dan ketelusan dalam bidang maklumat. Akses kepada maklumat yang semakin terbuka membolehkan orang awam menyampaikan pelbagai masalah kepada kerajaan bermula dari tahap terendah hingga tahap tertinggi. Terutama di negara-negara membangun, kerajaan menghadapi cabaran hubungan awam yang besar, jadi semata-mata institusi-institusi kerajaan

memerlukan perhubungan awam yang boleh dipercayai. Dalam era demokrasi, kerajaan tidak boleh berjaya tanpa sokongan orang ramai. Jika persepsi orang ramai terhadap kerajaan tidak baik, ia akan menimbulkan masalah dalam kerajaan. Hubungan awam kerajaan menangani tuntutan ramai orang yang mempunyai jangkaan tinggi. Oleh itu, peranan perhubungan awam kerajaan dalam berinteraksi dengan orang awam adalah penting. Pengetahuan masyarakat semakin disokong oleh perkembangan teknologi, juga, dengan cara mengkomunikasikan pemerintahan yang mesti mulai berubah, terutama dengan meningkatkan peranan hubungan publik pemerintah.

Perhubungan awam kerajaan adalah proses berterusan untuk menguruskan maklumat dan komunikasi untuk mendapatkan pemahaman dan sokongan orang ramai terhadap kerajaan. Hubungan awam kerajaan berfungsi untuk mengatasi masalah perhubungan awam yang sering dihadapi oleh kerajaan seperti jurang antara harapan umum dan prestasi kerajaan, mekanisme birokratik yang rumit, infrastruktur perhubungan awam yang belum dikembangkan dengan baik, kepada institusi sokongan dalaman dan luaran yang rendah. Pada dasarnya, perhubungan awam kerajaan mempunyai fungsi sebagai pengurusan komunikasi dan pengurusan reputasi.

Meningkatkan peranan perhubungan awam kerajaan dapat dimulakan dari usaha untuk memahami dan memanfaatkan media hubungan masyarakat dengan baik. Perhubungan awam kerajaan mempunyai kewajipan untuk menyampaikan maklumat dasar dan program kerajaan kepada orang awam, sebaliknya perhubungan awam kerajaan juga harus menyesuaikan diri dengan zaman. Ramai orang mengakui bahawa teknologi media telah mengubah cara perhubungan

awam dijalankan, kelajuan perubahan telah membuat perhubungan awam menjadi sangat panjang untuk bersaing dengannya. Perhubungan awam kerajaan memerlukan medium yang tepat supaya maklumat dasar dan program kerajaan dapat disalurkan dengan betul. Melalui media perhubungan awam, peranan perhubungan awam kerajaan adalah untuk membuka akses kepada maklumat awam dan ruang untuk penyertaan masyarakat. Konsep peranan perhubungan awam seharusnya menjadi rujukan bagi perhubungan awam kerajaan dalam melaksanakan pengurusan media hubungan masyarakat. Hubungan awam kerajaan mempunyai peranan baik di peringkat pusat dan serantau, berhubung dengan pengurusan media perhubungan awam.

Kewujudan unit Perhubungan Awam di setiap agensi kerajaan adalah keperluan fungsional dalam konteks menyebarkan kegiatan agensi di dalam maupun di luar, yaitu kepada masyarakat umum. Perhubungan Awam adalah alat untuk memudahkan interaksi dan penyebaran maklumat. Singkatnya, PR sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda, yang akan keluar, memberikan maklumat kepada orang ramai mengikut dasar institusi, mesti menyerap reaksi daripada orang awam untuk faedah institusi.

Perkembangan teknologi komunikasi melahirkan bentuk kehidupan baru, yang dikenali melalui realiti maya atau siber. Oleh itu, kerumitan masyarakat perlu dilihat dalam realiti masyarakat sebenar yang terbentuk oleh interaksi manusia dalam proses penghijrahan dan subektivitas, realiti komuniti yang mewujudkan dan memproses makna simbolik, dan realiti masyarakat siber yang dibentuk oleh penggunaan media dan multimedia maklumat berasaskan telekomunikasi tele-informatika).

Terkait dengan perkembangan media sebagai saluran komunikasi yang menyentuh semua bidang, termasuk pembukaan saluran maklumat dan komunikasi. Di dalam skop Kerajaan, ini sangat penting sebagai satu cara untuk menyampaikan maklumat agar orang ramai boleh mendapatkan maklumat mengenai semua dasar, program, dan aktiviti yang dijalankan oleh Kerajaan. Masyarakat memerlukan media yang cepat dan mudah untuk menyampaikan aspirasi dan aduan yang cepat dan mudah diakses bila-bila masa, di mana sahaja.

Komuniti mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan maklumat seperti: berita, maklumat pekerjaan, perkhidmatan, pembangunan infrastruktur, pendidikan dan isu alam sekitar. Sebelum internet komuniti menghantar aspirasi dengan menghantar surat, mengemukakan cadangan dan tanggapan yang tidak memuaskan, masalah ini menyebabkan kekecewaan kerana masyarakat tidak mendapat maklum balas langsung. Oleh itu, orang awam memerlukan media untuk menyampaikan aspirasi dan maklumat mereka kepada Kerajaan. Dalam hal ini kerajaan mempunyai peranan untuk menyediakan media komunikasi yang cepat dalam menanggapi input dan kritikan yang membina sebagai media maklumat awam serta sarana komunikasi dan maklumat yang telus kepada orang ramai seperti laman web persekitaran kerajaan.

Daripada data yang diperoleh, Kerajaan Kota Pekanbaru telah membuat banyak perubahan sistem. Salah satunya ialah pengurusan laman web, laman web Kerajaan Kota Pekanbaru dibuat pada tahun 2003 dengan domain www.pekanbaru.go.id, menjadikan laman web ini berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kewajiban menggunakan situs web di pemerintahan,

hingga pelawat laman web berkisar antara 4,734,338 pelawat (Laman Web Setiausaha Bandaraya Pekanbaru).

Di Laman Web Kerajaan Kota Pekanbaru terdapat kandungan umum, iaitu halaman utama, pemerintah, peraturan lokal, perkhidmatan & izin, data statistik, tentang kota, agenda, pariwisata, direktori, jumlah penting, informasi umum, kolom pengumuman, aspirasi anda! (Aduan Awam), dan hubungi kami!. Kandungan ini telah ditentukan sebagai penyeragaman kandungan Kerajaan dalam persekitaran Kerajaan.

Menurut data penyelidikan terdahulu, pembangunan e-Kerajaan di Kota Pekanbaru bermula pada tahun 2009 dan telah berkuat kuasa sejak 2011 di bawah pengurusan Sekretariat Daerah Data Elektronik (PDE) Pekanbaru. Walau bagaimanapun, pengurusan laman web Kerajaan Kota Pekanbaru tidak optimum pada masa itu. Manfaat sebagai alat penerbitan pantas dalam penyampaian maklumat tidak dapat dirasakan secara keseluruhan oleh orang awam. Kecekapan dalam perkhidmatan maklumat tidak pantas dan berita tidak dikemas kini. Penyertaan sebagai satu bentuk komunikasi dua hala berjalan lambat, ciri-ciri yang disediakan hanya untuk menampung cadangan yang membina bukan aduan (Laman Web Setiausaha Bandaraya Pekanbaru).

Ini adalah selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ketua Penerangan dan pengurus dokumentasi yang menjelaskan bahwa pengelolaan laman web pemerintah Kota Pekanbaru pada tahun 2011 tidak diurus dengan baik. Kandungannya juga belum diisi dan diselaraskan seperti: Kandungan berita, data statistik, aspirasi masyarakat dan sebagainya. Dalam temu bual

Mawardi S.Ag, ketua Pengurusan Maklumat dan dokumentasi menyatakan bahawa:

Pengaktifan laman web sejak tahun 2011, Diuruskan oleh Pengurusan Data Elektronik (PDE) dan pada masa itu laman web itu tidak diurus, kadangkala kadang-kadang tidak ada, maka perhubungan awam mengambil alih pengurusan laman web pada tahun 2014. Setelah itu, mulailah PR untuk mengaktifkan berita harian, data maklumat awam, aduan mengenai aspirasi rakyat dan pautan SKPD. Dari kenyataan ini, pengurusan laman web Kerajaan perlu mengubah pengurusan supaya laman web kerajaan dapat mengalami perubahan yang lebih baik.

Menurut data yang diperoleh, Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki 43 SKPD (unit kerja regional), salah satunya adalah Sekretariat dan Hubungan Masyarakat Sekretariat Kota Pekanbaru, Hubungan Masyarakat memiliki peran untuk mengantisipasi dan mengelola aliran informasi untuk mendukung kinerja relasional dengan beragam sosial, ekonomi dan budaya. Melalui jabatan perhubungan awam ini, institusi kerajaan menyediakan pemahaman dan pengedaran maklumat awam dalam pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat. Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru mempunyai 3 sub-seksyen termasuk: Sub-Seksyen PIPM (Pengurus Maklumat Pengaduan Awam), sub-seksyen Subdivisi dan dokumentasi, dan maklumat Perhubungan Awam. Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Sekretariat Kota Pekanbaru, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan SOTK Pemerintah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Nomor 84 Tahun 2013 tentang fungsi utama dan keterangan pekerjaan, Sub Bagian Manajemen Informasi dan Pengaduan Publik memiliki 12 tugas dan salah

satunya menjalankan laman web kerajaan rasmi. Laman web Kerajaan Kota Pekanbaru diuruskan di PIPM Subdivision (Pengurus Maklumat Aduan Awam) bermula pada 2014. Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru dalam menguruskan laman web ini menjalankan Cyber PR. Perhubungan Awam Siber adalah aktiviti / agensi perhubungan awam korporat yang berurusan dengan orang awam yang berfungsi menggunakan media elektronik dalam talian.

Pengurusan Laman Web ini dapat mengaplikasikan pendedahan maklumat awam sesuai dengan Undang-undang KIP (Keterbukaan Informasi Publik) Nomor 14 Tahun 2008, yang diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, disertai dengan Penerbitan Peraturan Presiden No. 81 tahun 2010 mengenai Reka Bentuk Grand 2010-2025 Reformasi Birokrasi.

Perhubungan Awam mempunyai peranan dalam membuka ruang awam untuk mendapatkan akses kepada maklumat telus bagi komuniti. Peranan perhubungan awam sebagai komunikator, fasilitator dan desiminotor telah mengikut peraturan yang diterapkan melalui laman web kerajaan. Bersama dengan kes ini, penulis ingin meneliti bagaimana pengurusan laman web kerajaan Kota Pekanbaru sebagai media maklumat awam yang diuruskan oleh Jabatan Perhubungan Awam dan Maklumat menggunakan pengurusan perhubungan awam untuk pengurusan yang lebih baik. Menurut Cutlip, pusat dan penyapu dalam menguruskan atau menguruskan program / kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi, tentu saja ada proses manajemen PR dalam pengurusannya, proses ini tentunya tidak dapat dilakukan secara langsung tanpa perencanaan yang teliti, organisasi berstruktur, tindakan dan komunikasi dan evaluasi di masa depan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan judul sebagai berikut **“Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas penulis berusaha memberikan identifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Kurang optimalnya penyebaran informasi terkait program atau kebijakan pemerintah yang akan diberikan kepada masyarakat.
2. Peran humas yang kurang optimal dalam memberikan informasi melalui website.
3. Kurang efektifnya website yang dibuat karena ada gangguan jaringan dan susah untuk dioperasikan.

C. Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengelolaan website sebagai media informasi publik dan faktor penghambatnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengelolaan website sebagai media informasi publik.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Satu kajian mesti mempunyai tujuan yang jelas. Ini adalah perlu untuk mengetahui apa yang benar-benar dicari oleh para penyelidik untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan tujuan kajian. Kemudian matlamat untuk dicapai dari kajian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran peranan Perhubungan Awam Kota Pekanbaru dalam menguruskan laman web sebagai media maklumat awam.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

- 1) Dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti.
- 2) Diharapkan dapat memberikan sumbangan berarti bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya di Konsentrasi *Public Relations* dalam hal ini mengenai peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengelolaan website sebagai media informasi publik.

b. Secara Praktis

- 1) Dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.
- 2) Dapat memberi masukan bagi para pihak yang berkepentingan dan referensi bagi penelitian berikutnya.
- 3) Diharapkan penelitian ini mampu memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak Humas Kota Pekanbaru terkait memberikan informasi kepada publik internal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Defenisi Humas

Menurut Seidel (2008: 69), perhubungan awam adalah proses yang berterusan bagi usaha pengurusan untuk mendapatkan sokongan (muhibah) dan pemahaman dari pelanggan, pekerja / pekerja dan masyarakat umum. Di dalam dengan menganalisis dan meningkatkan diri anda, keluar dengan membuat atau menyampaikan kenyataan.

Humas menurut Rudy (2010: 41) dalam bukunya *International Communication and Public Relations* adalah bagian dari kegiatan manajemen yang dilakukan secara terus menerus oleh organisasi atau institusi atau perusahaan untuk mempertahankan citra dan membentuk opini positif dari masyarakat dan masyarakat (publik), sehingga organisasi atau institusi atau syarikat memperoleh kepercayaan dan sokongan dari orang awam atau orang awam, baik dalaman maupun luaran, tetapi terutamanya dari institusi atau perusahaan awam. Ini dilakukan melalui komunikasi terbuka kepada orang awam, upaya menyelaraskan kebijakan dan produk sesuai dengan harapan publik, dan termasuk upaya pembetulan atau pembetulan masuk.

Perhubungan awam adalah semua bentuk komunikasi yang dirancang dan di antara organisasi dan komuniti untuk tujuan mendapatkan matlamat tertentu yang berkaitan dengan persefahaman (Jefkins, 1994: 2).

Perhubungan awam mesti mempunyai pengetahuan dan keupayaan untuk melakukan transaksi dengan mewujudkan hubungan yang kompleks dan penting dalam organisasi, yakin:

- a. Perhubungan awam mesti mempunyai hubungan organisasi dengan alam sekitar itu sendiri.
- b. PR mesti berfungsi mengikut peraturan organisasi. Perhubungan awam mesti berfikir yang inovatif, bukan sahaja meletakkan penyelesaian komunikasi, tetapi juga dapat membuat pemahaman dan penerimaan bagi semua pihak yang berkaitan dengan organisasi.
- c. PR mesti berfikir secara strategik. Penyelesaian yang terhasil mesti menjawab keperluan sebenar organisasi.
- d. Perhubungan awam Juaga mesti mempunyai keupayaan untuk mengukur hasil yang telah diperoleh. Perhubungan awam mesti menyatakan dengan jelas apa yang mereka mahu lakukan, membuat kenyataan secara sistematik, dan mengukur kejayaan (Soemirat dan Elvinaro, 2005: 88).

Ciri-ciri perhubungan awam, iaitu:

1. PR adalah satu aktiviti komunikasi dalam organisasi yang berlaku kedua-dua cara secara reciprocally.
2. PR menyokong pencapaian matlamat yang dilaksanakan oleh pengurusan sesebuah organisasi.
3. Orang awam yang disasarkan oleh aktiviti perhubungan awam adalah orang awam luar dan organisasi awam dalaman.

Hubungan awam operasi adalah untuk memupuk hubungan harmoni antara organisasi dan orang awam dan mencegah halangan psikologi, yang timbul daripada organisasi dan dari orang awam. (Effendy, 2002: 24).

2. Definisi Peranan

Peranan ini berasal dari peranan perkataan, yang bermaksud sesuatu yang menjadi sebahagian daripada atau memegang kepimpinan utama. Peranannya adalah aspek dinamik status (status), jika seseorang telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dapat dikatakan ia telah melaksanakan perannya. (Soekanto, 2009: 212).

Peranannya ialah seni dan sains menganalisis trend, meramalkan akibatnya, menasihati pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang dirancang mengenai aktiviti yang berkhidmat untuk kedua-dua kepentingan program dan kepentingan awam atau awam (Rosady Ruslan, 2008: 18). Peranan mengikut Levinson di Soekanto (2009: 214) merangkumi tiga perkara:

- a. peranan adalah konsep tentang apa yang boleh dilakukan individu yang penting untuk struktur sosial masyarakat.
- b. peranan termasuk norma-norma yang dikembangkan dengan kedudukan atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam pengertian ini adalah satu siri peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan sosial.
- c. Peranan juga boleh dikatakan sebagai tingkah laku individu yang penting untuk struktur sosial masyarakat.

Oleh itu, kesimpulan peranan adalah kegiatan yang termasuk kedudukan seseorang atau sekelompok orang yang menjalankan hak dan kewajiban berdasarkan kedudukan mereka dalam masyarakat.

3. Peranan Humas

Peranan perhubungan awam dalam syarikat adalah penyokong fungsi pengurusan syarikat yang mempunyai tugas untuk memupuk dan mengekalkan hubungan dengan alam sekitar di dalam syarikat dan orang awam atau persekitaran yang berada di luar syarikat. Dalam praktiknya, pengamal perhubungan awam bekerja sebagai perantara antara organisasi yang mereka wakili dengan semua orang awam yang berkaitan dengan organisasi-organisasi ini. Hubungan awam adalah penyelidikan ke atas semua khalayak atau orang ramai untuk mendapatkan maklumat, memberi nasihat kepada pihak pengurusan mengenai sikap dan tindak balas awam terhadap dasar organisasi, membantu menentukan dasar yang mencerminkan kebimbangan yang bertanggungjawab terhadap organisasi dan orang awam, dan secara konsisten menilai keberkesanan semua program perhubungan awam. Walaupun peranan perhubungan awam termasuk semua aktiviti yang berkaitan dengan mengetahui dan mempengaruhi pendapat kumpulan dalam masyarakat.

Kerumitan peranan perhubungan awam dinyatakan oleh Public Relations of America (PRSA) yang menentukan empat belas kegiatan yang umumnya dikaitkan dengan kegiatan perhubungan masyarakat. Empat belas aktiviti adalah (1) publisiti; (2) komunikasi (hal ehwal awam); (3) hubungan dengan kerajaan (hubungan kerajaan); (6) hubungan kewangan awam (hubungan awam kewangan); (7) perhubungan komuniti (relati masyarakat); (8) hubungan

perindustrian (hubungan industri); (9) hubungan minoriti (relasi minoriti); (10) pengiklanan (advertising); (11) agensi akhbar; (12) promosi; (13) hubungan media (hubungan media); (14) propaganda (Ruslan, 2008: 10). Dalam kegiatannya, perhubungan awam yang baik secara langsung terlibat dalam menangani masalah secara terbuka dan jujur dan kemudian menyelesaikan masalah. Dalam jangka panjang, perhubungan awam yang baik akan mendedahkan kesedaran mengenai aktiviti sosial masyarakat terhadap organisasi. Terdapat dua konsep definisi mengenai fungsi dan pengkhususan perhubungan awam, iaitu (Ruslan, 2008: 14):

- a. Humas membantu suatu organisasi untuk beradaptasi dengan khalayaknya begitu juga sebaliknya
- b. Humas merupakan upaya suatu organisasi untuk memperoleh kerjasama dengan sekumpulan orang.

Sedangkan mengenai fungsi dari humas yaitu (Ruslan, 2008:16):

- 1) Untuk melayani publik (*serves of center public*), dengan mengarahkan apa yang harus dipikirkan atau yang harus dilakukan oleh masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi atau keinginan sebuah institusi
- 2) Untuk merespon public (*to respons to public*), bereaksi terhadap pembangunan, masalah-masalah atau inisiatif yang lain
- 3) Untuk memperoleh suatu hubungan yang saling menguntungkan antara publik dan institusi, dengan menjaga hubungan yang harmonis diantara berbagai publik dengan dari sebuah institusi termasuk di dalamnya kelompok-kelompok, seperti pegawai, konsumen.

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang humas dituntut untuk melakukan hal yang sekaligus menjadi perannya. Peranan humas dalam suatu organisasi, Rosady Ruslan (2008:8) membagi peranan tersebut dalam empat kategori yaitu:

- a. Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili oleh publiknya
- b. Sebagai *relationship*, berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publiknya
- c. Peran *back up management*, sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
- d. Membentuk *corporate image*, artinya peranan humas adalah berupaya menciptakan citra positif bagi organisasi atau perusahaannya.

Menurut Effendi (2010: 21), peranan perhubungan awam adalah untuk memupuk hubungan dalaman dengan orang awam yang terdiri daripada pekerja, pemegang saham, dan pembuat dasar dengan mengekalkan komunikasi yang baik, mengekalkan orang awam atau kumpulan luar yang berada di luar syarikat tetapi mempunyai hubungan kerjasama seperti pelanggan, akhbar, komuniti luar, dan perhubungan awam dan perhubungan awam harus menjalin komunikasi yang baik dan menjaga hubungan yang harmonis.

Ini menggambarkan pentingnya peranan perhubungan awam sebagai sebahagian daripada organisasi atau syarikat. Peranan perhubungan awam adalah dua hala seperti yang dijelaskan, berorientasikan masuk dan keluar. Malah, aktiviti perhubungan awam dan sasaran sebagai menyokong pengurusan syarikat atau organisasi atau institusi adalah:

- a. Membangun identitas dan gambaran perusahaan

Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif serta mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.

b. Menghadapi krisis

Mengenai *complain*, membentuk manajemen krisis dan *Public Relations Recover of Image* memperbaiki *last lost of image and damage*.

c. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.

Peranan humas dalam organisasi mungkin berbeda-beda, dikarenakan oleh adanya perspektif pengaturan kekuasaan sebagai faktor penentu mengapa organisasi mempraktekan model humas yang berbeda-beda.

Perspektif ini mengasumsikan bahwa pelaku sebuah organisasi sangat ditentukan oleh pemegang kekuasaan dalam organisasi itu sehingga praktek dan peranan humas dalam suatu organisasi ditentukan oleh:

1. Keputusan para pemegang kekuasaan dalam suatu organisasi
2. Budaya organisasi
3. Potensi yang dimiliki oleh humas
4. Pemahaman para pemegang kekuasaan terhadap humas (Soemirat dan Elvinaro, 2005:92).

Lalit Acharya (2007) menyatakan bahwa, untuk melihat peranan yang dilakukan, perkara pertama yang perlu dilakukan adalah melihat perspektif pengamal melihat dirinya. Acharya memberikan cadangan bahawa melihat alam sekitar mungkin menjelaskan persepsi amalan melihat diri sendiri. Kajian Acharya dalam bentuk "keadaan yang tidak pasti yang dapat difahami" untuk praktisi dan amalan perhubungan awam, mungkin memainkan beberapa peranan yang berbeza bergantung kepada persekitaran di mana pengamal menghadapi masalah

(Soemirat dan Elvinaro, 2005: 96). Acharya menambah bahawa jika peranan yang dilakukan adalah berbeza seperti yang diterangkan sebelum ini, peranan yang dipilih secara khusus mungkin bergantung pada tahap keberanian atau kurangnya inisiatif individu dalam persekitaran di sekitar pengamal perhubungan awam.

4. Ruang Lingkup Kegiatan Humas

Perhubungan dengan orang awam adalah skop aktiviti perhubungan awam. Sasaran awam aktiviti perhubungan awam dalam kajian ini diklasifikasikan kepada dua kumpulan besar, iaitu:

a. Perhubungan dengan Masyarakat Dalam

Masyarakat dalaman sebagai sasaran perhubungan awam terdiri daripada orang-orang yang aktif dalam organisasi dan institusi dan secara fungsional mempunyai tugas dan tugas tertentu serta hak dan kewajiban. Orang awam dalam organisasi atau institusi dapat beragam, bergantung pada struktur dan arah kerja organisasi yang harus dimiliki oleh setiap organisasi atau institusi kerana mereka adalah orang yang menghidupkan dan memindahkan organisasi / institusi.

Hubungan dengan pekerja (hubungan pekerja), termasuk kegiatan untuk memupuk hubungan internal yang seolah-olah bertindih dengan fungsi jabatan kakitangan. Dalam hal ini fungsi perhubungan awam berkisar tentang mewujudkan dan merealisasikan hubungan harmoni antara pemimpin organisasi atau institusi dan karyawan. Sebagai contoh: menganjurkan aktiviti rekreasi, pemantauan, semangat dan motivasi kerja pekerja, tetapi perkara yang khusus adalah untuk menyampaikan dasar organisasi dan menampung dan mengawasi aspirasi pekerja untuk disampaikan kepada kepimpinan. Ia bertujuan untuk memupuk sikap mental pekerja supaya mereka yakin, berkembang dalam

ketaatan, ketaatan dan dedikasi kepada organisasi mereka, memupuk semangat dan semangat kumpulan yang sihat dan dinamik, dan menggalakkan kesedaran organisasi.

b. Hubungan dengan Orang Luar Luar

Orang awam luar terdiri daripada orang atau anggota masyarakat di luar organisasi, sama ada berkaitan atau dijangka atau disyaki berkaitan dengan organisasi yang terdiri daripada orang yang mempunyai kepentingan yang berbeza dari organisasi atau institusi tertentu, sehingga teknik pembangunan hubungannya juga berbeza.

Untuk komunikasi yang berkesan, pakar perhubungan awam biasanya mengklasifikasikan kepada kumpulan-kumpulan seperti berikut:

1. Hubungan pelanggan, dalam hal ini termasuk kegiatan maklumat anggota, menjelaskan prosedur, menyampaikan pesan, laporan berkala (melalui risalah, jurnal, dll.), Membuat acara dengan pelanggan, menciptakan suasana nyaman dan kemudahan untuk hal ehwal pelanggan dan melayani pelanggan atau tetamu ketika datang untuk mengekalkan imej atau menyampaikan maklumat.
2. Hubungan dengan masyarakat atau penduduk (hubungan masyarakat), termasuk kegiatan untuk memupuk hubungan baik dengan penduduk atau masyarakat yang sekurang-kurangnya menyertakan penduduk di sekitar lokasi kantor atau lembaga. Sebagai contoh: menyumbang kepada peningkatan kemudahan jalan raya, mendermakan haiwan korban dan sebagainya.

3. Hubungan dengan akhbar atau media massa (akhbar akhbar), ini termasuk aktiviti membuat kliping dan menganalisis pendapat atau aspirasi orang-orang dari kumpulan tertentu, menyampaikan maklumat dan pernyataan rasmi melalui media massa, mengadakan konferensi pers, memupuk hubungan komunikasi dua hala dengan wartawan dan editor media massa.
4. Hubungan dengan agensi kerajaan (hubungan kerajaan), dalam hal ini termasuk kegiatan memupuk dan mengorganisasikan hubungan komunikasi dua hala dengan agensi pemerintah (Effendy, 2002: 107)

Seluruh aktiviti adalah untuk mengusahakan sikap positif dan imej awam terhadap semua dasar dan langkah organisasi atau institusi.

5. Tujuan Humas

Objektif utama hubungan masyarakat adalah pencapaian citra yang diharapkan dan penyelenggaraan imej positif yang sudah berjalan. Menurut Anggoro (2000: 71) secara umum terdapat 14 tujuan hubungan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk menukar imej awam di mata orang ramai berkaitan dengan aktiviti baru yang dijalankan oleh syarikat. Untuk menyesuaikan diri dengan kewujudan aktiviti baru ini, syarikat yang terlibat mesti cuba mengubah imejnya sehingga kegiatan perniagaan produk barunya diketahui dan mendapat sambutan positif dari masyarakat.
- b. Menyebarkan kisah kejayaan yang telah dicapai oleh syarikat itu kepada orang ramai untuk mendapatkan pengiktirafan.
- c. Untuk meningkatkan kualiti pekerja yang berpotensi.

- d. Untuk meningkatkan hubungan antara syarikat dengan penontonnya, berkaitan dengan kejadian yang mengakibatkan kritikan, keraguan, atau kesalahpahaman di kalangan masyarakat tentang niat baik perusahaan.
- e. Untuk mendidik pengguna atau pengguna supaya mereka lebih berkesan dan memahami penggunaan produk syarikat.
- f. Untuk menyokong penglibatan syarikat sebagai penaja mengatur acara.
- g. Untuk memperkenalkan syarikat itu kepada komuniti yang lebih luas, serta membuka pasaran eksport baru.
- h. Untuk mempersiapkan penerbitan saham tambahan atau kerana sebuah syarikat yang dipublikasikan.
- i. Untuk meyakinkan orang ramai bahawa syarikat itu dapat bertahan atau bangkit selepas krisis.
- j. Untuk meningkatkan keupayaan dan daya tahan syarikat untuk menghadapi risiko pengambilalihan oleh pihak lain di pasaran saham.
- k. Untuk mewujudkan identiti korporat atau imej institusi baru, pastinya lebih baik daripada sebelumnya atau lebih sejajar dengan realiti.
- l. Menyebarkan maklumat mengenai aktiviti dan penyertaan pemimpin organisasi korporat dalam kehidupan seharian.
- m. Memastikan ahli politik benar-benar memahami aktiviti atau produk syarikat-syarikat positif, supaya syarikat berkenaan dilindungi dari pelbagai peraturan, undang-undang dan dasar kerajaan yang boleh merugikan.

Untuk menyebarkan aktiviti penyelidikan yang telah dijalankan oleh

syarikat, sehingga masyarakat yang lebih luas mengetahui bagaimana perusahaan mengutamakan mutu dalam berbagai cara.

Selanjutnya tujuan *Public Relations* menurut Dimock Marshall terbagi dua yaitu secara positif dan secara defensif :

a. Secara Positif

Berusaha untuk mendapatkan dan menambah penilaian dan *goodwill* suatu organisasi atau badan.

b. Secara Defensif

Berusaha untuk membela diri terhadap pendapat masyarakat yang bernada negatif, bilamana diserang dan serangan itu kurang wajar, padahal organisasi atau badan kita tidak salah (hal ini bisa terjadi akibat kesalahpahaman). Dengan demikian tindakan ini adalah salah satu aspek penjagaan atau pertahanan.

6. Fungsi dan Tugas Pokok Humas

Menurut Onong Uchjana Effendy, dalam bukunya *Hubungan Masyarakat suatu Komunikologis* (2002:94) fungsi Hubungan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi
- b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan *pulic internal* dan *public eksternal*
- c. Menciptakan kombinasi dua arah dengan menyebarkan informasi dan organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi
- d. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

Fungsi utama PR adalah untuk memupuk dan membangunkan hubungan baik antara institusi, syarikat atau agensi dengan orang awam, dalaman dan luaran, untuk memupuk pemahaman, motivasi dan penyertaan masyarakat dengan usaha untuk mencipta motivasi dan penyertaan masyarakat dalam usaha untuk mewujudkan suasana pendapat yang baik (pendapat umum) . Fungsi Perhubungan Awam sebagai "untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan melalui perhubungan komunikasi yang dapat diterima dengan pelbagai publisiti" secara umum, sasaran aktiviti perhubungan awam dan swasta adalah untuk mewujudkan pendapat orang ramai yang memberi manfaat kepada syarikat atau agensi kerajaan yang berkenaan.

Untuk mencapai matlamat atau matlamat ini, hubungan harmoni antara PR dan alam sekitar perlu diteruskan. (Edwin Ermery, 1988: 382). Berkenaan konsep fungsi Perhubungan Awam Scott, Cultip dan Center (Effendy, 1999: 34) memberikan penjelasan berikut:

- a. Memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari public-publik suatu organisasi, sehingga kebijaksanaan dengan ragam kebutuhan organisasi dan pandangan publik-publik tersebut.
- b. Menasehati manajemen mengenai jalan dan cara menyusun kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi untuk dapat menerima secara maksimal oleh public
- c. Merencanakan dan melaksanakan program-program yang dapat menimbulkan penafsiran yang menyenangkan terhadap kebijakan dan operasionalisasi organisasi.

Selaras dengan pendapat di atas, Rachmadi menyatakan bahawa fungsi utama Perhubungan Awam adalah untuk mengawal peredaran, peralihan maklumat dalaman dan luaran, dengan memberikan maklumat dan penjelasan secara meluas kepada Masyarakat (komuniti) mengenai dasar, program, dan tindakan institusi atau organisasi, jadi boleh difahami supaya mendapat sokongan orang awam dan penerimaan orang ramai.

Tujuan perhubungan awam adalah pencapaian imej (yang ditetapkan atau diharapkan). Fungsi perhubungan awam merangkumi usaha untuk memupuk imej itu. Bermula dari usaha untuk mengembangkan imej, mengekalkan, untuk memperbaiki imej apa yang telah terbentuk sebelum ini dan memperbaiki imej (jika terdapat gangguan atau peristiwa yang membuat imej merosot) untuk memulihkan imej yang baik dan positif.

Dalam pelaksanaannya, fungsi perhubungan awam adalah untuk membentuk dan membina pendapat umum. Ini sebenarnya berkaitan dengan imej, kerana usaha untuk mengarahkan atau membentuk pendapat umum untuk memupuk pemahaman dan persepsi orang ramai, untuk mendapatkan kepercayaan orang ramai, dan untuk mendapatkan sokongan daripada masyarakat, akan membawa kepada perkara-perkara yang berkaitan dengan imej juga (Rudy, 2006: 82).

Tugas utama PR adalah untuk mewujudkan persefahaman, saling menghargai, keyakinan bersama, mewujudkan kehendak yang baik, mendapatkan sokongan orang ramai, dan sebagainya demi mewujudkan imej positif bagi sebuah syarikat (imej korporat). (Ruslan, 1998: 30).

7. Humas Dalam Pembentukan Citra

Satu fungsi perhubungan awam adalah untuk mewujudkan pendapat umum yang disukai untuk produk dan organisasinya. Pengimejan positif sangat penting bagi organisasi tanpa mengira bentuk dan orientasinya, seperti sebuah syarikat seperti Kampoeng Wisata Tabek Indah. Imej adalah satu setan, inspirasi atau gambar seseorang atau sekumpulan orang tentang objek yang dipersoalkan.

Imej itu sendiri adalah abstrak dan tidak boleh diukur secara sistematik, tetapi bentuknya dapat dirasakan dari hasil penilaian umum dan buruk seperti penerimaan dan tindak balas positif dan negatif. Taksiran atau respon komuniti boleh dikaitkan dengan kemunculan rasa hormat (rasa hormat), gambaran yang baik dan menguntungkan imej sebuah institusi atau syarikat atau penyedia perkhidmatan yang diwakili oleh Perhubungan Awam. Imej itu berkait rapat dengan maklumat yang dialaminya, berkaitan dengan maklumat atau mesej yang diperoleh sebelumnya. Sehubungan dengan tugas perhubungan awam untuk menyampaikan pesan untuk pembentukan citra publik, Frank Jefkins menerangkannya sebagai berikut:

- a. Menyudahkan fakta-fakta publik yang sesuai dengan informasi yang diberikan tentang produk.
- b. Mengatasi persoalan salah paham (*misunderstanding*) dan prasangka (*prejudices*)
- c. Mengubah sikap masa bodoh (*ignorance*) dan permusuhan (*hostility*) dalam masyarakat, menjadi simpati (*sympathy*) dan penuh pengertian (*attention*) kepada perusahaan. Dengan demikian masyarakat bias menerima keadaan (eksistensi) perusahaan dan diharapkan menambah

pengetahuannya tentang perusahaan melalui pesan-pesan yang disampaikan humas.

Menurut Frank Jefkins, dalam bukunya *Hubungan Masyarakat*, ada beberapa jenis citra (image) yang dikenal didunia aktifitas Humas (Ruslan, 2008:64), yaitu sebagai berikut:

a. Citra cermin (*mirror image*)

Citra cermin adalah citra yang diyakini oleh perusahaan bersangkutan, terutama para pemimpin yang tidak percaya pada apa dan bagaimana kesan orang luar terhadap yang dipimpin itu tidak selamanya selalu dalam posisi baik.

b. Citra kini (*current image*)

Berdasarkan pada pengalaman dan informasi yang diterima kurang baik terhadap perusahaan yang diwakilinya, seorang humas menghadapi masalah berupa resiko yang sifatnya permusuhan, prasangka buruk dan kesalah pahaman yang menyebabkan citra kini yang ditanggapi secara tidak adil.

c. Citra keinginan (*wish image*)

Citra keinginan merupakan citra yang ingin dicapai oleh pihak manajemen terhadap perusahaan atau jasa pelayanan yang diberikan, menyenangkan dan diterima dengan kesan positif diberikan oleh publik.

d. Citra perusahaan (*corporate image*)

Citra ini berkaitan dengan bagaimana seorang Humas dapat menciptakan citra perusahaan yang positif, baik melalui kualitas pelayanan yang diberikan, keberhasilan dalam bidang marketing atau dengan tanggung jawab social. Humas disini bertanggung jawab untuk mempertahankan citra perusahaan.

e. Citra serbaneka (*multiple image*)

Tugas Humas disini adalah bagaimana menampilkan pengenalan (*awareness*) terhadap identitas, atribut logo, *brand's name*, seragam para *front liner*, sosok gedung, dekorasi lobby kantor dan penampilan para profesionalnya, kemudian diunifikasikan ke dalam suatu citra sebaneka yang integrasikan terhadap citra perusahaan.

f. Citra penampilan (*performance image*)

Citra penampilan lebih ditunjukkan kepada bagaimana kinerja atau penampilan para profesional pada perusahaan, misalnya dalam memberikan berbagai bentuk kualitas pelayanan dan memberikan kesan yang baik.

8. Komunikasi Dalam Humas

Satu pemahaman tentang perhubungan awam adalah teknik komunikasi (teknik komunikasi). Pemahaman ini pada dasarnya menunjukkan bahwa perhubungan awam adalah sebahagian daripada aktiviti komunikasi dengan ciri-ciri komunikasi dua hala (komunikasi dua hala komunikasi) antara institusi atau organisasi yang mereka wakili dengan khalayak mereka atau sebaliknya. mengetahui kesannya, sama ada kesan positif pada imej, atau sebaliknya menjadi negatif dan kurang menguntungkan bagi organisasi berkenaan.

Pemahaman etimologis komunikasi berasal dari kata "komunikasi" Latin istilah ini berasal dari kata "komunisme" yang artinya sama di sini arti makna sama arti yang sama. Oleh itu, komunikasi berlaku apabila ada makna yang sama mengenai mesej yang dihantar oleh komunikator dan diterima oleh komunikator (Onong Effendy, 2003: 3).

Takrif ringkas yang dibentangkan oleh Lasswell cara yang betul untuk menjelaskan perbuatan komunikasi adalah dengan: Siapa Yang Mengatakan; Apa; Di mana saluran; Kepada siapa; Dengan Kesan Apa? Dengan menjawab semua soalan ini, berat sebelah boleh menjadi matang sebagai proses komunikasi. Berdasarkan paradigma Lasswel, komunikasi adalah proses penyampaian mesej oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menyebabkan kesan tertentu (Effendy, 2004: 3).

Untuk menyokong penciptaan proses komunikasi yang perlu diketahui dalam proses komunikasi adalah elemen yang terlibat dalam komunikasi. Unsur atau komponen komunikasi:

a. Komunikator

Komunikator adalah orang yang mengkomunikasikan atau menghubungkan suatu pesan kepada orang lain.

b. Pesan

Pesan yaitu berupa gagasan, pendapat dan sebagainya, yang sudah ditungakan dalam suatu bentuk, dan melalui lambing komunikasi diteruskan pada orang lain atau komunikan.

c. Media

Media merupakan sarana atau alat-alat atau saluran-saluran yang dipergunakan untuk menyualurkan pesan yang dikomunikasikan.

d. Komunikan

Komunikan adalah orang-orang yang menerima pesan.

e. Efek

Efek adalah berbagai perubahan yang timbul pada diri komunikan disebabkan terjadinya kegiatan komunikasi (Riyono Pprotikto, 1987:22).

Wilbur Schramm (Effendy, 2006:13) menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil (terdapat kesamaan makna) apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang diperoleh oleh komunikan. Schramm menambahkan, bahwa bidang (*field of experience*) merupakan faktor penting juga dalam komunikasi. Jika bidang pengalaman komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, bila bidang pengalaman komunikan tidak sama dengan bidang pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk mengerti satu sama lain.

Defenisi komunikasi yang relatif lengkap dengan memberikan empat pendekatan atau asumsi pokok untuk memahami tentang komunikasi dikemukakan oleh Gary Cronkhite yaitu:

- a. Komunikasi merupakan suatu proses
- b. Komunikasi adalah pertukaran pesan
- c. Komuniaksi merupakan interaksi yang bersifat multidimensi, yaitu berkaitan dengan dimensi dan karakter komunikator (*source*), pesan (*message*) yang akan disampaikan, media (*channel*) yang dipergunakan, komunikan (*audience*) yang menjadi sasarannya, sdampak (*effect*) yang akan ditimbulkannya.
- d. Komunikasi merupakan interaksi yang mempunyai tujuan-tujuan tertentu atau maksud ganda (Rosady Ruslan, 2002:99).

Dari definisi tersebut menunjukkan bahwa setiap proses komunikasi yang berlangsung memiliki tujuan-tujuan tertentu yang akan dicapai. Arti dan tujuan terhadap komunikasi dikemukakan R. Wayne Burnet dan Brent D Peterson yang menyatakan bahwa tujuan sentral dari komunikasi, meliputi hal :

- a. Memastikan pemahaman (*To secure understanding*)
- b. Membina penerimaan (*To establish acceptance*)
- c. Memotivasi kegiatan (*To motivate action*)
- d. Mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh komunikator (*To goals which the communicator sought to achieve*) (Effendy, 2006:49).

Wilbur schramm membedakan tujuan komunikasi menjadi tujuan informasional, instruksional dan persuasi serta menghibur. Adapun tujuan kegiatan komunikasi secara spesifik pada program kehumasan dipilih menjadi tujuan komunikasi, instruksi dan persuasi. Masing-masing jenis komunikasi ini memerlukan syarat yang berbeda-beda untuk mencapainya (I Gusti Ngurah Putra, 1999:55).

Lebih lanjut Schramm mengemukakan bahwa proses persuasi adalah proses komunikasi yang biasanya terdiri dari pengenalan informasi yang kemudian menggiring penerima untuk mengubah persepsi terhadap lingkungan. Cara yang paling tepat untuk mempengaruhi masyarakat melalui pendekatan humas adalah persuasi.

9. Website

Laman web atau laman web boleh ditafsirkan sebagai koleksi halaman yang digunakan untuk memaparkan maklumat teks, gambar tetap atau animasi, animasi, bunyi, atau gabungan semua yang bersifat statik dan dinamik yang

membentuk satu siri bangunan saling berkaitan di mana masing-masing bersambung dengan rangkaian halaman.

Laman web adalah koleksi halaman yang berkaitan dengan fail lain yang saling berkaitan. Dalam laman web terdapat halaman yang dikenali sebagai laman utama. Halaman utama adalah halaman yang pertama kali dilihat ketika seseorang mengunjungi laman web (Risky et al., 2013: 71).

Laman web adalah koleksi halaman web yang saling berkaitan dan fail saling berkaitan. Web terdiri daripada halaman atau halaman, dan koleksi halaman yang dipanggil halaman utama. Halaman utama berada di kedudukan teratas dengan halaman berkaitan di bawahnya. Halaman di bawah halaman utama dipanggil halaman anak yang mengandungi hiperpautan ke halaman lain di web (Gregory, 2001). Laman web adalah koleksi dokumen yang diterbitkan melalui internet atau intranet supaya dapat diakses oleh pengguna melalui penyemak imbas web (Sardi, 2004: 24).

Pembangunan laman web adalah salah satu aspek yang paling penting dari mana-mana laman web, seperti pembangunan tapak yang berfungsi pada pengkodan dan pengaturcaraan untuk membuat halaman web berfungsi dengan baik. Walaupun pembina tapak percuma boleh hadir dengan membuat laman web mereka sendiri.

Bukan sahaja di laman web yang akan dibangunkan mengikut rasa, tetapi akan dibuat supaya dapat dengan mudah bekerja dengan CMS untuk menjalankan semua aspek yang berbeza dari laman web yang telah dibuat. Laman web dinamik adalah laman web yang kandungannya boleh diubah berikutan kandungan

pangkalan data. Kita tidak perlu menggantikan pengaturcaraan laman web tetapi untuk membuat kemas kini pangkalan data yang digunakan (Rahman, 2013L19).

B. Definisi Operasional

Berdasarkan rangka teori yang mendasari penyelidikan ini, ia kemudian diatur dalam kerangka konseptual di mana terdapat pembolehubah dan petunjuk yang bertujuan untuk menjelaskan masalah penyelidikan. Menurut Singarimbun (1995: 7), konsep ini adalah definisi yang digunakan untuk menggambarkan abstrak sesuatu fenomena sosial atau fenomena alam. Rangka konseptual adalah keupayaan penyelidik untuk membangunkan konsep operasi yang bermula dengan rangka kerja teori dan objektif penyelidikan. Di dalam kerangka konsep mesti dapat menunjukkan pembolehubah penyelidikan secara sistematik yang menjadi kerangka operasional sehingga kerangka kerja dapat diperiksa secara empiris, harus dijalankan.

1. Perhubungan Awam adalah semua bentuk perancangan komunikasi dan antara organisasi dan komuniti untuk tujuan memperoleh matlamat tertentu yang berkaitan dengan persefahaman.
2. Peranan perhubungan awam adalah untuk memupuk hubungan dalaman dengan orang awam yang terdiri daripada pekerja, pemegang saham, dan pembuat dasar syarikat dengan mengekalkan komunikasi yang baik, mengekalkan orang awam atau kumpulan luar yang berada di luar syarikat tetapi mempunyai hubungan kerjasama seperti pelanggan, akhbar , masyarakat luar, dan perhubungan awam dan perhubungan awam mesti mewujudkan komunikasi yang baik dan mengekalkan hubungan harmoni. Laman web atau laman web boleh ditafsirkan sebagai koleksi halaman

yang digunakan untuk memaparkan maklumat teks, gambar tetap atau animasi, animasi, bunyi, atau gabungan semua yang bersifat statik dan dinamik yang membentuk satu siri bangunan saling berkaitan di mana masing-masing bersambung dengan rangkaian halaman

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (tahun)	Judul	Permasalahan	Hasil Penelitian
1	Hari Gunawan (2013)	Strategi humas bkkbn dalam mensosialisasikan Program keluarga berencana Di Kota Pekanbaru	1. bagaimanakah Strategi Humas BKKBN Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan program Keluarga Berencana kepada masyarakat Kota Pekanbaru. 2. Apakah faktor penghambat dan pendukung Humas BKKBN Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan program Keluarga Berencana kepada masyarakat Kota Pekanbaru.	Dari hasil penelitian, secara umum dapat disimpulkan bahwa Humas BKKBN Kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan Program Keluarga Berencana tidak bekerja dengan sendirinya, humas memerlukan peran komunikator baik dari pihak internal maupun eksternal agar mempermudah dalam proses mensosialisasikan Program Keluarga Berencana di Kota Pekanbaru, selain itu humas juga bekerja sama dengan pihak media massa, baik media cetak maupun media elektronik agar sosialisasi program keluarga berencana tersebar secara merata ke seluruh masyarakat Kota Pekanbaru.

2	Marina (2013)	Strategi Humas Studi Tentang Strategi Humas PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Dalam Mempromosikan Listrik Pra Bayar Di Area Balikpapan	bagaimanakah penerapan strategi humas PT. PLN (Persero) Balikpapan dalam mempromosikan Listrik Pra bayar di Area Balikpapan.	Hasil penelitian ini yaitu bahwa strategi yang diterapkan oleh humas PT. PLN (Persero) Balikpapan dalam mempromosikan Listrik Pra Bayar masih belum maksimal, dilihat dari belum banyaknya pengguna Listrik Pra Bayar di daerah Balikpapan meskipun informasi dan pemberitaannya sudah dinilai cukup dari sebagian masyarakat luas. Data yang dipaparkan dalam artikel ini bersumber dari penelitian lapangan selama bulan Juli 2013 di Kantor PT. PLN (Persero) Area Balikpapan.
3	Yuliana (2014)	Strategi Humas Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Dalam Mensosialisasikan Bus Trans Metro Pada Masyarakat Pekanbaru	Bagaimanakah Strategi Humas Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Dalam Mensosialisasikan Bus Trans Metro Pada Masyarakat Pekanbaru	Strategi Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Pekanbaru Dalam mensosialisasikan bus trans metro pada masyarakat Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan Humas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika memerlukan komunikator dengan memiliki kriteria tertentu yaitu dilihat dari segi pendidikan, tingkat kepangkatan dan skill dari komunikator

Perbandingan dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Dari penelitian Hari Gunawan (2013) yang menjadi perbedaannya adalah objek penelitian yaitu dilakukan pada Humas BKKBN Kota Pekanbaru sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada Humas Pemerintah Kota Pekanbaru. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai strategi humas.
2. Dari penelitian Marina (2013) yang menjadi perbedaannya adalah objek penelitian yaitu dilakukan pada humas PT. PLN (Persero) Balikpapan sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada Humas Pemerintah Kota Pekanbaru. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai strategi humas.
3. Dari penelitian Yuliana (2014) yang menjadi perbedaannya adalah objek penelitian yaitu dilakukan pada Bus Trans Metro Pekanbaru sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada peran humas. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai Humas Pemerintah Kota Pekanbaru.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Kaedah penyelidikan dalam kajian ini adalah menggunakan kaedah penyelidikan kualitatif deskriptif, iaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menerangkan atau menggambarkan keadaan subjek atau objek penyelidikan berdasarkan fakta-fakta yang nampaknya begitu Nawawi, (2003: 63). Dalam pengumpulan data penyelidikan kualitatif diperlukan. Setelah data dikumpulkan, penyelidik menganalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak menggunakan model matematik, statistik, ekonomi, atau beberapa model lain tetapi berdasarkan fakta-fakta yang muncul atau sebagai Hasan, (2002: 100). Sebab kajian ini menggunakan kaedah kualitatif kerana kajian ini menggunakan sumber maklumat yang berguna untuk memperoleh data yang diperlukan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan adalah orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2012:97). Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala bagian Humas, Kepala Sub bagian Humas dan 3 orang staf Pengelola Informasi dan Pengaduan Masyarakat Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru serta Masyarakat yang diambil dengan purposive sampling.

2. Objek Penelitian

Objek penyelidikan adalah pemboleh ubah penyelidikan yang merupakan teras masalah penyelidikan. Objek, perkara, atau orang, tempat, data untuk pembolehubah penyelidikan yang wujud dan terbitan disebut objek (Arikuntoro, 2000: 55). Berdasarkan definisi di atas, objek penyelidikan ini adalah peranan Perhubungan Awam Bandar Pekanbaru dalam menguruskan laman web sebagai media maklumat awam.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun tempat dari penelitian yang akan dilakukan adalah di Kantor Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dengan alasan bahwa instansi ini merupakan instansi yang mengurus dan melaksanakan dalam pengelolaan website sebagai media informasi publik.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1. Jadwal Kegiatan Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN DAN MINGGU KE																KET
		Desember 2018				Januari 2019				Februari 2019				Maret 2019				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X	X	X	X	X	X										
2	Seminar UP								X									
3	Riset									X								
4	Peneliti Lapangan										X							
5	Pengolahan Dan Analisis Data												X					
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi												X	X	X			

7	Ujian Skripsi																	X		
8	Revisi Dan Pengesahan Skripsi																		X	
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																			X

D. Sumber Data

Adapun beberapa sumber data dalam penelitian terbagi menjadi :

1. Data Primer

Yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari subjek penelitian yaitu para pegawai humas yang diteliti berkaitan dengan yang diteliti, berupa kegiatan yang dilakukan mengenai peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengelolaan website sebagai media informasi publik.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang digunakan untuk membantu menjelaskan data primer berupa arsip dan dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian, data yang diberikan pihak instansi berupa dokumen terkait yang berhubungan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Wawancara

Temubual dengan teknik wawancara secara mendalam, wawancara mendalam adalah proses mendapatkan maklumat untuk tujuan penyelidikan

dengan soalan dan jawapan secara bersemuka antara pewawancara dan pemberi maklumat atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan panduan wawancara di mana pewawancara dan pemberi maklumat terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif panjang . (Daymon 2008: 258)

Dalam kajian ini, para penyelidik menjalankan wawancara mendalam dalam bentuk wawancara, dengan pengkaji ini dapat memberikan gambaran tentang subjek dalam menentukan diri mereka sendiri, lingkungan, tekanan situasi dan strategi manajemen yang diterapkan serta masalah yang dihadapi ketika menjalankan manajemen seperti yang dilakukan dengan Hubungan Masyarakat Pemerintah Bandar Pekanbaru dengan penggunaannya untuk mencapai hasil penyelidikan yang diharapkan. Dalam wawancara ini menggunakan format terbuka, dalam ertikata memberi peluang kepada pemberi maklumat memberi jawapan sesuai dengan pemikiran mereka.

2. Observasi

Observasi objek yang sedang dikaji sama ada secara langsung atau tidak langsung untuk mendapatkan data yang mesti dikumpulkan dalam penyelidikan. Apa sahaja kaedah yang akan digunakan, dalam semua keadaan akan sentiasa memberi perhatian kepada sesuatu untuk mendapatkan lebih banyak bukti yang akan membantu memahami konteks penyelidikan. Tetapi pemerhatian melibatkan rakaman sistematik sistematik awal apa yang dilihat di lapangan, (Daymon 2008: 319). Pemerhatian ini dijalankan dengan temu bual dan pemerhatian langsung di Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru supaya mereka dapat mengetahui masalah apa yang berlaku.

3. Dokumentasi

Yaitu dengan mengumpulkan data-data dan fakta-fakta yang termuat dalam dokumen. Dokumentasi dapat berupa catatan pribadi, buku harian, laporan kerja, notulen, rapat, catatan khusus, rekaman kaset, rekaman video, photo dan sebagainya Sukandarrumidi (2004: 101-102). Dokumentasi ini dilakukan pada Humas Pemerintah Kota Pekanbaru untuk bisa merekam kejadian saat penelitian melalui foto-foto penelitian terkait penelitian.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penyelidik menggunakan analisis triangulasi (analisis triangulasi), yaitu menganalisis jawaban subjek penyelidikan dengan mengkaji kesahihannya berdasarkan data empirikal yang ada. Penyelidik menjadi fasilitator untuk menguji kesahihan setiap jawaban berdasarkan dokumen atau data lain, serta sebab logik. (Kriyantono, 2006: 38)

Dalam kajian ini, penyelidik membuat gambar yang rumit, kata-kata diperiksa, laporan terperinci dari pandangan informan mengikut keadaan lapangan yang merupakan objek kajian. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007: 3) mencadangkan bahawa metodologi kualitatif adalah prosedur penyelidikan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata bertulis dan lisan dari orang dan tingkah laku yang diamati.

G. Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis ini, model yang digunakan adalah interaktif, teras yang dapat diambil dari analisis interaktif menurut Miles dan Humberman (dalam Mutmainnah 2005: 4), iaitu:

1. Pengurangan data

Diterjemahkan sebagai proses pemilihan atau pemilihan, yang memfokuskan kepada penyederhanaan dan pengangkutan data "kasar" yang timbul daripada data tertulis di lapangan. Proses ini berterusan sepanjang penyelidikan. Pengurangan data adalah satu bentuk analisis data yang mengasah, mengklasifikasikan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan menganjurkan.

2. Pembentangan data (paparan data)

Diterjemahkan sebagai kumpulan maklumat yang diatur yang memberikan kemungkinan membuat kesimpulan dan mengambil tindakan. Dengan menyampaikan data, para penyelidik dapat memahami apa yang sedang berlaku dan apa yang perlu dilakukan berdasarkan pemahaman mengenai persembahan data.

3. Membuat kesimpulan / pengesahan

Kesimpulan yang akan diambil akan ditangani dengan lekap dan tetap terbuka sebagai kesimpulan yang pada awalnya tidak jelas akan meningkat untuk menjadi lebih terperinci, berakar dan kuat. Kesimpulan ini juga disahkan semasa kajian ini dengan niat untuk menguji kesahihan, keteguhan dan kesesuaiannya yang sah. Model analisis interaktif ini sengaja dipilih dan bukannya model analisis linier yang dipilih kerana sifat model analisis interaktif dan membolehkan pengulangan dalam menggali data di lapangan jika terdapat kekurangan dalam pengurangan dan pembentangan data. Matlamatnya adalah untuk memperdalam proses menganalisis data. Ini berbeza dengan model linier yang meneroka data sekali sahaja dan bukan siklik seperti model analisis interaktif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Pekanbaru

Biro Hubungan Masyarakat adalah salah satu Perangkat Daerah di lingkungan Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Pekanbaru, yang pembentukan susunan organisasi dan tata kerjanya diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 7 Tahun 2008. Latar belakang dibentuknya Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru :

- a) Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741)
- b) Kebutuhan informasi yang sangat tinggi oleh masyarakat tentang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- c) Menjembatani komunikasi anatar pemerintah dan publik dalam rangka mempersiapkan, memberdayakan dan menanggulangi masalah masyarakat, bangsa dan bernegara.

2. Visi dan Misi

a) Visi

Visi Biro Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekanbaru adalah “Terwujudnya Koordinasi dan Pelayanan Bidang Kehumasaan yang Profesional, Efektif, Efisien, dan Akuntabel”

Pernyataan visi tersebut mengandung makna :

- 1) Visi adalah cara pandang jauh ke depan dan merupakan gambaran di masa datang yang diinginkan/dicita-citakan oleh Biro Hubungan Masyarakat.
- 2) Koordinasi Bidang Kehumasaan adalah pola interaksi yang dilakukan dengan semua komponen baik di lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru maupun Kabupaten/Kota se Kota Pekanbaru dan masyarakat yang berkaitan dengan bidang Kehumasan.
- 3) Pelayanan Bidang Kehumasan adalah pelayanan yang diberikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang Kehumasan dengan konsep pelayanan prima sebagai upaya untuk mewujudkan *good and clean government*.
- 4) Profesional adalah memprioritaskan pengetahuan, keahlian dan mental yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Efektif adalah tercapainya tujuan organisasi yang sesuai dengan rencana dan tepat sasaran.
- 6) Efisien adalah tercapainya tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumberdaya yang dimiliki secara minimal dan hasilnya maksimal.

- 7) Akuntabel adalah pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di bidang kehumasan dapat dipertanggungjawabkan kinerjanya.

b) Misi

Misi Biro Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekanbaru, adalah :

- 1) Mengkoordinasikan dan memberikan pelayanan informasi secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel. Memberikan dan mengkoordinasikan informasi kepada publik untuk semua pemberitaan yang terdapat di media massa yang dilaksanakan secara professional, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 2) Mempersiapkan sumber daya kehumasan Kota Pekanbaru secara optimal. Meningkatkan sumber daya manusia kehumasan secara optimal dengan memperhatikan ketepatan, manfaat dan efisien bagi kepentingan pemerintah dan masyarakat.

3. Struktur Organisasi pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru

Peraturan Walikota Riau No. 11 Tahun 2009 tentang uraian tugas sekretariat daerah dan sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah Kota Pekanbaru. Kepala Biro Hubungan Masyarakat (Humas) mempunyai tugas mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas dan program kehumasan untuk pengumpulan informasi, penyajian informasi, penenrangan dan publikasi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Biro Hubungan Masyarakat mempunyai fungsi ;

- a. Melaksanakan tugas sebagai juru bicara Walikota dan pemerintah provinsi

- b. Mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas dan program kehumasan perencanaan pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan program pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi
- e. Mengkoordinasikan pembuatan analisis dan pelaporan penyelenggaraan tugas dan program pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi
- f. Mengkoordinasikan pembinaan administrasi dan aparatur pemerintah untuk pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan

Biro Hubungan Masyarakat, terdiri atas 4 bagian yaitu :

- 1) Bagian Pengumpulan Informasi
- 2) Bagian Penyajian Informasi
- 3) Bagian Penerangan
- 4) Bagian Publikasi

Masing-masing bagian dipimpin oleh Kepala Bagian berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala biro.

1) Bagian Pengumpulan Informasi

Kepala bagian pengumpulan informasi mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan program pendataan informasi, penyaringan informasi, dan tata usaha biro. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kepala bagian pengumpulan informasi, mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan perencanaan program pendataan informasi dan penyaringan informasi
- b. Melaksanakan program pendataan informasi dan penyaringan informasi
- c. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pendataan informasi dan penyaringan informasi
- d. Melaksanakan kegiatan analisis dan pelaporan pendataan informasi dan penyaringan informasi
- e. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan hukum, kelembagaan dan ketatalaksanaan dan mengkoordinasikannya dengan Biro Hukum, Organisasi dan Tatalaksana
- f. Melaksanakan penatausahaan biro
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Biro.

Bagian Pengumpulan Informasi, terdiri atas :

1. Sub Bagian Pendataan Informasi
2. Sub Bagian Penyaringan Informasi
3. Sub Bagian Tata Usaha Biro

Masing-masing sub bagian dipimpin oleh kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bagian.

1. Kepala Sub Bagian Pendataan Informasi mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah baik pusat maupun daerah serta masyarakat umum dan organisasi non pemerintah di bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan umum
- b) Menyiapkan bahan konfirmasi tentang berita ataupun isu yang beredar di masyarakat guna bahan tanggapan di bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan umum
- c) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bagian

2. Kepala Sub Bagian Penyaringan Informasi mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan penyaringan informasi yang akan dipublikasikan kepada masyarakat yang berkaitan dengan kebijakan pemerintahan baik pusat maupun daerah serta masyarakat umum dan informasi non pemerintah yang menyangkut bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan umum
- b) Menyiapkan bahan kliping pemberitaan di surat kabar / majalah mengenai umpan balik masyarakat terhadap kebijakan pimpinan di bidang pemerintahan dan umum sebagai bahan masukan bagi pimpinan untuk menentukan kebijaksanaan
- c) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bagian

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro mempunyai tugas :

- a) Menyiapkan bahan penerimaan dan pengolahan surat masuk dan surat keluar biro

- b) Menyiapkan bahan arsip/ laporan/ data-data lain secara sistematis pada biro
- c) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan rencana program/ kegiatan serta rencana kebutuhan dan mengurus permintaan alat tulis kantor serta memelihara perlengkapan dan melaksanakan inventarisasi di lingkungan biro
- d) Menyiapkan bahan administrasi kepegawaian di lingkungan biro, yang meliputi kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, cuti, kesejahteraan pegawai dan laporan berkala
- e) Menyiapkan bahan administrasi keuangan di lingkungan biro yang meliputi gaji pegawai, keuangan, perjalanan dinas, serta hak-hak keuangan lainnya
- f) Melaksanakan kegiatan di bidang hukum, kelembagaan dan ketatalaksanaan di lingkup biro.
- g) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi
- h) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian

2) Bagian Penyajian Informasi

Kepala Bagian Penyajian Informasi mempunyai tugas mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas dan program hubungan pers, dokumentasi dan distribusi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kepala Bagian Penyajian Informasi mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan perencanaan tugas dan program hubungan pers, dokumentasi dan distribusi

- b. Melaksanakan tugas dan program hubungan pers, dokumentasi dan distribusi
- c. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi hubungan pers, dokumentasi dan distribusi
- d. Melaksanakan kegiatan analisis dan pelaporan penyelenggaraan tugas dan program hubungan pers, dokumentasi dan distribusi
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Biro.

Bagian Penyajian Informasi, terdiri atas :

- 1. Sub Bagian Hubungan Pers
- 2. Sub Bagian Dokumentasi
- 3. Sub Bagian Distribusi

Masing-masing sub bagian dipimpin oleh kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bagian.

1. Kepala Sub Bagian Hubungan Pers, mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan kajian dan analisis dalam membentuk model hubungan pers dengan pemerintah Kota Pekanbaru
- b) Melaksanakan hubungan dengan pers untuk menyukseskan program-program Pemerintah Kota Pekanbaru dalam bidang Pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan umum.
- c) Mengatur dan memberikan informasi kepada pers berkaitan program-program Pemerintah Kota Pekanbaru dalam bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan umum.
- d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

2. Kepala Sub Bagian Dokumentasi, mempunyai tugas :

- a) Menyiapkan bahan dokumentasi kegiatan pimpinan dan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam bentuk foto maupun audiovisual.
- b) Menghimpun dan mendokumentasikan naskah- naskah pidato Walikota, Wakil Walikota, dan Sekretaris Daerah Kota Pekanbaru.
- c) Menyimpan dan memelihara hasil dokumentasi
- d) Menginformasikan dan mengatur jadwal petugas dalam meliput kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- e) Melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

3. Kepala Sub Bagian Distribusi, mempunyai Tugas :

- a) Menyiapkan data, bahan dan informasi yang didistribusikan kepada pihak-pihak terkait.
- b) Melaksanakan distribusi penerbitan internal dan eksternal.
- c) melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

3. Bagian Penerangan

Kepala Bagian Penerangan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan tugas dan program penyuluhan, pemberitaan dan penerbitan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, kepala bagian penerangan mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan penerangan yang berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- b. Melaksanakan koordinasi penyiapan materi untuk siaran pers dan media massa baik cetak, elektronik dan on-line.
- c. Melaksanakan kerjasama dengan media massa baik cetak, elektronik dan online.

d. Melaksanakan koordinasi penyebarluasan informasi dan sosialisasi kebijakan Pemerintah Riau melalui media cetak baik cetak, elektronik maupun online.

e. Melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan Kepala Biro

BagianPenerangan, terdiri atas :

1. Sub Bagian Bina Penyuluhan
2. Sub Bagian Bina Pemberitaan
3. Sub Bagian Bina Penerbitan

Masing-masing sub bagian dipimpin oleh kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bagian.

1. Sub Bagian Bina Penyuluhan, mempunyai tugas :

- a) Menyiapkan petunjuk teknis penyuluhan dibidang kehumasan.
- b) Melaksanakan penyuluhan dibidang kehumasan.
- c) Melaksanakan koordinasi dalam pelaksanaan penyuluhan.
- d) melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

2. Sub Bagian Bina Pemberitaan, mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan analisis pemberitaan
- b) Melaksanakan bina pemberitaan dalam mendukung program dan kebijakan Pemerintah Kota Pekanbaru
- c) Menyiapkan konferensi pers dan press release
- d) Memonitoring kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru
- e) Melaksanakn tugas- tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

3. Sub Bagian BinaPenerbitan, mempunyai tugas :

- a) Menyiapkan bahan penerbitan

- b) Melaksanakan kerjasama dengan media massa baik cetak maupun elektronik
- c) Melaksanakan penyiapan materi pemberian ucapan selamat, dukacita dan iklan pembangunan di media massa baik cetak maupun elektronik
- d) Melaksanakan pembuatan agenda/ buku kerja, kalender dan penerbitan lainnya yang dibutuhkan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- e) Melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

4. Bagian Publikasi

Kepala Bagian Publikasi mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan program audio visual, publikasi dan editor. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, kepala bagian publikasi mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan koordinasi penggunaan audiovisual yang berhubungan dengan kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- b. Melaksanakan publikasi kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- c. Melaksanakan editing konsep pidato Walikota Riau
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Biro

Bagian Publikasi, terdiri atas :

1. Sub Bagian Audio Visual
2. Sub Bagian Publikasi
3. Sub Bagian Editor

Masing-masing sub bagian dipimpin oleh kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bagian.

1. Kepala Sub Bagian Audio Visual, mempunyai tugas :

- a) Menghimpun hasil peliputan audio visual kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru
- b) Menyiapkan dan melakukan perbaikan hasil peliputan kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru, sebelum di publikasikan
- c) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian

2. Kepala Sub Bagian Publikasi, mempunyai tugas :

- a) Mempublikasikan kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam bentuk foto maupun audio visual melalui media elektronik dan on-line.
- b) Menyebarluaskan dokumentasi foto untuk bahan pemberitaan
- c) Melaksanakan penyelenggaraan kerjasama dengan media massa baik cetak maupun elektronik.
- d) Melaksanakan pembuatan baliho, spanduk dan running text untuk menyebarluaskan kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian

3. Kepala Sub Bagian Editor, mempunyai tugas :

- a) Menyiapkan petunjuk teknis penyusunan konsep pidato Walikota dan Wakil Walikota
- b) Melaksanakan editor terhadap konsep pidato Walikota dan Wakil Walikota yang berasal dari seluruh SKPD dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- c) Melaksanakan koordinasi dengan seluruh SKPD dalam penyusunan pidato Walikota dan Wakil Walikota
- d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian

B. Hasil Penelitian Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik

1. Identitas Informan

Informan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Bapak Azhar selaku Kepala Sub Bagian Penerangan Humas
- b. Bapak Hafizhuddin selaku Staf Humas
- c. Ibu Roslana selaku pegawai Humas

2. Hasil Penelitian

Aktiviti perhubungan awam kerajaan lebih ditakrifkan sebagai kegiatan yang menjalankan tugas dan fungsi hubungan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah. Kegiatan Hubungan Masyarakat di Sekretariat Kota Pekanbaru adalah pelaksanaan tugas dan fungsi hubungan masyarakat yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah Nomor 2 pasal 13 2005 tentang Pembentukan, Struktur Organisasi dan Prosedur Kerja Sekretariat Kota Pekanbaru.

Seksyen Perhubungan Awam mempunyai tugas mengatur urusan, kerja dan kegiatan menyediakan bantuan dan bantuan dalam konteks memupuk hubungan Pemerintah Daerah dengan masyarakat, hubungan dengan pers, publikasi dan dokumentasi untuk menyebarkan informasi, menciptakan komunikasi dua arah dan kerja sama yang harmonis dan dinamis dengan masyarakat, memantau dan menampung aspirasi dan pendapat yang berkembang dalam masyarakat, menyediakan siaran akhbar mengikut keperluan mereka. Kegiatan Hubungan Masyarakat Sekretariat Kota Pekanbaru ditentukan berdasarkan Peraturan Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2005 tentang Struktur Organisasi dan Prosedur Kerja Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yang membagi

Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Kota Pekanbaru menjadi empat bagian dengan tugas dan fungsi yang berbeda.

Pertama, kegiatan Subdivision Hubungan Tekan dilakukan berdasarkan tugas utama organisasi yang terkandung dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2005 Pasal 15 Titik 1 yaitu: "Subdivision Hubungan Pers memiliki tugas melakukan kerja dan kegiatan pencarian, pengumpulan, pengolahan dan penyampaian informasi yang diperlukan oleh agensi media dan media. Membina hubungan koperasi yang baik antara agensi kerajaan dan institusi media dan akhbar. Memberi dan menyalurkan aspirasi dan pendapat yang berkembang melalui media akhbar.

Bapak Azhar, S.sos. M.PA sebagai Kepala Sub bagian Penerangan Hubungan Masyarakat (Wawancara, Selasa, 11 Agustus 2019), menyatakan bahwa:

“Adapun aktivitas yang dilaksanakan Subbagian Hubungan Pers dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 2 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas, Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut: membuat dan menerbitkan Surat Keputusan tentang penetapan tarif dan ukuran iklan setiap tahun anggaran. Kegiatan lainnya adalah mendampingi wartawan ketika melaksanakan peliputan kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru. Staf Subbagian Hubungan Pers, secara bergiliran mendampingi wartawan ketika melaksanakan peliputan pada acara-acara resmi yang dilaksanakan Pemerintah Kota Pekanbaru terutama kegiatan Gubernur Riau”.

Membuat dan mengeluarkan Surat Keputusan tentang langganan dan pembayaran surat khabar, majalah dan tabloid setiap tahun fiskal dan mengedarkan majalah, surat khabar atau tabloid di Kota Pekanbaru atau Nasional kepada gubernur, setiausaha daerah, pembantu, ketua biro, kepala seksi, dan ketua subkutan yang ada di Sekretariat Serantau Bandaraya Pekanbaru. Di samping itu, aktiviti sub-sekseyen hubungan akhbar adalah untuk menentukan wartawan yang bekerjasama dengan Sekretariat Bandar Pekanbaru dengan tujuan untuk memudahkan penyediaan maklumat kepada media massa. Tugas lain adalah untuk membuat dan menyiarkan siaran akhbar. Tugas salah seorang anggota staf Bahagian Perhubungan Akhbar adalah untuk menghasilkan dan menerbitkan siaran akhbar yang mengandungi berita mengenai kegiatan-kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru, terutama Gubernur dan Deputy Gubernur Riau, dan juga mengabarkan berita palsu tentang Pemerintah Kota Pekanbaru.

Dalam melaksanakan tugas mereka sebagai 'juru bicara' kerajaan, jabatan perhubungan awam bukan sahaja harus ditugaskan untuk mengutip berita atau menyelaras wartawan untuk turut serta dalam lawatan para pemimpin serantau ke lapangan. Tetapi bagaimana mereka juga mengarahkan dan pada masa yang sama menyediakan bahan berita yang sesuai untuk kegunaan awam, jika program atau aktiviti kerajaan dianggap sebagai momen dan nilai penting di mata kerajaan, tentu saja ia dapat dilakukan dengan memasang advertorial (iklan berita) di media. Ini sudah tentu dengan satu tujuan, supaya orang tahu apa program telah direalisasikan oleh kerajaan untuk rakyat.

Kedua, kegiatan Subdivisi Hubungan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan tugas utama organisasi yang terkandung dalam Peraturan Daerah No.

2 Tahun 2005 Pekanbaru yaitu: Subdivisi Hubungan Masyarakat memiliki tugas melaksanakan pekerjaan dan memberikan dukungan dan kerja sama untuk mendorong hubungan kerja yang harmonis dan dinamik antara kerajaan tempatan dan organisasi sosial, organisasi profesional dan kumpulan masyarakat antara agensi kerajaan dan institusi bukan kerajaan, pemimpin agama dan pemimpin masyarakat untuk mewujudkan dan meningkatkan komunikasi dua hala, memantau, menampung dan menyalurkan aspirasi dan pendapat yang berkembang dalam masyarakat.

Bapak Azhar, S.sos. M.PA sebagai Kepala Sub bagian Penerangan Hubungan Masyarakat (Wawancara, Selasa, 11 Agustus 2019), menyatakan bahwa:

“Aktiviti yang dijalankan dalam Subdivisi Perhubungan Awam adalah mengumpul dan menyusun data dan bahan untuk membentangkan maklumat. Data itu disediakan untuk digunakan untuk persembahan, wawancara yang dijalankan oleh Ketua Perhubungan Awam dan juga digunakan oleh Subdivisi Khas untuk membuat ucapan. Menyediakan konsep, pendedahan data reka bentuk mengenai dasar, pembangunan dan lain-lain kerajaan. Kemudian menjalin hubungan dan komunikasi dengan agensi, agensi dan agensi di Pemerintah Kota Pekanbaru”.

Antara aktiviti yang dijalankan ialah Forum Koordinasi Pegawai Perhubungan Awam Bandaraya Pekanbaru yang diadakan dua kali setahun. Hubungi agensi-agensi yang berkaitan dengannya, berkaitan dengan keperluan data oleh Sekretariat Daerah Perhubungan Awam Kota Pekanbaru. Kakitangan

Bahagian Perhubungan Awam bertanggungjawab untuk menghubungi agensi dan agensi yang berkaitan dengan keperluan maklumat. Buat dan reka bentuk buku "buku panduan" yang mengandungi profil Pekanbaru City Government dan mengenai projek pembangunan di Pekanbaru setiap tahun. Akhirnya, buat surat penyerahan (SPT) bersama dengan pentadbiran sokongan (SPPD) untuk Kepala Humas, Kepala Subdivisi, dan staf Bagian Hubungan Masyarakat ke kabupaten / kota di seluruh Kota Pekanbaru dan di luar Kota Pekanbaru. Selain membuat keputusan (SK) mengenai setiap kegiatan yang disertakan oleh Sekretariat Humas Sekretariat Kota Pekanbaru.

Ketiga, kegiatan Sub-Bagian Publikasi dan Dokumentasi dilaksanakan berdasarkan tugas utama organisasi yang terdapat dalam Peraturan Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2005 Pasal 15, yaitu: Subpenggal Publikasi dan Dokumentasi memiliki tugas melaksanakan pekerjaan dan kegiatan penerbitan, dokumentasi, penerbitan untuk keperluan Pemerintah Daerah, layanan fotografi untuk keperluan kerajaan tempatan. Perkhidmatan visual audio untuk keperluan kerajaan tempatan.

Bapak Azhar, S.sos. M.PA sebagai Kepala Sub bagian Penerangan Hubungan Masyarakat (Wawancara, Selasa, 11 Agustus 2019), menyatakan bahwa:

“Aktifitas Subbagian Publikasi dan Dokumentasi dapat dijelaskan, diantaranya adalah: menerbitkan Surat keputusan tentang tarif harga *society* dan galeri foto tiap tahunnya. Tiap-tiap media yang menjalin kerjasama, menawarkan pemasangan galeri foto, dan humas menetapkan harga yang disanggupi oleh Humas Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru”.

Keempat, kegiatan Subdivisi Hubungan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan tugas utama organisasi yang terkandung dalam Peraturan Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2005 yaitu: Subdivisi Khusus memiliki tugas melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berhubungan dengan penyediaan bahan bicara dan laporan khusus kepemimpinan. Siapkan dan menyusun teks ucapan pemimpin sesuai dengan keperluannya. Aktiviti-aktiviti yang dijalankan dalam sub-seksyen ini adalah mengkonseptualisasikan, menulis, dan menyediakan bahan ucapan. Ucapan itu kemudian dibacakan oleh gabenor, timbalan gabenor, setiausaha daerah, pembantu, dan juga isteri gabenor. Selain Sub-Bahagian Khas ini juga sering melakukan aktiviti lelongan yang berkaitan dengan projek-projek yang ada di Biro Hubungan Kerajaan dan Perhubungan Awam. Lelongan ini berkaitan dengan aktiviti dan projek yang dijalankan oleh Seksyen Perhubungan Awam di Sekretariat Bandar Pekanbaru.

Bapak Azhar, S.sos. M.PA sebagai Kepala Sub bagian Penerangan Hubungan Masyarakat (Wawancara, Selasa, 11 Agustus 2019), menyatakan bahwa:

“Humas sebagai saluran Pemerintah dengan tugasnya memberikan penerangan untuk meningkatkan hubungan baik dengan Publik Internal. Dan mereka yang berpengaruh dalam menentukan kebijakan yang terbaik sehingga tercapainya tujuan bersama”.

Perhubungan Awam juga ditugaskan dengan persefahaman antara agensi Kerajaan dan komuniti yang lebih luas. Perhubungan Awam memahami apa yang akan dilakukan oleh Kerajaan termasuk pencapaian dasar peringkat program dan

masalah yang dihadapi. Mengomunikasikan maklumat mengenai prestasi Kerajaan kepada Masyarakat Dalaman dan orang awam adalah sangat penting dan strategik. Penyerahan maklumat ini selain mengetahui orang ramai juga digunakan dalam usaha membina imej Kerajaan di mata masyarakat. Dan penciptaan objektif Kerajaan.

Kepala Bagian Hubungan Masyarakat melakukan tugas-tugas rinci, Menjalankan sebagian tugas tugas sekretariat regional dalam menyelaraskan bidang hubungan masyarakat dengan lembaga resmi dan masyarakat serta memfasilitasi pelaksanaan hubungan masyarakat dan protokol, merencanakan program kerja yang meliputi bidang hubungan bangunan dengan instansi resmi dan masyarakat dan memfasilitasi pelaksanaan hubungan masyarakat dan protokol berdasarkan petunjuk atasan dan peruntukan statutori sebagai garis panduan dalam menjalankan tugas, memudahkan program kerja untuk pengurusan maklumat dan dokumentasi, menyelaraskan kegiatan pelaporan yang dijalankan oleh media massa, memudahkan pengurusan penerbitan media sekretariat regional sebagai media penyebaran informasi untuk aparat daerah dan masyarakat.

Perhubungan Awam mempunyai tugas menyelaraskan penyediaan dan penyampaian aktiviti pelaporan berita kerajaan bandar melalui media cetak dan elektronik, menyelaraskan penyediaan bahan dalam memberikan jawapan atau penjelasan kepada soalan, maklum balas, cadangan dan cadangan yang dikemukakan oleh orang awam kepada kerajaan tempatan. membahagikan tugas kepada orang bawahan dengan cara pelupusan atau secara lisan supaya bawahan mengetahui tugas dan tanggungjawab mereka masing-masing, memberikan arahan

kepada bawahan dengan cara bertulis atau lisan supaya pelaksanaan tugas adalah efisien dan efektif.

Perhubungan Awam Kerajaan Bandar Pekanbaru Objektif dalam memberi maklumat kepada Orang Awam Dalam Usaha untuk mencapai matlamat yang memuaskan untuk Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru, menghendaki matlamat yang menjadi asas / asas bagi Perhubungan Awam.

Yang dimaksud tujuan dari hasil Wawancara yang diperoleh dari informan yaitu Bapak Azhar (Wawancara, Selasa, 11 Agustus 2019), menyatakan bahwa :

“Perluasan kebijakan program Pemerintah Kota Pekanbaru kepada Publik Internal, selain itu dengan memberikan informasi seluas luasnya tentang Pemerintah Kota Pekanbaru agar dapat diterima oleh aparaturnya Pemerintah Kota Pekanbaru tentang kebijakan Pemerintah, agenda, kegiatan dan acara yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru”.

Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru pada dasarnya ditugaskan untuk memaklumkan semua dasar Kerajaan mengenai kepentingan awamnya dan pada masa yang sama sebagai "jembatan" antara Pemerintah dengan masyarakatnya, khususnya pencapaian persefahaman (kepercayaan bersama), baik orang awam maupun luar negeri.

Peranan seksyen Perhubungan Awam sebagai pengantara dalam menyampaikan maklumat untuk membantu agensi-agensi dalam memenuhi keperluan maklumat awam mereka, iaitu, "Perhubungan Awam di sini bertindak sebagai dua fungsi, pertama penyedia maklumat yang berkaitan dengan berita mengenai agensi-agensi dan dasar-dasar Datuk Bandar, yang kedua memproses

dan memasukkan maklumat dan berita bahawa melalui media supaya bias dapat diterbitkan kepada Masyarakat Dalam Negeri, tidak terkecuali juga orang awam yang memerlukan berita tentang masalah dan kegiatan yang ada di sekitar agensi itu.

Perhubungan Awam dan Protokol menyampaikan maklumat supaya orang ramai memahami, bahawa Kerajaan telah melakukan sesuatu untuk faedah orang ramai. Fungsi penyediaan maklumat kepada Masyarakat Dalam Negeri, mereka harus mengetahui tugas dan kebijakan Walikota, kemudian tahu apa yang telah dilakukan oleh pemerintah kota, termasuk kegiatan Walikota, tentang kegiatan sekretariat yang berhubungan dengan Pemerintah, di sini Hubungan Humas berfungsi sebagai penghantar informasi kepada masyarakat.

Jika di persekitaran kerajaan Kota Pekanbaru ada masalah, hubungan masyarakat melalui peranannya akan memanggil pihak-pihak terkait melalui perintah Walikota, untuk mengambil tindakan yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah. Terdapat beberapa aktiviti perhubungan awam yang dilakukan setiap hari yang berguna untuk memberikan maklumat kepada Masyarakat Dalam, setiap pagi Public Relations City Government membuat kliping akhbar (keratan akhbar) yang berisi berita tentang kegiatan para walikota dan kebijakan Pemerintah Kota Pekanbaru, membuat kliping ini tekan setiap hari di selesai pukul 09.00 pagi dan diedarkan kepada ketua bahagian, Setiausaha dan Pembantu Pemerintah Kota Pekanbaru juga kepada Walikota sehingga informasi yang disampaikan lebih jelas dan dikumpulkan dalam kliping sehingga Pemerintah Kota Pekanbaru mencapai tujuan.

Siaran Akhbar yang dibuat oleh Wartawan Perhubungan Awam, selepas acara itu selesai, pembebasan diberikan kepada kakitangan bahagian pelaporan dan dokumentasi yang meliputi kegiatan yang kemudiannya dibebaskan dengan Berita Berita yang siap diberikan kepada Wartawan untuk diterbitkan di Media Massa dengan harapan penyertaan Pemerintah Kota Perdata dan masyarakat Kota Pekanbaru. Perhubungan Awam Bandar Pekanbaru turut mengambil bahagian dalam mengisi maklumat terkini mengenai Laman Web Pekanbaru.go.id, di sini PR bertindak sebagai pengisi tetapi tidak menguruskan Laman Web.

Dari pemerhatian penyelidikan yang dilakukan oleh pengarang setiap hari nampaknya anggota akhbar yang datang dari berbagai media baik media cetak dan elektronik untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru dan diterbitkan kepada publik serta Publik Internal membaca apa yang disampaikan di media baik dengan informasi Kerajaan dan dasar Walikota (Pemerhatian Kamis, 13 Agustus 2019).

Bapak Hafizhuddin, SE sebagai staf Humas (Wawancara Selasa, 11 Agustus 2019) menyatakan bahwa :

“Keterbukaan maklumat kepada orang awam adalah wajib bagi kita untuk menyampaikan kepada Public Internal. Banyak cara yang dilakukan oleh Perhubungan Awam kerana semua maklumat yang diberikan kepada masyarakat yang lebih luas juga berlaku kepada Public Internal, bukan hanya maklumat yang disampaikan kepada masyarakat hanya berlaku untuk masyarakat tetapi juga berguna kepada aparat Kerajaan Bandar Pekanbaru kerana maklumat itu boleh dibaca atau diakses oleh sesiapa sahaja. Maklumat pekeliling juga diketahui oleh Public Internal di sini.

Perhubungan Awam akan menerbitkan peraturan yang mesti diketahui oleh ramai orang”.

Terdapat beberapa media yang menjadi tempat untuk menyebarkannya, penyebaran maklumat juga merupakan lanjutan untuk komuniti. Sebagai contoh, buku kerja dalam buku kerja ini mengandungi maklumat yang sangat penting untuk diketahui oleh aparat Kerajaan kerana buku kerja ini diberikan kepada Masyarakat Dalam Negeri Pekanbaru, dalam buku ini terdapat beberapa bahagian yang mengandungi maklumat seperti makna simbol Pemerintah Kota Pekanbaru, Undang-undang Asas, Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Mengenai Disiplin Karyawan Saudara. Ini sangat berguna untuk dikenali oleh pegawai Kerajaan Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugas mereka dengan betul dan mengetahui tentang disiplin PNS. Terdapat juga gambar Datuk Bandar dan foto kepala aparat Kerajaan Kota Pekanbaru, ketua Pejabat, Inspektor dan Setiausaha, serta foto Camat di Pekanbaru City Government. dalam buku kerja ini terdapat Panca Prasetya Korps Kakitangan Indonesia, nama Walikota, ketua DPRD Pekanbaru dari masa lampau sampai sekarang dan daftar nama pejabat Pekanbaru.

Kalender yang diwujudkan oleh Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru bukan sahaja mengandungi tarikh tetapi kalendar yang mengandungi maklumat dari sejarah Kota Pekanbaru dan program utama Kerajaan Bandaraya kalendar ini juga berfungsi sebagai forum untuk Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru dalam memberikan maklumat kepada Awam Dalaman. Terdapat juga maklumat dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi yang ada informasi dalam bentuk buku dan dalam bentuk lain maka Perhubungan Masyarakat akan

menyebarkan informasi ini maka buku-buku yang disediakan oleh kementerian itu dikalikan oleh Hubungan Masyarakat dan diedarkan kepada Publik Internal yaitu orang-orang yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, jadi mereka boleh menyampaikan perkara yang betul mengenai maklumat tersebut.

Di sini PR sebagai pautan saluran maklumat kepada orang awam, PR harus memilih media mana yang akan digunakan oleh PR yang paling efektif. Kerjasama Perhubungan Awam yang dijalankan oleh PR kepada media, media yang mencari maklumat dan apa yang disampaikan oleh media kedua-duanya, akan menjadi sumber pengemaskinian data oleh Pemerintah dalam membuat dasar.

Humas juga berkolaborasi dengan situs web Pekanbaru.go.id yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, di sini masyarakat juga dapat menyampaikan aspirasi informasi dari masyarakat apakah informasi tersebut ditujukan kepada aparat Pemerintah Kota Pekanbaru, informasi tersebut akan ditindaklanjuti dan informasi tersebut akan susulan dan menjadi bahan untuk dasar Kerajaan. Semua maklumat dan aktiviti yang dilakukan oleh PR dan semua yang menjadi objektif utama PR adalah meningkatkan penyertaan awam dan peranan aktif komuniti dalam proses pembangunan. Di sini semua Kerajaan Dalam Negeri Kerajaan Kota Pekanbaru mesti memainkan peranan aktif dalam objektif utama Kerajaan Kota Pekanbaru.

Langkah pertama ini melibatkan penyiasatan dan pemantauan pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku pihak-pihak berkenaan untuk mengetahui situasi semasa yang berkaitan dengan program yang akan dibuat. Perhubungan Awam sebagai mediator / akses kepada orang awam, perhubungan awam kerajaan

membawa dan membuka diri kepada masyarakat, orang ramai dapat menyatakan aspirasi mereka dengan bebas kepada pemerintah melalui laman web pemerintah. Sejak awal Datuk Bandar mengumumkan program Smart City 2013 pada tahun 2012-2017, pada tahun pertama terdapat pemerhatian untuk memerhatikan keadaan Pekanbaru pada masa yang berkaitan dengan keperluan maklumat masyarakat Pekanbaru, pada tahun 2012 APBD diprogramkan oleh pemerintah terdahulu, maka pada tahun 2012 hanya pemerhatian. Pada tahun 2013, Datuk Bandar bersama-sama dengan PR telah membuat pelan yang berkaitan dengan pengurusan laman web. Datuk Bandar bersama-sama dengan Perhubungan Awam dan Maklumat menganalisis keperluan laman web sebagai media maklumat awam. Dengan keputusan kerajaan amat memerlukan perubahan yang lebih baik berkaitan dengan pengurusan laman web dan program itu dijalankan pada tahun 2014. Pemerhatian yang telah dibuat oleh Perhubungan Awam mengenai keperluan maklumat ini adalah satu bentuk usaha yang dilakukan dengan mengaktifkan kandungan aspirasi komuniti di laman web sebagai media maklumat awam melalui program aduan Masyarakat berasaskan IT.

Sehingga kerajaan dapat mengetahui apa yang sebenarnya terjadi dan dialami oleh masyarakat dan masyarakat dengan mudah mengakses situs web hanya dengan menggunakan gadget. Ini akan menjadi modal permulaan bagi kerajaan dalam merancang dan melaksanakan programnya agar dapat disokong secara positif oleh masyarakat. Berdasarkan kenyataan di atas, laman web ini mempunyai lebih banyak manfaat untuk masyarakat. Dengan menggunakan laman web orang ramai akan dapat mengakses maklumat dengan cepat dan mudah. Laman web digunakan untuk keperluan komunikasi, perkara yang menjadi

peluang dalam mengurus laman web adalah pembukaan saluran maklumat awam untuk berkomunikasi secara langsung dengan ketua daerah dengan menggunakan kemudahan cyber atau internet.

Kegiatan yang dilakukan Humas dalam memberikan informasi kepada Publik Internal melalui website antara lain melalui tahapan sebagai berikut :

1. Defining Public Relations Problem (Mendefinisikan masalah atau peluang)

Langkah pertama ini melibatkan penyiasatan dan pemantauan pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku pihak-pihak berkenaan untuk mengetahui situasi semasa yang berkaitan dengan program yang akan dibuat. Perhubungan Awam sebagai mediator / akses kepada orang awam, perhubungan awam kerajaan membawa dan membuka diri kepada masyarakat, orang ramai dapat menyatakan aspirasi mereka dengan bebas kepada pemerintah melalui laman web pemerintah. Sejak awal Datuk Bandar mengumumkan program Smart City 2013 pada tahun 2012-2017, pada tahun pertama terdapat pemerhatian untuk memerhatikan keadaan Pekanbaru pada masa yang berkaitan dengan keperluan maklumat masyarakat Pekanbaru, pada tahun 2012 APBD diprogramkan oleh pemerintah terdahulu, maka pada tahun 2012 hanya pemerhatian. Pada tahun 2013, Datuk Bandar bersama-sama dengan PR telah membuat pelan yang berkaitan dengan pengurusan laman web. Datuk Bandar bersama-sama dengan Perhubungan Awam dan Maklumat menganalisis keperluan laman web sebagai media maklumat awam. Dengan hasilnya, kerajaan benar-benar memerlukan perubahan yang lebih baik berkaitan dengan pengurusan laman web dan program itu dilaksanakan pada tahun 2014.

Pemerhatian yang dibuat oleh Perhubungan Awam yang berkaitan dengan keperluan maklumat adalah salah satu bentuk usaha yang dilakukan dengan mengaktifkan kandungan aspirasi rakyat di laman web sebagai media maklumat awam menerusi program aduan awam berasaskan IT. Sehingga kerajaan dapat mengetahui apa yang sebenarnya terjadi dan dialami oleh masyarakat dan masyarakat dengan mudah mengakses situs web hanya dengan menggunakan gadget. Ini akan menjadi modal permulaan bagi kerajaan dalam merancang dan melaksanakan programnya agar dapat disokong secara positif oleh masyarakat.

Berdasarkan kenyataan di atas, laman web ini mempunyai lebih banyak manfaat untuk masyarakat. Dengan menggunakan laman web orang ramai akan dapat mengakses maklumat dengan cepat dan mudah. Laman web digunakan untuk keperluan komunikasi, perkara yang menjadi peluang dalam mengurus laman web adalah pembukaan saluran maklumat awam untuk berkomunikasi secara langsung dengan ketua daerah dengan menggunakan kemudahan cyber atau internet.

2. Planning and Programming (Perencanaan dan pemrograman)

Maklumat yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan mengenai program awam, objektif strategik, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran. PR dalam menguruskan laman web bukan tanpa perancangan yang teliti, perancangan boleh merujuk kepada masalah yang terdapat di lapangan atau tidak. Pelaksanaan hubungan masyarakat yang paling mendasar perencananan program adalah tujuan organisasi, salah satunya adalah untuk mempromosikan program tersebut kepada masyarakat.

Perancangan program boleh berubah pada bila-bila masa bergantung pada keadaan lapangan. Tujuan mengurus laman web sebagai media maklumat awam adalah peranan perhubungan awam dalam pengurusan laman web Kerajaan, Perhubungan Awam sebagai jambatan yang menghubungkan komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah yang ingin direalisasikan dalam mencapai matlamat dan fungsi hubungan masyarakat dan informasi pemerintah kota Pekanbaru. ketua rantau / perkhidmatan yang berkenaan.

Perancangan program mesti menetapkan matlamat, strategi dan taktik yang diperlukan dalam melaksanakan program pengurusan. Sasaran dalam program pengurusan laman web sebagai media maklumat awam adalah orang yang mempunyai kepentingan dan kepedulian terhadap Pemerintah Kota Pekanbaru. dan yang memainkan peranan dalam menganjurkan atau menyelaraskan adalah Ketua bahagian yang menguruskan maklumat dan aduan awam. Sumber manusia dalam menguruskan laman web adalah dengan membuat satu pasukan yang menguruskan laman web. Dalam perancangan dan pengaturcaraan pengurusan laman web sebagai media maklumat awam terdiri daripada 2 Tim, iaitu Pasukan Pengurusan Maklumat Pengaduan Awam melalui kandungan Aspirasi dan Pasukan Pengurusan Berita Pekanbaru.go.id atau berita. Oleh itu, terdapat 2 pasukan yang menguruskan laman web ini untuk memproses maklumat yang dimuatkan di laman web kerajaan kota Pekanbaru.

3. *Taking Action and Communicating* (Mengambil tindakan dan berkomunikasi)

Langkah ini termasuk pelaksanaan program tindakan dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai matlamat tertentu bagi setiap orang awam untuk

mencapai matlamat program. Pelaksanaan ini akan digunakan oleh penyelidik dalam kajian ini. Dalam pelan ini penggubalan istilah 7C juga diketahui, yang merupakan penilaian hubungan komunikator dengan komunikan, perumusan itu adalah:

a. *Credibility* (Kredibelitas)

Perhubungan Awam dan Maklumat menjalankan tugas mereka sebagai pengurus maklumat dan aduan awam dasar-dasar kerajaan yang dapat dilihat dalam aktiviti-aktiviti dalam menjalankan laman web kerajaan, seperti membuat program aduan komuniti berasaskan IT dengan menjawab aspirasi orang awam, PR sebagai PPID (pegawai pengurusan maklumat dan dokumentasi) dalam penyelarasan dengan PPID Pembantu adalah setiausaha pejabat yang berkaitan dengan maklumat dan pelaporan yang berkaitan.

Selain itu, PR menguruskan berita rutin di laman web yang berkaitan dengan kegiatan kepala daerah dan kebijakan pemerintah, dan hubungan masyarakat dan informasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru sebagai mediator juga selalu memperbarui data informasi di situs web. Dalam hal ini kepercayaan diperlukan supaya orang dapat menerima informasi dan percaya kepada pemerintah bahwa manajemen ini sepenuhnya untuk kebutuhan komunikasi dan layanan informasi kepada masyarakat.

b. *Context* (Konteks)

Kegiatan pengelolaan *website* aspirasi pengaduan masyarakat tersebut merupakan bagian dari wujud pelayanan pada masyarakat. Maka isi pesan dalam *website* tersebut benar-benar merupakan fakta yang ada di lapangan dan menurut data yang didapatkan tanpa memanipulasi data dan fakta.

c. *Content* (Isi)

Penyampaian pesan di dalam *website* menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat

d. *Clarity* (Kejelasan)

Pesan yang di sampaikan harus jelas, Ada kriteria informasi tertentu yang dianggapi / di respon oleh Humas dan Informasi mengenai pengaduan yang masuk di dalam *website* www.Pekanbaru.go.id. Yaitu informasi yang tidak bersifat menjatuhkan orang lain dan pertanyaan yang bersifat pribadi kecuali dengan bukti – bukti yang lengkap disertai dengan identitas.

e. *Continuity dan consistency* (Kontunitas dan Konsistensi)

Perhubungan awam dan maklumat mewujudkan komunikasi dua hala antara kerajaan dengan rakyat secara terbuka mencari ketelusan dan perkhidmatan terbaik kepada masyarakat, kerana dengan menguruskan laman webnya, orang awam boleh mengemukakan aduan, kritikan, masukan dan apa-apa secara langsung dan terbuka kepada kepala daerah atau ketua pejabat melalui Setiausaha perkhidmatan sebagai (PPID) Pengurusan maklumat dan pegawai dokumentasi sokongan. Perhubungan Awam dan Maklumat sebagai fasilitator dan pengantara menghantar jawapan di laman web rasmi kerajaan kota Pekanbaru dalam kandungan aspirasi dengan memberikan jawapan kepada tanggapan dan tanggapan masyarakat yang telah dihantar sebelumnya kepada masyarakat, maka keluhan tersebut diikuti oleh kantor terkait dengan penurunan langsung. , ini adalah maklum balas mengenai aspirasi masyarakat oleh kerajaan dan kepimpinan agensi-agensi kerajaan yang berkaitan sebagai input dalam proses membuat dasar seterusnya.

f. Channel (Saluran)

Saluran pesan melalui website, e-mail, sosial media dan lainnya yang berhubungan dengan fasilitas *Cyber Public relations*.

g. Capability (Kapabilitas)

PR telah mengemukakan aspek ketelusan mengikut data dan fakta sedia ada. Tidak ada jawapan hyperbole untuk menggambarkan parti yang juga kagum. Mengikuti aduan dan laporan awam dengan menggunakan pemerhatian yang teliti, semakan dan pembetulan secara konsisten mestilah jelas, sama ada dalam bentuk cadangan, kritikan, atau laporan daripada orang ramai dan sebenarnya memasukkan jawapan dalam bentuk maklumat dari satker tanpa mengubah kandungan / maklumat mesej .

4. *Evaluating the Program (Mengevaluasi program)*

Langkah terakhir ini termasuk penilaian langkah-langkah sebelumnya dalam perancangan, pelaksanaan dan hasil program. Pelarasan akan dibuat semasa program dilaksanakan dan berdasarkan penilaian maklum balas tentang bagaimana program itu berjaya atau tidak. Sehubungan ini, Sekretariat Perhubungan Awam dan Maklumat Sekretariat Bandaraya Pekanbaru dalam menjalankan penilaian menetapkan beberapa piawaian dan instrumen ukur yang sebelum ini telah ditetapkan dalam proses perancangan program serta anggaran pencapaian prestasi. Dalam menilai program, dengan menubuhkan beberapa alat untuk menjalankan proses salah satu daripada mereka adalah untuk mewujudkan mekanisme penilaian program, baik berkenaan dengan mekanisme penilaian waktu, mekanisme evaluasi pencapaian program dalam manajemen hubungan masyarakat. Pengurusan hubungan masyarakat di situs web melakukan evaluasi

dengan mengetahui apakah pengelolaan situs web sebagai medium informasi publik telah mencapai tujuan yang diharapkan, tetapi pelaksanaannya masih terbatas dan belum optimal, jika dilihat dari sudut pandang masyarakat Pekanbaru. Terdapat banyak pencapaian yang dibuat oleh perhubungan awam dalam menguruskan laman web rasmi pemerintah kota Pekanbaru sebagai media maklumat umum, iaitu input data satker seperti RKA / DPA dan kegiatan kerja yang diperbaharui secara teratur. Keterbukaan informasi umum melalui konten aspirasi telah dilakukan selama 2 tahun dengan dibuat rekap data tahunan sebagai bukti dan dokumen jika perkara-perkara berlaku yang tidak diinginkan.

Usaha mencapai matlamat yang memuaskan untuk Perhubungan Awam Pekanbaru, memerlukan matlamat yang menjadi dasar / asas bagi PR. Tujuan dari hasil wawancara yang diperoleh dari pemberi maklumat adalah Mr Azhar memperluas kebijakan program Pemerintah Kota Pekanbaru kepada Masyarakat Dalam Negeri, selain memberikan informasi yang paling luas tentang Pemerintah Kota Pekanbaru untuk diterima oleh Aparatur Pemerintah Kota Pekanbaru tentang kebijakan, agenda, kegiatan pemerintah dan acara yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

Proses menentukan sasaran PR Kerajaan Kota Pekanbaru dalam memberikan maklumat kepada Masyarakat Dalam Negeri. Menurut hasil wawancara dalam proses penentuan sasaran informasi untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan, Perhubungan Masyarakat Pemerintah Kota Pekanbaru mengikuti tim protokol Pemerintah Kota Pekanbaru yang membuat penyesuaian terhadap penargetan informasi terlebih dahulu.

Penentuan sasaran informasi diselaraskan oleh protokol Pemerintah Kota Pekanbaru disesuaikan dengan jadwal kegiatan kepemimpinan (Walikota, Wakil Walikota, dan SETDA) dan SKPD (Lembaga / Pelayanan Teknis) Kota Pekanbaru. Sehingga setelah diberikan informasi kepada Publik Internal, penetapan target tersebut diarahkan kepada informasi yang diberikan oleh kepemimpinan (Walikota, Wakil Walikota, dan SETDA) dan SKPD (Lembaga / Pelayanan Teknis) Kota Pekanbaru.

Perhubungan Awam dalam membantu Kerajaan Bandar Pekanbaru untuk mencari penyelesaian dalam menyelesaikan masalah hubungan dengan orang ramai misalnya, Penerimaan pelajar baru di sekolah dan masalah ini dicari penyelesaian dari agensi-agensi yang berkaitan jadi setelah mendapat penyelesaian atau dasar tertentu yang akan disampaikan kepada Internal Public melalui maklumat media sebagai tempat kenyataan daripada Encik Azhar sebagai ketua maklumat dan perhubungan awam.

Perhubungan Awam menjalankan penyebaran maklumat kepada orang ramai dengan menghantar berita ke laman web Kota Pekanbaru. Dengan ini, orang ramai dapat dengan mudah mendapatkan maklumat yang disediakan oleh Pekanbaru City Public Relations Message yang disampaikan melalui laman web yang disediakan.

Antara maklumat yang mengandungi rubrik SKPD mengandungi maklumat mengenai unit kerja serantau, dan agenda rubrik dan laporan utama juga tanggapan masyarakat rubrik. Dalam rubrik sambutan masyarakat ini sangat penting bagi semua SKPD atau Aparatur Pemerintah Kota Pekanbaru, karena dalam hal ini ada tanggapan orang awam ditujukan kepada pemerintah supaya jika

majalah ini diedarkan dan dibaca oleh Apekan Pemerintah Kota Pekanbaru, maka dapat mendengar layanan Aspirasi Rakyat dan harapan rakyat terhadap pemerintah.

Begitu juga dengan penyertaan perhubungan awam dalam mengisi berita di situs web Pekanbaru, www.pekanbaru.go.id, media ini sudah cukup untuk memberikan informasi kepada masyarakat baik secara internal maupun eksternal, karena situs web ini dapat diakses oleh kalangan luar dan dalam pemerintahan Kota Pekanbaru.

Maklumat yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan mengenai program awam, objektif strategik, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran. PR dalam menguruskan laman web bukan tanpa perancangan yang teliti, perancangan boleh merujuk kepada masalah yang terdapat di lapangan atau tidak.

Pelaksanaan hubungan masyarakat yang paling mendasar perencanaan program adalah tujuan organisasi, salah satunya adalah untuk mempromosikan program tersebut kepada masyarakat. Perancangan program boleh berubah pada bila-bila masa bergantung pada keadaan lapangan. Tujuan mengurus laman web sebagai media maklumat awam adalah peranan perhubungan awam dalam pengurusan laman web Kerajaan, Perhubungan Awam sebagai jambatan yang menghubungkan komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah yang ingin direalisasikan dalam mencapai matlamat dan fungsi hubungan masyarakat dan informasi pemerintah kota Pekanbaru. ketua rantau / perkhidmatan yang berkenaan.

Bapak Hafizhuddin, SE sebagai staf Humas (Wawancara Selasa, 11 Agustus 2019) menyatakan bahwa :

“Perancangan program mesti menetapkan matlamat, strategi dan taktik yang diperlukan dalam melaksanakan program pengurusan. Sasaran dalam program pengurusan laman web sebagai media maklumat awam adalah orang yang mempunyai kepentingan dan kepedulian terhadap Pemerintah Kota Pekanbaru. dan yang memainkan peranan dalam menganjurkan atau menyelaraskan adalah Ketua bahagian yang menguruskan maklumat dan aduan awam. Sumber manusia dalam menguruskan laman web adalah dengan membuat satu pasukan yang menguruskan laman web. Dalam perancangan dan pengaturcaraan pengurusan laman web sebagai media maklumat awam terdiri daripada 2 Pasukan, iaitu Pasukan Pengurusan Pengaduan Maklumat melalui Kandungan Aspirasi dan Pasukan Pengurusan Berita Pekanbaru.go.id atau berita. Oleh itu, terdapat 2 pasukan yang menguruskan laman web ini untuk memproses maklumat yang dimuatkan di laman web kerajaan kota Pekanbaru”.

Bentuk mesej yang disampaikan oleh Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru dalam memberikan maklumat kepada Orang Awam Dalam Mesej yang disampaikan oleh Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru pastinya mempunyai peranan penting dalam proses penyampaian maklumat kepada apparatus kerajaan Kota Pekanbaru. Kerana bentuk mesej yang sesuai pastinya akan menjadi lebih berkesan dalam mencapai sasaran tertentu dan mencapai matlamat yang diinginkan untuk mendapat sambutan yang baik oleh orang ramai.

Bentuk mesej lisan, tulisan, rakaman suara dan gambar aktiviti. Selain bentuk mesej yang disampaikan.

Pemesejan yang Informatif Penyampaian mesej bermaklumat memang merupakan pedoman untuk Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru supaya mesej yang disampaikan lebih jelas mengenai maklumat teras yang dapat diperoleh oleh Public Internal melalui media dalaman dan media massa. Proses penyampaian mesej bermaklumat ini mempunyai alasan kuat, mengenai aspek informasi yang terkandung dalam pesan yang diberikan oleh pejabat Kota Pekanbaru. Dan sebagainya adalah Mesej Persuasif Pendekatan persuasif yang diambil oleh Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru menjadi satu cara untuk lebih baik merangkul Internal Awam secara menyeluruh. Cara menyampaikan mesej ini akan mempengaruhi tingkah laku pemahaman orang ramai mengenai maklumat yang diberikan oleh perhubungan awam dari hasil liputan dan dokumentasi kegiatan pegawai pemerintah Kota Pekanbaru. Sikap persuasif dari hubungan masyarakat pemerintah Kota Pekanbaru dapat dilihat dari kehadiran sikap Prihatin Publik Internal yang memiliki berbagai bentuk penyertaan. Isi mesej yang disampaikan oleh Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru dalam memberikan maklumat kepada Orang Awam Dalaman Kandungan mesej yang disampaikan oleh Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru kepada Masyarakat Dalaman telah dikumpulkan dengan baik supaya ia menimbulkan pemahaman mengenai SKPD Kota Pekanbaru. Dalam erti kata lain, dalam kes ini kejelasan mesej tentu sangat berpengaruh. Kerana sekiranya mesej itu tidak jelas, ia akan menyebabkan misperception penerima maklumat atau penerima mesej.

Perhubungan Awam Bandar Pekanbaru Kerajaan ingin menyampaikan mesej dengan tepat dan berkesan dengan mencari pelbagai cara untuk menyampaikan maklumat mengikut data dan fakta yang sedia ada. Ini juga menjadi perhatian utama Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru supaya mesej yang dimaksudkan dapat difahami dengan baik oleh Masyarakat Dalam Negeri Pekanbaru City.

Langkah terakhir ini termasuk penilaian langkah-langkah sebelumnya dalam perancangan, pelaksanaan dan hasil program. Pelarasan akan dibuat semasa program dilaksanakan dan berdasarkan penilaian maklum balas tentang bagaimana program itu berjaya atau tidak. Sehubungan ini, Sekretariat Perhubungan Awam dan Maklumat Sekretariat Bandaraya Pekanbaru dalam menjalankan penilaian menetapkan beberapa piawaian dan instrumen ukur yang sebelum ini telah ditetapkan dalam proses perancangan program serta anggaran pencapaian prestasi. Dalam menilai program, dengan menubuhkan beberapa alat untuk menjalankan proses salah satu daripada mereka adalah untuk mewujudkan mekanisme penilaian program, baik berkenaan dengan mekanisme penilaian waktu, mekanisme evaluasi pencapaian program dalam manajemen hubungan masyarakat. Pengurusan hubungan masyarakat di situs web melakukan evaluasi dengan mengetahui apakah pengelolaan situs web sebagai medium informasi publik telah mencapai tujuan yang diharapkan, tetapi pelaksanaannya masih terbatas dan belum optimal, jika dilihat dari sudut pandang masyarakat Pekanbaru.

Terdapat banyak pencapaian yang dibuat oleh perhubungan awam dalam menguruskan laman web rasmi pemerintah kota Pekanbaru sebagai media maklumat umum, iaitu input data satker seperti RKA / DPA dan kegiatan kerja

yang diperbaharui secara teratur. Keterbukaan informasi umum melalui konten aspirasi telah dilakukan selama 2 tahun dengan dibuat rekap data tahunan sebagai bukti dan dokumen jika perkara-perkara berlaku yang tidak diinginkan.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik

Faktor pendukung dan halangan kepada kejayaan Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru dalam menyediakan maklumat kepada Orang Awam Dalam. Encik Azhar, S.sos, M.PA. Kepala Subdivisi (Wawancara, Selasa, 11 Agustus 2019), mengatakan dengan komitmen staf hubungan publik dan fasilitas hubungan masyarakat yang memadai dapat memfasilitasi kegiatan hubungan masyarakat seperti membawa wartawan untuk menutup kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru baik di dalam maupun di luar kota Pekanbaru. yang lain yang menyokong proses penyediaan maklumat kepada Public Internal.

Dengan menerbitkan berita melalui laman web yang dikendalikan oleh Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru, ini sangat membantu dalam memberi maklumat kepada Masyarakat Dalam Negeri kerana majalah ini diberikan kepada apparatus Kerajaan dan SKPD di Pekanbaru City Government. Puan Rosliana, S.sos (Temuduga, Selasa, 11 Ogos 2019) dengan kereta yang memudahkan Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru, pengedaran majalah tidak dikurung kerana staf PR sudah bersedia untuk membawa mereka ke mana saja.

Kerjasama Perhubungan Awam dengan pelbagai media, media cetak dan elektronik juga merupakan salah satu faktor yang menyokong kejayaan

Perhubungan Awam dalam menyediakan maklumat kepada Radar Kerajaan Kota Pekanbaru. Selain kewujudan cameramen, fotografer yang tugasnya untuk mendokumentasikan gambar-gambar kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru dan kehadiran personel Humas yang dapat membuat skrip ucapan Walikota Pekanbaru juga ada personel yang dapat membuat berita (Press Realese) yang akan dikirim ke media massa untuk penerbitan.

Faktor-faktor yang menghalang kejayaan Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru dalam memberikan maklumat kepada Orang Awam Dalam adalah sejauh mana dan besarnya Bandar Pekanbaru yang tidak dapat dicapai oleh Perhubungan Awam untuk penglibatan langsung dalam memberikan maklumat kepada Orang Dalam Dalaman kerana kekurangan pakar serta kemudahan internet yang masih tidak mencukupi untuk memberikan maklumat kepada Internal Awam, maka antara lain:

- a. Faktor-faktor yang menyokong kejayaan Perhubungan Awam Kerajaan Pekanbaru dalam menyediakan maklumat kepada Orang Awam Dalam. Kerjasama Perhubungan Awam dengan pelbagai media, media cetak dan elektronik juga merupakan salah satu faktor yang menyokong kejayaan Perhubungan Awam dalam menyediakan maklumat kepada Radar Kerajaan Kota Pekanbaru. Selain kewujudan cameramen, fotografer yang tugasnya untuk mendokumentasikan gambar-gambar kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru dan kehadiran personel Humas yang dapat membuat skrip ucapan Walikota Pekanbaru juga ada personel yang dapat membuat berita (Press Realese) yang akan dikirim ke media massa untuk penerbitan
- b. Faktor-faktor menghalang kejayaan Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru dalam memberi maklumat kepada Orang Awam Dalam adalah sejauh mana dan

besarnya Bandar Pekanbaru yang tidak dapat dicapai oleh Perhubungan Awam untuk terlibat secara langsung dalam memberikan maklumat kepada Orang Dalam Dalam kerana kekurangan pakar. juga kemudahan internet yang masih tidak mencukupi untuk memberi maklumat kepada Awam Dalam.

C. Pembahasan

1. Hasil Penelitian Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik

Perkembangan teknologi komunikasi melahirkan bentuk kehidupan baru, yang dikenali melalui realiti maya atau siber. Oleh itu, kerumitan masyarakat perlu dilihat dalam realiti masyarakat sebenar yang terbentuk oleh interaksi manusia dalam proses penghijrahan dan subektivitas, realiti komuniti yang mewujudkan dan memproses makna simbolik, dan realiti masyarakat siber yang dibentuk oleh penggunaan media dan multimedia maklumat berasaskan telekomunikasi tele-informatika).

Terkait dengan perkembangan media sebagai saluran komunikasi yang menyentuh semua bidang, termasuk pembukaan saluran maklumat dan komunikasi. Di dalam skop Kerajaan, ini sangat penting sebagai satu cara untuk menyampaikan maklumat agar orang ramai boleh mendapatkan maklumat mengenai semua dasar, program, dan aktiviti yang dijalankan oleh Kerajaan. Masyarakat memerlukan media yang cepat dan mudah untuk menyampaikan aspirasi dan aduan yang cepat dan mudah diakses bila-bila masa, di mana sahaja.

Komuniti mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan maklumat seperti: berita, maklumat pekerjaan, perkhidmatan, pembangunan infrastruktur, pendidikan dan isu alam sekitar. Sebelum internet komuniti menghantar aspirasi

dengan menghantar surat, mengemukakan cadangan dan tanggapan yang tidak memuaskan, masalah ini menyebabkan kekecewaan kerana masyarakat tidak mendapat maklum balas langsung. Oleh itu, orang awam memerlukan media untuk menyampaikan aspirasi dan maklumat mereka kepada Kerajaan. Dalam hal ini kerajaan mempunyai peranan untuk menyediakan media komunikasi yang cepat dalam menanggapi input dan kritikan yang membina sebagai media maklumat awam serta sarana komunikasi dan maklumat yang telus kepada orang ramai seperti laman web persekitaran kerajaan.

Di Laman Web Kerajaan Kota Pekanbaru terdapat kandungan umum, iaitu halaman utama, pemerintah, peraturan lokal, perkhidmatan & izin, data statistik, tentang kota, agenda, pariwisata, direktori, jumlah penting, informasi umum, kolom pengumuman, aspirasi anda! (Aduan Awam), dan hubungi kami!. Kandungan ini telah ditentukan sebagai penyeragaman kandungan Kerajaan dalam persekitaran Kerajaan. Menurut data penyelidikan terdahulu, pembangunan e-Kerajaan di Kota Pekanbaru bermula pada tahun 2009 dan telah berkuat kuasa sejak 2011 di bawah pengurusan Sekretariat Daerah Data Elektronik (PDE) Pekanbaru. Walau bagaimanapun, pengurusan laman web Kerajaan Kota Pekanbaru tidak optimum pada masa itu. Manfaat sebagai alat penerbitan pantas dalam penyampaian maklumat tidak dapat dirasakan secara keseluruhan oleh orang awam. Kecekapan dalam perkhidmatan maklumat tidak pantas dan berita tidak dikemas kini. Penyertaan sebagai satu bentuk komunikasi dua hala berjalan dengan perlahan, ciri-ciri disediakan hanya untuk menampung cadangan-cadangan yang membina bukan aduan.

Ini adalah selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ketua Penerangan dan pengurus dokumentasi yang menjelaskan bahwa pengelolaan laman web pemerintah Kota Pekanbaru pada tahun 2011 tidak diurus dengan baik. Kandungannya juga belum diisi dan diselaraskan seperti: Kandungan berita, data statistik, aspirasi masyarakat dan sebagainya. Encik Azhar, S.sos. M.PA sebagai Ketua Subbahagian Penerangan Perhubungan Awam (Temuduga, Selasa, 11 Ogos 2019), menyatakan:

“Pengaktifan *website* sejak tahun 2011, Dikelola oleh bagian Pengelolaan Data Elektronik (PDE) dan pada saat itu *website* belum terkelola, kadang ada kadang tidak, lalu humas ambil alih pengelolaan *website* pada tahun 2014. Setelah itu, mulailah Humas aktifkan pemberitaan harian, data-data informasi publik, pengaduan aspirasi masyarakat serta link- link SKPD”.

Dari pernyataan tersebut pengelelolaan *website* Pemerintah perlu perubahan manajemen sehingga *website* pemerintah dapat mengalami perubahan kearah yang lebih baik. Humas berperan membuka ruang publik untuk mendapatkan akses informasi yang transparan bagi masyarakat. Peran humas sebagai komunikator, fasilitator dan desiminotor telah berjalan sesuai aturan yang berlaku melalui *website* pemerintahan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Peran Humas Pemerintah

Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik

- c. Faktor pendukung keberhasilan Humas pemeritah Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi kepada Publik Internal. Kerjasama Humas dengan berbagai media, baik media cetak maupun elektronik, juga menjadi salah satu

faktor pendukung keberhasilan Humas dalam memberikan informasi kepada Aparatur Pemerintah Kota Pekanbaru. Disamping itu adanya cameramen, photographer yang bertugas untuk mendokumentasikan gambar-gambar kegiatan Pemerintah Kota Pekanbaru dan adanya personil Humas yang mampu membuat naskah pidato wali Kota Pekanbaru juga adanya personil yang dapat membuat berita (Press Release) yang akan dikirim ke media massa untuk dipublikasikan.

- d. Adapun faktor penghambat keberhasilan Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi kepada Publik Internal adalah luas dan besarnya Kota Pekanbaru yang tidak dapat dijangkau oleh Humas untuk terjun langsung dalam memberikan informasi kepada Publik Internalnya. Karena kurangnya tenaga ahli, juga fasilitas internet yang masih kurang memadai untuk memberikan informasi kepada Publik Internal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan diskusi dalam kajian ini, disimpulkan bahwa peranan Divisi Hubungan Masyarakat Kota Pekanbaru dalam mengelola situs web dalam kategori adalah optimal. Sebagai medium maklumat awam, pelaksanaan aktiviti dan komunikasi dalam menguruskan laman web sebagai media maklumat awam dilakukan setiap hari dengan melakukan pemeriksaan rutin dan koordinasi dengan ketua-ketua Subdivisi masing-masing. Faktor-faktor menghalang kejayaan Perhubungan Awam Kerajaan Kota Pekanbaru dalam memberi maklumat kepada Orang Awam Dalam adalah sejauh mana dan besarnya Bandar Pekanbaru yang tidak dapat dicapai oleh Perhubungan Awam untuk terlibat secara langsung dalam memberikan maklumat kepada Orang Dalam Dalam kerana kekurangan pakar. juga kemudahan internet yang masih tidak mencukupi untuk memberi maklumat kepada Awam Dalam.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam melihat masalah dalam masyarakat, PR dan Maklumat harus disosialisasikan kepada masyarakat secara langsung mengenai cara komunikasi yang mudah bagi masyarakat, bukan hanya sosialisasi media sosial dan internal, tetapi untuk semua orang di kota Pekanbaru, dapat melalui kabupaten dan menyediakan program IT lebih mudah difahami untuk masyarakat dalam merealisasikan bandar pintar.

2. Kami mengesyorkan bahawa dalam merancang program perhubungan awam, Perhubungan Awam dan maklumat mengukuhkan sumber manusia yang lebih dipercayai, misalnya dalam melaporkan dan melaporkan, ia harus benar-benar meletakkan pekerja yang pakar dalam bidang tersebut.
3. Dalam melaksanakan setiap aktiviti perhubungan awam, harus lebih terkoordinasi dan memberikan respons yang cepat. Sehingga laman web sebagai media yang cepat dalam komunikasi benar-benar digunakan dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, Oemar 2001. *Dasar — dasar Public Relation*. Citra Adltya Bakti, Bandung.

Arifin, Anwar. 1994. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Amrico.

Ami Muhammad. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Alo Liliweri. 1991. *Memahami Peran Komunikasi Massa Dalam Masyarakat*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Cangara, Hafied. 2000. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Edisi 1, Cet 4, Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Cutlip, Scott M., ET AL. 2009. *Effective Public Relations*. Edisi 9 Cetakan Ketiga. Kencana, Jakarta.

Damanik Janiatondan Weber F Helmut. 2006. *Perencanaan Ekomsata Anoi*. Yogyakarta, Yogyakarta.

Davis, B Gordon. 2002. *Sistem Informasi Manajemen*. Taruna Grafika, Jakarta.

Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Publicrelations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu komunikasi*. Bandung Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosda Karya: Bandung.

_____. 2002. *Dinamika komunikasi*. Remaja Rosdakarya: Bandung.

_____. 2003. *Ilmu Teori dan Filsqfat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti : Bandung.

_____. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Remaja Rosda Karya*. Bandung.

Iriantara, Yosol. 2005. *Manajemen Strategi Public Relations*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Jauch, Laurence, R dan William F. 1988. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Erlangg&: Jakarta.

John Tondowidjojo. 2004. *Dasar dan arah Public Relations*. Jakarta: Grasindo.

Kusumawati, Frida. 2002. *Dasar - dasar Humas*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Moleong, J. Lexy. 2005 *Metode Penelitian Kualitatif*, edisirevisi, cet 21, Remaja Rosakarya, Bandung.

Rakhmat, Jalaludin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*, Rosdakarya Bandung.

Ruslan, Rusady. 2003. *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*. Rajawali
Grafindo Persada, Jakarta.

Tinambunan, W.E. 2002. *Teori — teori komunikasi*. Swakarya, Jakarta.

Vardiansyah, Dani. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

