



STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MEMAKSIMALKAN SISTEM INFORMASI PEMERINTAH BERBASIS WEBSITE DI SETDAKAB KABUPATEN NAGAN RAYA

Ria Yunita¹, Reni Juliani²

^{1,2} Universitas Teuku Umar

Email : riayunita916@gmail.com

Email : renijuliani@utu.ac.id

ABSTRAK

Dalam penelitian ini peneliti mengkaji tentang strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Sekretariat Daerah Nagan Raya dalam memaksimalkan pelayanan publik berbasis website dan factor apa saja yang mendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan dengan system online. Dalam penelitian ini peneliti menerapkan metode penelitian dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan penentuan informan melalui purposive sampling dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung ke lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwasanya, Strategi utama yang dilakukan Humas Sekretariat Daerah Nagan Raya dalam memberikan informasi kepada masyarakat adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan efektif yaitu melalui website pemda naganrayakab.go.id yang dikelola oleh Humas Setda dengan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SKPD, kemudian Humas terus Menjaga hubungan yang baik dengan publik dan Media massa, agar menjadi strategi pendukung Humas Setda dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam hal ini yang menjadi factor penghambat baik itu dalam memberikan maupun mengakses layanan berbasis online yaitu gangguan jaringan yang kurang memadai. Sedangkan factor pendukung, instansi pemkab Nagan Raya maupun pihak-pihak lain terus memberikan dukungan dan dorongan agar terciptanya pelayanan prima dengan menggunakan system online. Hal ini diyakini dengan adanya layanan berbasis online dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai informasi dalam pemerintah. Berbagai informasi daerah dapat kita lihat dan kita akses dengan cepat melalui link tersebut.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, System Informasi, Pelayanan.

ABSTRACT

In this study, the researcher examines the communication strategy carried out by the Public Relations of the Nagan Raya Regional Secretariat in maximizing website-based public services and what factors support and hinder in carrying out services with an online system. In this study, the researcher applied a qualitative research method with a descriptive approach and the determination of informants through purposive sampling with data collection techniques through direct observation to the field, interviews, and documentation. The results of the research conducted by researchers indicate that, the main strategy carried out by the Public Relations of the Nagan Raya Regional Secretariat in providing information to the public is to utilize information technology effectively, namely through the website of the local government of naganrayakab.go.id which is managed by the Public Relations of the Regional Secretariat by forming an Information and Documentation Management Officer. (PPID) SKPD, then Public Relations continue to maintain good relations with the public and the mass media, so that it becomes a strategy to support the Public Relations Secretariat in providing information to the public. In this case, the inhibiting factor, both in providing and accessing online-based services, is inadequate network disruption. While the supporting factors, the Nagan Raya district government agencies and other parties continue to provide support and encouragement to create excellent service using an online system. It is believed that the existence of online-based services can make it easier for the public to access various information within the government. We can see various regional information and we can access it quickly through this link.

Keywords: Communication Strategy, Information System, Service.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu perilaku manusia dalam kehidupan sehari-hari, sesuatu yang dilakukan oleh setiap individu setiap hari. Dalam hal ini komunikasi sebagai ruang lingkup kebebasan manusia dalam mengekspresi suatu pendapat atau menyampaikan pesan secara virtual. Masyarakat terus berkomunikasi dalam mencapai suatu tujuan dengan tepat sesuai target sasaran yang di inginkan. Namun, komunikasi tidak selamanya berjalan dengan mulus ada juga efek serta *feedback* yang akan terjadi. Seperti halnya, dapat meminimalisir terjadinya *noise* atau gangguan dalam komunikasi sehingga memperbesar peluang terjadinya komunikasi yang efektif. Setiap orang berkomunikasi untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari yang berbeda (Cangara, 2013). *Strategy communication* ialah suatu cara atau rencana induk yang *konprehensif* untuk serangkaian langkah yang diambil oleh suatu organisasi untuk mewujudkan tujuannya dengan perencanaan dan manajemen komunikasi (Wahidan, 2018).

Pemerintah mempunyai kewajiban dalam penyampaian suatu informasi public yang perlukan bagi masyarakat, serta harus searah dan sesuai dengan pengembangan demokratisasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Dengan demikian terbentuklah intruksi dari Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan e-government yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Dengan semakin canggihnya teknologi informasi dan komunikasi, peran kehumasan dioptimalkan melalui kehumasan online berbasis website. Fungsi *Online Public Relations* yaitu agar tercapainya *e-Government* yang transparan, efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi seperti: Jaringan, Internet, dan komputasi seluler oleh lembaga pemerintah dengan kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya (Puji Lestari dkk, 2015). Selama ini pekerjaan kehumasan cenderung didasarkan pada pekerjaan kehumasan konvensional, namun perlu memanfaatkan teknologi yang lebih maju.

Teori (Bryson, 2011) strategi dapat kita lihat sebagai pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, bahkan alokasi sumber daya yang menjelaskan suatu organisasi itu tersendiri

dalam beradaptasi atau menjalankan roda organisasi berdasarkan apa yang diinginkan, Oleh sebab itu strategi adalah perluasan misi dalam menjembatani tujuan suatu organisasi dan lingkungannya. Strategi ini sering dikembangkan dalam rangka mengatasi isu-isu strategis yang terjadi di suatu kelompok baik itu swasta maupun pemerintahan.

Menurut (Effendy, 2015) pada saat melakukan strategi komunikasi terlebih dahulu kita harus saling bertukar pendapat (masyarakat) dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan penghambat yang diperlukan dalam penyusunan strategi komunikasi. Oleh sebab itu strategi komunikasi penting untuk dilakukan supaya dapat bisa meningkatkan efektifitas pesan komunikasi.

Communication sangat berpengaruh dalam pelaksanaan sosialisasi berbagai program-program website, smart city, pelayanan berbasis online. Peranan unsur staf/pegawai Sekretariat Naganraya sangat penting dalam mencapai tujuan instansi atau organisasi pemerintahan. Dalam menjalankan aktivitasnya, lembaga tidak lepas dari komunikasi antar pegawainya. Karena komunikasi dalam suatu instansi memegang peranan penting dalam menyampaikan pesan, pesan bahkan pertukaran informasi. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi yang cepat dan tepat. Integrasi system aplikasi merupakan kesatuan dari berbagai aplikasi layanan di dalam pemerintahan guna memudahkan perpindahan data dari berbagai instansi pemerintahan sebagai wujud layanan e-government.

E-government adalah penggunaan teknologi internet oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dengan mudah dalam hal layanan, informasi dan kualitas layanan, serta untuk memberikan kesempatan partisipasi masyarakat. Salah satunya adalah penggunaan website. Pemerintah Provinsi Naganraya memiliki website resmi di <https://www.naganrayakab.go.id/> sebagai sarana utama penyebaran informasi publik kepada masyarakat.

Website adalah kumpulan informasi dalam bentuk halaman elektronik atau halaman web. Situs web biasanya ditautkan ke alamat penunjuk tertentu. Alamat pointer disebut domain (seperti Detik.com atau Nesabamedia.com). Website biasanya terdiri dari teks, gambar, tabel, grafik, kutipan, video, musik, dan bentuk visual lainnya yang menarik bagi pengunjung website.

Pelayanan merupakan sesuatu yang paling utama, suatu instansi baik Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Swasta akan dikenal baik dihadapan publik jika pelayanan yang diberikan sudah baik, karena pelayanan adalah bentuk sekunder atau hal yang paling utama dinilai oleh publik. Monir dalam bukunya (Bambang Istanto, Edisi II, 2011). Menerangkan bahwa pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung maupun segala bentuk kegiatan pelayanan berupa barang maupun jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan ialah segala tolak ukur yang terpenting dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan. Baik itu barang atau jasa yang diselenggarakan pihak pemerintah kemudian diartikan sebagai pelayanan publik, (Dwiyanto, 2015).

Peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah prioritas bagi suatu instansi pemerintahan, karena dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tepat sasaran kepada masyarakat, tanpa adanya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sulit terwujudnya masyarakat yang sejahtera. Dengan adanya layanan *e-government* pemerintah lebih mudah dalam menyajikan layanan yang tepat sasaran, efisien, efektif dan hemat waktu. Bahkan masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan dan mencari informasi terkini yang disiarkan oleh pemerintah.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, pemerintah telah menjabarkan pelayanan yang lebih mudah dan akuntabel melalui e-government (pelayanan berbasis online), hal ini terdapat beberapa website yang di kelola oleh pemerintah Nagan Raya. Pihak humas dari Setdakab Kabupaten Nagan Raya telah memaksimalkan sistem informasi pemerintah melalui website resmi yang mereka kelola yang diyakini akan membuat semua instansi maupun masyarakat umum dapat lebih cepat, mudah menerima layanan serta mengakses berbagai data melalui website. Pelayanan tersebut merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap instansi untuk kepentingan masyarakat karena kemajuan teknologi informasi kian pesat seiring perubahan zaman, masyarakat harus dituntut bisa menguasai teknologi informasi. Namun, pemanfaatan mediasi dari pihak pemerintah itu sendiri kurang maksimal, padahal pihak Setdakab sudah memiliki mediasi dalam bentuk website. Sebagian kecil masyarakat belum bisa menguasai sistem informasi pelayanan yang berbasis online, bahkan ada beberapa karyawan

belum sepenuhnya faham tentang teknologi informasi yang disediakan oleh pemerintah. Untuk itu pemerintah sendiri perlu melakukan *strategy communication* yang baik, tepat sasaran serta melakukan sosialisasi terkait beberapa mediasi (*website*) yang dimiliki oleh pemerintah agar masyarakat mengetahui dan menguasai pelayanan yang berbasis online.

Bedasarkan uraian latar belakang diatas sebagian masyarakat belum bisa menguasai pelayanan yang berbasis online dan bagaimana pemanfaatan mediasi yang dilakukan pihak Humas dalam menyajikan informasi, agar seluruh unsur masyarakat bisa mengakses pelayanan berbasis online dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan mediasi (*website*). Oleh sebab itu peneliti tertarik dengan penelitian ini sehingga mengambil judul “Strategi Komunikasi Humas Memaksimalkan Sistem Informasi Pemerintah Berbasis Website Di Setdakab Kabupaten Nagan Raya”. Dengan tujuan supaya masyarakat paham akan sistem pelayanan informasi berbasis online dan Serdakab Nagan raya bisa lebih aktif dalam memberikan pelayanan prima serta menyajikan berbagai informasi tentang daerah.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode berfungsi sebagai alat penting bagi peneliti untuk menggunakan data yang dikumpulkan secara alami dari lapangan untuk mengungkap berbagai fenomena secara holistik dan kontekstual. Penelitian yang digunakan adalah metode *Deskriptif Kualitatif* yaitu; peneliti dalam melakukan penelitiannya menggunakan teknik penelitian *observasi*, *wawancara* dan *dokumentasi* berbentuk tulisan serta menggambarkan dari hubungan diantara unsur-unsur yang ada atau tentang fenomena tertentu. Penelitian ini bertujuan menggali strategi komunikasi yang dilakukan humas dalam memaksimalkan sistem informasi pemerintah berbasis website di Setdakab Kabupaten Nagan Raya, serta guna memberi gambaran, membuat resume berbagai kondisi, situasi yang terjadi di lingkup Setdakab Nagan Raya. (Bungin, 2017).

Berkaitan dengan penelitian ini peneliti berusaha mendapatkan data lengkap mengenai Strategi Komunikasi Humas Memaksimalkan Sistem Informasi Pemerintah Berbasis Website di Setdakab Kabupaten Nagan Raya. Peneliti juga mengumpulkan informasi dari data primer dan sekunder, antara lain data yang berasal dari beberapa

pihak lingkup Setdakab Kabupaten Nagan Raya yang peneliti anggap memiliki kompetensi dalam menjawab pertanyaan, seperti; Kepala Setdakab, Kasubag Umum, Kasi Pelayanan, Karyawan, serta pengguna layanan. Untuk data sekunder peneliti memakai beberapa jurnal, artikel dan tulisan lainnya, *text book* dan sumber bacaan yang berhubungan dengan landasan teori dan proses hasil penelitian. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober tahun 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah terus mengedepankan pelayanan yang prima terhadap masyarakatnya agar kinerja dapat ternilai bagus serta hasil yang akan diterima oleh pemerintah itu sendiri memuaskan. Untuk melayani kepentingan umum pemerintah dapat melakukan pelayanan yang terstruktur serta bisa dikategorikan dalam strategi komunikasi publik.

Dalam hal ini pemerintah perlu *public communication* yang baik dalam meningkatkan strategi komunikasi pada saat menginformasikan atau membangun sebuah relasi dengan sebuah instansi dan hubungan dengan masyarakat agar terus mendorong keaktifitasan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Proses Penggunaan Media Social Pemerintah

Pemerintah telah menyajikan Media social untuk digunakan dalam percepatan, keefektifitas, efisiensi suatu layanan pemerintah sebagai bentuk pelayanan yang terkoomodir dan transparan. Khan (2015) mengemukakan bahwasanya sebagian besar pemerintah di dunia baik itu Negara maju serta Negara berkembang menggunakan media sosial sebagai bentuk informasi nasional. Karena, media sosial berpotensi untuk membangun kolaborasi suatu kelompok melalui saluran media sosial. Pemanfaatan media sosial yang dilakukan pemerintah memberikan tawaran yaitu berupa beberapa peluang kunci untuk teknologi (Bertot et al. 2010a). Ada tiga perspektif penggunaan media social menurut bertot et al, Pertama, adanya partisipasi pemerintah dan partisipasi penuh masyarakat dalam menerima dan memberikan pelayanan. Kedua, munculnya produksi bersama (*co-production*), artinya ketika pemerintah dan masyarakat bekerjasama untuk mengembangkan, merancang, dan memberikan layanan pemerintah serta meningkatkan kualitas, penyampaian, dan daya tanggapnya. Ketiga, solusi dan inovasi *crowdsourcing*, di mana pemerintah melakukan proses yang menghasilkan inovasi melalui pengetahuan dan keterampilan warganya dengan tujuan mengembangkan solusi inovatif untuk

masalah sosial utama. Contoh *crowdsourcing* adalah menangani isu hoax di berbagai website.

Dalam penggunaan kebijakan ber-media sosial tentu memiliki banyak kendala serta berbagai kebutuhan dalam menyelaraskan suatu kebijakan. Kemampuan media sosial untuk mendapatkan dialog yang bersifat langsung dan interaktif sebagai suatu tantangan kebijakan yang real, karena suatu kebijakan berkaitan dengan penggunaan media ada sebelum hadirnya teknologi komunikasi. Dampak, dari banyaknya kebijakan tersebut tidak secara memadai membahas kapasitas teknologi, operasi, atau fungsi media sosial. Terdapat area kritis yang terkait dengan privasi, partisipasi elektronik dan demokratisasi, akses, dan keterlibatan (Bertot, Jaeger, and Hansen 2012).

Dengan adanya layanan komunikasi 4.0 pemerintah melalui website, masyarakat merasakan lebih banyak terlibat dengan pemerintah. Seperti yang dijelaskan oleh kepala Setdakab Kab. Nagan Raya Berikut ini.

“Masyarakat nagan raya pada umumnya lebih menyukai pelayanan yang relavan, dinilai lebih efektif, efisien, cepat dan menghemat waktu. Hal ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengakses sistem website setdakab Nagan Raya”. (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Selaku pelaksana dari pemberi layanan tentu saja memiliki konsep tentang pengembangan suatu pelayanan yang lebih efektif, transparan dan tepat sasaran. Pada intinya pengembangan suatu pelayanan ini diarahkan untuk meningkatkan sumber daya karyawan agar lebih transparan, efisien dan cepat tanggap terhadap penerima layanan. Dari asumsi-asumsi yang disampaikan oleh Tenaga Harian Lepas (THL) di Setdakab Nagan Raya bahwasanya sebagian besar masyarakat lebih mudah untuk menerima pelayanan *E-government* (bersifat layanan online), seperti yang dirasakan oleh masyarakat yang jauh dari pusat kota salah satunya yaitu; beutong ateu banggalang dan juga alue bilie.

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Furqan, selaku Kasubag Umum Setdakab Nagan Raya beliau menerangkan bahwasanya.

“Penggunaan media berbasis website telah diterima dengan baik oleh seluruh instansi di lingkup pemkab Nagan Raya maupun masyarakat pada umumnya”. (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Muhammad sebagai Kasi Pelayanan yang mengatakan.

“layanan online dapat kita temukan serta diakses dimana saja, kapan dan diwaktu kapan saja. Apalagi saat memperoleh suatu informasi yang berkaitan dengan berita-berita terkini. Kini proses penyajian pusat informasi

sudah dapat diakses melalui website resmi <https://www.naganrayakab.go.id/> (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Salah satu proses penggunaan layanan berbasis online yaitu dengan melakukan pemberdayaan tenaga kerja melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat umum agar lebih relevantif dalam memberikan pelayanan serta ramah agar masyarakat merasa nyaman dan tertarik terhadap suatu layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Berikut penjelasan dari Tenaga Harian Lepas (THL) Kak Annisa Balqis. Beliau mengatakan.

“agar penerima layanan betah dan tertarik terhadap layanan yang kita lakukan ialah dengan cara memberi kenyamanan terhadap masyarakat dengan bertutur dengan baik, ramah, sopan santun serta beretika dengan memperhatikan nilai-nilai kesopanan. Tidak semua orang bisa seperti itu terkecuali dengan melatih kesabaran, banyak generasi-prilaku masyarakat yang kita temui dilapangan. Oleh karena itu kita perlu wawasan serta pribahasa yang baik untuk bisa menyajikan yang prima”. (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Strategi Humas Dalam Dalam Menyukseskan Pelayanan Berbasis Online

Teknologi informasi publik dengan website resmi yang dikelola oleh pemerintah diupayakan berguna untuk mempersingkat waktu yang dibutuhkan proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Melalui pemanfaatan *Technology Information Communication* dalam meningkatkan *the quality system* pelayanan public dan mewujudkan aktivitas masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dan digunakan sebagai portal informasi, interaksi, serta transaksi antara pemerintah dengan publiknya maupun pihak-pihak lain. (Indrajit, 2015). Oleh karena itu, pemerintah Nagan Raya sudah menyediakan sarana online dengan harapan akan ada pola komunikasi baru antara pemerintah dengan publiknya dan pihak-pihak terkait guna dapat memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif guna menjadikan kualitas pelayanan public semakin baik lagi.

Oleh sebab itu instansi pemerintah tersebut perlu adanya strategi yang dilakukan oleh Hubungan Masyarakat (HUMAS) agar masyarakat lebih percaya dengan layanan online, demi menyukseskan pelayanan dengan sistem online pihak instansi terkait terus melakukan terobosan-terobosan baru yang bersifat dinamis, relevan, mudah akses dan hemat waktu.

Dalam upaya pemenuhan pelayanan yang baik, pemerintah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan sistem informasi komunikasi seperti membuat pelatihan, diberikan kepada karyawan berupa pelatihan teknis dengan tujuan untuk

meningkatkan dan memperbaiki pengetahuan dan kemampuan tata kelola pelayanan yang prima dari pemerintah.

Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kepala Setdakab Nagan Raya, berikut ini :

“Strategi Humas dalam menyukseskan pelayanan berbasis online, yang pertama melakukan publikasi lewat media massa, baik media cetak, elektronik serta media online. Dengan mempublikasikan di berbagai media itu, salah satu target untuk menyukseskan sistem pelayanan berbasis online ialah dengan memperhatikan SOP Pelayanan”. (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Furqan, sebagai Kasubag Umum Setdakab Nagan Raya beliau menjelaskan bahwasanya.

“Pemerintah sudah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik secara cepat dengan menghemat waktu, agar masyarakat yang jauh dari perkotaan bisa merasakan pelayanan yang cepat dengan terstruktur”. (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Hal senada juga dijelaskan oleh Bapak Muhammad sebagai Kasi Pelayanan yang mengatakan.

“Pemerintah telah meminimalisir pelayanan yang dulu secara manual sekarang sudah bisa dirasakan dengan pelayanan dengan sistem online, namun, pelayanan sistem manual juga masih bisa dilakukan oleh masyarakat. Ada beberapa strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyukseskan pelayanan berbasis online contohnya; sosialisasi yang dilakukakan oleh humas ke kecamatan terkait pemberlakuan pelayanan melalui sistem online, melalui media massa, media cetak, sosmed.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Proses penyesuaian pelayanan dari manual ke sistem online, awalnya cukup ribet karena masyarakat belum terbiasa. Berikut penjelasan dari Tenaga Harian Lepas (THL) Kak Annisa Balqis. Beliau menjelaskan.

“Pada umumnya masyarakat agak risih dengan pelayanan melalui sistem online, karena masyarakat masih nyaman dengan layanan manual (lansung ke kantor). Namun, kami terus mencari cara agar layanan berbasis online terealisasi dengan baik, oleh sebab itu kami membuat strategy communication melalui media dengan menyebarluaskan website-website serta melakukan sosialisasi lansung ke penerima layanan. Awalnya kondisi dilapangan sangat susah pada saat menjelaskan, hampir rata-rata ibu-ibu rumah tangga kurang mengerti dan harus berulang

kali untuk mengajari berkaitan tentang cara mengakses website tersebut.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Upaya Yang Dilakukan Oleh Humas Dalam Memaksimalkan Pelayanan Berbasis Online.

Dalam menstabilkan suatu informasi yang terstruktur, humas mengelola informasi sebagai pusat layanan dan pemrosesan informasi oleh instansi pemerintah. Dalam hal ini humas mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hak informasi masyarakat seperti yang telah diamanahkan dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara (Permensesneg) No. 2 Tahun 2011 yang mengatur tentang Organisasi. Berdasarkan berbagai fakta tersebut, penulis dapat mengetahui sejauh mana perkembangan pengoperasian situs resmi Sekretariat Daerah Nagan Raya sebagai media pelayanan informasi public.

Humas termasuk bagian dari pemerintah daerah tentunya memiliki citra pemerintah daerah dimana humas dilindungi, dan citra positif dapat dilihat dari hubungan yang harmonis dengan masyarakat yang ada.

Selain kebutuhan dasar setiap orang dalam pembangunan pribadi dan sosial, keterbukaan informasi juga merupakan bagian terpenting dari keamanan nasional. Hak atas informasi merupakan bagian dari hak asasi manusia. Keterbukaan informasi merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang melindungi kedaulatan rakyat dan pada hakikatnya bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan informasi publik yang baik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi. Singkatnya, warga negara berhak menerima dan mengakses informasi dari pemerintahnya secara transparan.

Oleh karena itu pemerintah terus berupaya memaksimalkan pelayanan berbasis online, antara lain pemerintah menyajikan Empat layanan informasi:



Sumber: <https://ppid.naganrayakab.go.id/news/page/keterbukaan-informasi>

Berkaitan dengan hal tersebut Humas terus melakukan pemahaman serta kontribusi-kontribusi terbaru kepada masyarakat.

Berikut ini wawancara dengan kepala Setdakab Nagan Raya, beliau mengatakan:

“Pihaknya terus melakukan koordinasi dan sosialisasi baik itu secara tatap muka maupun media elektronik. Karena salah satu upaya

dalam memaksimalkan pelayanan yang berbasis online tersebut, perlu upaya dan kerja keras oleh semua pihak agar terlaksana dengan semestinya. Ada sebagian masyarakat yang masih melek akan teknologi informasi ada juga yang acuh-tak acuh dengan media informasi online. Akan tetapi kami pemerintah terus berupaya mewujudkan pelayanan yang prima melalui media elektronik, agar semua elemen menerima pelayanan secara cepat dan mudah dijangkau.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Hal senada juga disampaikan oleh bapak Muhammad selaku Kasi Pelayanan:

“Pada saat ini semua pekerjaan dan informasi berbasis digital sudah terlaksana, meskipun belum sepenuhnya, akan tetapi sudah mencapai angka yang lebih baik dengan tujuan agar terciptanya pemerintah yang *good governace*. Pihak Humas terus meningkatkan kinerjanya dalam pemberian bebagai informasi kepada masyarakat, supaya semua elemen masyarakat dapat memahami kinerja pemerintah dalam pelayanan publik saat ini.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Jawaban serupa juga disampaikan oleh Tenaga Harial Lepas (THL) Kak Annisa Balqis, ia menjelaskan, bahwasanya :

“Segala upaya telah kami lakukan dalam peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat, khususnya wilayah yang jauh dari pusat kota agar mereka bisa mendapatkan pelayanan cepat tanggap, transparan dan lebih mudah dijangkau. Seperti memperoleh informasi-informasi terupdate dari pemerintah hanya dengan mengakses website resmi yang sudah disediakan oleh pemerintah.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Perbedaan Pelayanan Manual Dengan Pelayanan Sistem Online.

Dalam melakukan aktivitas sehari-hari banyak kesibukan dari seluruh elemen masyarakat, baik ditingkat atas, menengah maupun tingkat bawah. Oleh sebab itu masyarakat perlu layanan siap saji, mudah dan cepat. Pemerintah harus membaca zona kebutuhan masyarakat, apalagi dizaman e-government 4.0 saat ini semua aktivitas sudah e-elektronik dinilai lebih cepat, mudah diakses dan tepat waktu.

Pelayanan secara manual juga masih berlaku untuk semua kalangan dengan cara datang langsung ke kantor, kekurangan pelayanan manual dinilai cukup rumit di zaman sekarang ini, dengan berbagai

aktivitas keseharian kita yang padat bisa membuang lebih banyak waktu kita.

Peneliti melakukan Tanya jawab dengan kepala Setdakab Nagan Raya bahwasanya:

“Hampir 70% penduduk Nagan Raya sudah menerima layanan melalui online, masyarakat lebih mudah mengakses informasi public seputar berita-pemberitahuan serta berbagai informasi lainnya melalui media website. Layanan online sudah diterima oleh masyarakat dengan baik, diawal penerapan system informasi berbasis online beragam tanggapan masyarakat mencuak, hal ini karena masyarakat belum memahami serta paham akan system teknologi informasi. Dampak dari layanan online kami selaku pemberi layanan sudah terminimalisir oleh dokumen-dokumen yang tidak lagi berceceran. Karenan kita hanya mengakses informasi melalui website serta media-media masa lainnya.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Bapak Muhammad sebagai Kasi pelayanan juga menyampaikan hal serupa:

“Perbedaan pelayanan manual dengan pelayanan berbasis online sangatlah jauh berbeda hal ini sudah dirasakan oleh masyarakat beutong atueh banggalang dan beberapa masyarakat yang jangkauan ya jauh dari pusat kota.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Kak Annisa Balqis juga menerangkan berkaitan dengan perbedaan pelayanan manual dengan pelayanan online:

“ Dengan adanya intruksi dari Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan *e-government* yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan public secara efektif, efisien dan transparansi. Kami juga sangat terbantu dengan system informasi teknologi. Pelayanan yang kami berikan lebih cepat, mudah teratur dan tepat sasaran.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Buk fatmawati ialah salah satu dari penerima layanan teknologi informasi yang menerangkan bahwasanya:

“Sekarang ini saya tidak perlu lagi ke kantor pemerintahan untuk mencari tahu seputar informasi beasiswa, atau informasi lainnya. Cukup mengakses website pemerintahan, terkadang saya juga ke walahan harus ke kantor pemerintahan dari beutong atueh turun ke pusat kota, apalagi pada saat banyak orang saya harus rela mengantri, sedangkan pelayanan sistem online melalui website-

website dari pemerintah dapat lebih mudah, cepat dan efisien.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Dengan adanya sistem berbasis online itu, tentunya masyarakat lebih cepat serta lebih mudah menerima berbagai informasi, jikalau ada masyarakat yang tidak paham dengan sistem berbasis online itu, hanya beberapa persen saja. Penjelasan dari Kasubag Umum Setdakab Nagan Raya:

“Sebagai salah satu contoh, dengan adanya layanan berbasis online Pemerintah Kabupaten Nagan Raya dapat memberitahukan beasiswa untuk mahasiswa dan santri berprestasi melalui informasi website resmi Kabupaten Nagan Raya. Masyarakat tidak perlu lagi ke kantor pemerintahan hanya untuk menanyakan hal tersebut, melainkan cukup kita akses link web pemerintahan.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Kebutuhan Masyarakat Dalam Menerima Layanan Berbasis Website Yang Diberikan Oleh Pemerintah Nagan Raya.

Terkait layanan website Setdakab Nagan Raya, pelayanan ini sangat bermanfaat bagi masyarakat, karena dengan adanya website itu berbagai informasi daerah dapat dilihat oleh masyarakat melalui link tersebut. Tanggapan masyarakat juga sangat baik dan yang perlu di perbaiki bagi Kecamatan yang belum terjangkau dengan jaringan internet, seperti Beutong Ateuh Banggalang. Layanan berbasis online sudah menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat baik itu masyarakat Nagan Raya maupun masyarakat di seluruh dunia. Hadirnya *e-government* yaitu untuk memudahkan masyarakat mengakses berbagai berita-berita terupdate dari seluruh penjuru dunia. Oleh sebab itu masyarakat perlu meningkatkan pengetahuan guna untuk mengikuti kecanggihan teknologi.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 manfaat yang dirasakan untuk menerapkan *e-government* sebagai berikut: (Indrajit:2002)

1. Meningkatkan pelayanan pemerintah kepada seluruh pemangku kepentingan terutama dalam hal efisiensi dan efektivitas.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam melaksanakan tata kelola yang baik.
3. Mengurangi biaya administrasi, hubungan dan interaksi yang ditanggung oleh pemerintah untuk keperluan kegiatan pelayanan.

4. Gunakan e-Government untuk memberikan peluang bagi pemerintah untuk memperoleh pendapatan melalui interaksi dengan aktor lain.
5. Penciptaan lingkaran sosial baru yang dapat menjawab tantangan berbagai tren globalisasi secara tepat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis Online.

Pelayanan melalui sistem informasi yang masing-masing memiliki perannya sendiri dan tidak akan dimintai pertanggungjawaban atau digandakan jika terjadi masalah. Anthopoulos (2015) menyatakan bahwa ada 7 faktor penyebab kegagalan proyek *e-government* antara lain sebagai berikut;

1. **Organizational Power**
Berdasarkan kolaborasi dengan instansi perihal tahapan pelaksanaan e-government, mendesain tupoksi kerja dan menegaskan batas-batas yang tidak jelas dapat mengganggu pelayanan berbasis elektronik.
2. **Politics and Organizational Learning**
Melihat kecakapan model komunikasi dan kerjasama antara penanggung jawab dengan pelaksana guna mengendalikan layanan e-government serta memperbaiki layanan sebelumnya.
3. **Education Kompetensi pada implementasi layanan e-government** apabila petugas yang terkait tidak memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan, maka petugas tersebut menjadi penghambat perkembangan proyek.
4. **Project Management Issues**
Setiap kegiatan di bidang e-government memiliki tujuan (objectives) yang ingin dicapai, yang didasarkan pada kinerja layanan yang diberikan, karena karakteristik layanan mempengaruhi jalannya layanan.
5. **Ambiguous Business needs and Unclear Vision.**
Tujuan masing-masing instansi terkait tidak jelas, karena kerjasama antar organisasi dalam proyek layanan e-government memiliki visi dan misi yang berbeda.
6. **Security and Privacy Finance and Operational Cost**
Melihat keamanan pelayanan e-government penting dikarenakan hal ini berhubungan dengan data pribadi masyarakat serta data keuangan yang diperlukan untuk pembangunan pelayanan.
7. **ICT and System Development Process**
Melihat sistem diimplementasikan tidak tepat waktu, sistem tidak berfungsi optimal, layanan sulit digunakan, sosialisasi layanan baru dan belum terlalu dikenal masyarakat, dan respon masyarakat terhadap layanan berbasis e-government, karena masyarakat merupakan kekuatan dalam penyampaian dari layanan ini.

Ada beberapa Faktor yang terjadi ketika layanan system informasi dan teknologi komunikasi direalisasikan.

Kepala Setdakab Nagan Raya menjelaskan:

“Dari banyaknya faktor yang mempengaruhi layanan berbasis online, salah satunya yaitu terdapat pada akses jaringan yang kurang mendukung, kedua faktor masyarakat akan belum paham tentang teknologi, akan tetapi humas sendiri terus melakukan sosialisasi melalui siaran Radio local, media-media elektronik, media massa. Bertujuan supaya masyarakat bisa mengakses informasi dengan mudah.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Dalam hal pengembangan pelayanan berbasis online, pemerintah setempat baik itu instansi pemkab Nagan Raya maupun masyarakat intelektual dan umumnya, mendukung system informasi dan teknologi komunikasi. Hal ini dinilai sangatlah membantu semua pihak.

Namun, faktor penghambatnya yaitu; berikut penjelasan dari Buk fatmawati salah satu masyarakat Beutong Ateung Banggalang. Ia menjelaskan:

“Hambatan yang saya alami ketika mengakses system informasi yang disediakan oleh masyarakat, terkadang saya mengalami hambatan seperti jaringan internet tidak terkoneksi, maka secara otomatis pelayanan online itu tidak bisa dikerjakan, karena sistem itu sangat tergantung pada jaringan internet.” (Wawancara Senin 03 Oktober 2022)

Faktor pendukung dalam memaksimalkan system informasi berbasis website, yaitu humas terus menjalin kerja sama yang baik dengan berbagai sector dan kalangan untuk mengotimalkan perkembangan dan kesiapan strategi komunikasi humas. Dalam hal ini humas terus melakukan sosialisasi terkait penerapan system informasi berbasis website dengan bertujuan agar seluruh unsur masyarakat paham dan mengetahui tentang system penggunaan media yang baik dan benar.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa, Strategi utama yang dirancang oleh Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Nagan Raya dalam menyebarkan informasi kepada publik ialah dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi

secara efektif yaitu dengan website pmda naganrayakab.go.id yang dikelola oleh Humas Setda, membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SKPD, kemudian Humas terus mempertahankan hubungan dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan media, agar menjadi strategi pendukung Humas Setda untuk menyebarkan informasi kepada publik.

Dengan adanya hubungan yang baik dapat memuluskan jalan humas dalam berkoordinasi dengan mitra guna membagikan informasi kepada publik dalam memaksimalkan pelayanan berbasis online, tentunya Humas terus melakukan pemahaman kepada BBC masyarakat, sehingga koordinasi dan sosialisasi merupakan salah satu upaya untuk memaksimalkan pelayanan yang berbasis online itu. Pada saat ini semua pekerjaan dan informasi berbasis digital, tentunya Humas terus meningkatkan pemberian informasi kepada masyarakat, agar dapat memahami kinerja pemerintah dalam pelayanan publik saat ini.

Hadirnya sistem berbasis online itu, tentunya masyarakat lebih cepat dan lebih mudah menerima berbagai informasi, jika pun adanya masyarakat yang tidak paham dengan sistem berbasis online itu, hanya beberapa persen saja. Salah satu contoh, dengan adanya Pemerintah Kabupaten Nagan Raya menerima beasiswa untuk mahasiswa dan santri berprestasi, informasi melalui website itu dapat diterima oleh semua pihak, sehingga pelayanan berbasis online itu berjalan dengan baik di Kabupaten Nagan Raya.

Terkait layanan website Setdakab Nagan Raya, hal ini sangat bermanfaat bagi masyarakat, karena dengan adanya website itu, berbagai informasi daerah dapat dilihat oleh masyarakat melalui link tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifa Rachma Febriyani, R. A. (2022). Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora*.
- Arisa, N. N. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi Vol. 5 No. 1*.
- Bungin, B. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta.
- Effendy. (2005). Ilmu Komunikasi Komunikasi Teori dan Praktek. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Fitri, A. (2019). Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Hadi Purnama, A. A. (2016). Strategi Humas Siber Melalui Pengelolaan Konten Website Pemerintah Studi Kasus Website Www.Subang.Go.Id Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Subang. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian-ISSN: 2461-0836*.
- Hastrida, A. (2021). *PROSES PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH* : .
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan*.
- Nugroho, A. R. (2013). Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada Pt Pln (Persero) Rayon Di Samarinda Ilir. *e-Journal Ilmu Komunikasi*.
- Nurul. (2018). Strategi Manajemen Humas Dalam Menyampaikan Program Unggulan Madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Wahyudi, W. (2016). Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 5, No. 2*.
- Zikri Fachrul Nurhadi, H. M. (2021). Strategi Humas Online Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Relations Journal*.