BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Kota Bekasi pernah masuk dalam 6 besar pemerintah daerah kabupaten/kota Se-Indonesia dengan memasuki kategori penilaian *Website* dan Komunikasi Publik (SAKER Humas) dalam ajang Anugerah Media Humas (AMH) 2021 yang diselenggarakan oleh Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat dan Kemkominfo RI dengan membentuk empat kategori penilaian untuk dilombakan yaitu pengelolaan siaran pers (media online), media sosial, *website*, dan komunikasi publik. Penghargaan tersebut menjadi salah satu kebanggaan bagi Humas Pemerintah Kota Bekasi karena SAKER Humas nyatanya baru saja *launching* pada 28 Juni 2021. Humas Pemerintah Kota Bekasi terus mengembangkan idenya dalam hal keterbukaan informasi khususnya untuk masyarakat Kota Bekasi, salah satunya melalui SAKER Humas ini.

Surat edaran nomor 488/4884/SETDA.Hum Kepala Sekretariat Daerah Kota Bekasi (2021) menyatakan tentang Optimalisasi Sistem Aplikasi E-Kliping dan E-*Release* Humas (SAKER Humas) yang difungsikan sebagai upaya humas dalam meminimalisir berita yang menyimpang pada perangkat Daerah Kota Bekasi dengan menautkan artikel media massa yang terkonfirmasi kebenarannya dalam bentuk kliping online. SAKER Humas juga menjadi wadah perangkat Daerah Kota Bekasi untuk menyampaikan *release* resmi mengenai kegiatan-kegiatan yang berlangsung di Pemerintah Kota Bekasi. SAKER Humas menjadi tempat publikasi resmi Humas Pemerintah Kota Bekasi yang sengaja diciptakan agar bisa diakses kapan saja dan oleh siapa saja. Diharapkan dengan adanya SAKER Humas, pihak perangkat daerah, pihak media, dan pihak masyarakat khususnya masyarakat Kota Bekasi mampu mendapatkan berita mengenai kota Bekasi dengan *update*, aktual, dan terpercaya.

Gambar 1.1 Logo Humas Kota Bekasi

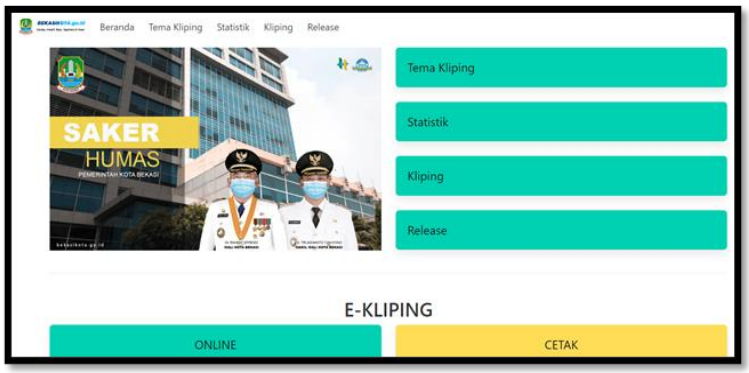
Sumber: Humas Pemerintah Kota Bekasi

Humas Pemerintah Kota Bekasi merupakan bagian dari Pemerintah Kota Bekasi yang bekerja di bawah naungan Sekretariat Daerah Kota Bekasi yang memiliki hak serta kewajiban untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat yang kini dipimpin oleh Plt. Wali Kota Bekasi Dr. Tri Adhianto Tjahyono. Humas Pemerintah Kota Bekasi terbagi menjadi tiga bagian, yakni Hubungan Publikasi Eksternal, Hubungan Dokumentasi Internal, dan Fasilitasi Hubungan Media dan Kunjungan Daerah. Secara umum, Humas Pemerintah Kota Bekasi bertugas untuk mengelola informasi yang nantinya akan disampaikan kepada khalayak luas khususnya masyarakat Kota Bekasi mengenai berbagai macam kegiatan yang dilakukan di dalam Pemerintahan Kota Bekasi. Informasi tersebut disampaikan melalui beberapa *platform* media online seperti sosial media *Instagram, Facebook, Youtube*, dan SAKER Humas (Sistem Aplikasi E-Kliping dan E-*Release*). Media yang digunakan Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam mengelola informasi berbeda-beda karena disetiap *platform* memiliki fungsi, tujuan, serta audiens yang berbeda-beda.

Pada penelitian ini, peneliti tertarik membahas lebih dalam SAKER Humas yang secara umum tujuannya untuk mengelola berita yang beredar di masyarakat dengan membuat E-Kliping dan E-*Release*. Pengelolaan berita yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Bekasi kerap disebut kliping. Kegiatan membuat kliping berita merupakan kegiatan wajib yang dilakukan setiap harinya dengan menghimpun berita yang beredar di media cetak maupun yang beredar di media

online. Pada masa konvensional, pembuatan kliping berita tersebut disimpan dan dibukukan setiap tahunnya dan disimpan sebagai arsip instansi saja.

Cukup berbeda dengan saat ini, bagian Humas Pemerintah Kota Bekasi kini memiliki sistem aplikasi *website* E-Kliping dan E-*Release* yang kerap disebut SAKER Humas. SAKER Humas merupakan aplikasi yang menghimpun pemberitaan yang ada di wilayah Kota Bekasi baik dari media online atau cetak. Dalam SAKER Humas, berbagai berita yang telah dihimpun akan dipublikasikan ulang secara digital/online dan dimuat secara resmi oleh Humas Pemerintah Kota Bekasi. Tujuan dari kegiatan ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berita-berita yang beredar di media massa khususnya untuk warga Kota Bekasi (Humas Bekasikota, 2021).



Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi *Website* SAKER Humas

Sumber: https://sakerhumas.bekasikota.go.id/

Diakses pada tanggal 10 Februari 2022

SAKER Humas merupakan sistem aplikasi *website* E-Kliping dan E-*Release* pertama di Bekasi yang dikeluarkan oleh Humas Pemerintah Kota Bekasi sebagai bentuk proyek perubahan unit kerja divisi humas pada 28 Juni 2021. Aplikasi SAKER Humas ini berbasis *website* dimana aplikasi tersebut hanya bisa diakses melalui *web browser*. SAKER Humas ini merupakan bentuk implementasi keterbukaan informasi yang diciptakan oleh Humas Pemerintah Kota Bekasi kepada masyarakat sehingga mereka dengan mudah mengakses informasi

mengenai Pemerintah Kota Bekasi melalui media digital/online. SAKER Humas dimanfaatkan para pengelola khususnya bagian Humas Pemerintah Kota Bekasi dengan sebaik-baiknya dan dianggap cukup memudahkan pekerjaan bagian tersebut.

Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan saat ini terus berkembang dalam memenuhi kebutuhan serta memudahkan pekerjaan manusia. Salah satu teknologi tersebut adalah internet dimana semua kegiatan manusia saat ini banyak membutuhkan internet baik untuk menyelesaikan pekerjaan, mencari informasi, atau sekedar mencari hiburan. Banyak media online yang dengan cepat dan mudahnya melakukan publikasi berita mengenai suatu kejadian yang sedang terjadi seperti *platform* media sosial seperti *facebook*, *twitter*, *whatsapp*, dan masih banyak lainnya. Saat ini tidak hanya jurnalis atau reporter saja yang bisa membuat berita tetapi masyarakat umum juga bisa menghasilkan sebuah berita tanpa memahami kode etik jurnalistik. Terlalu banyak informasi yang beredar di masyarakat baik berita asli maupun palsu yang keduanya berpotensi untuk dipercaya masyarakat luas, sehingga pembaca berita dituntut harus bisa memfilter informasi dengan baik. Hal tersebut tentunya menjadi tantangan bagi humas pada era digital seperti saat ini dengan kemudahan manusia mendapatkan informasi dan membagikan berita, semakin besar juga potensi menyebarnya informasi yang menyimpang atau berita hoax. Sehingga Humas Pemerintah Kota Bekasi menginisiasikan SAKER Humas sebagai wadah mereka mengonfirmasi kebenaran berita-berita yang beredar di media online.

Namun dalam pengelolaan SAKER Humas yang baru berjalan setahun ini, tentunya pengelola yang ditugaskan untuk mengelola SAKER Humas baru sedikit, sehingga pengoptimalisasian SAKER Humas masih belum sempurna. Sering kali ditemukan ketidakselarasan dalam berkomunikasi, salah satunya mengenai siapa yang bertanggung jawab menginput kliping ke dalam SAKER Humas sehingga menimbulkan penundaan dalam hal tersebut. Lalu, tampilan SAKER Humas dianggap masih kurang menarik menurut sebagian orang yang melihatnya. Selain itu, perbedaan cara berfikir dalam mengelola SAKER Humas juga cukup berbeda, dimana beberapa pengelola yang bersangkutan memiliki usia yang berbeda-beda. Hadirnya SAKER Humas oleh pengelola yang berusia muda menganggap kliping

yang dibuat tidak perlu lagi dibukukan seperti dahulu. Berbeda dengan pengelola yang memiliki usia lebih tua, mereka masih menganggap cara konvensional masih perlu dilakukan.

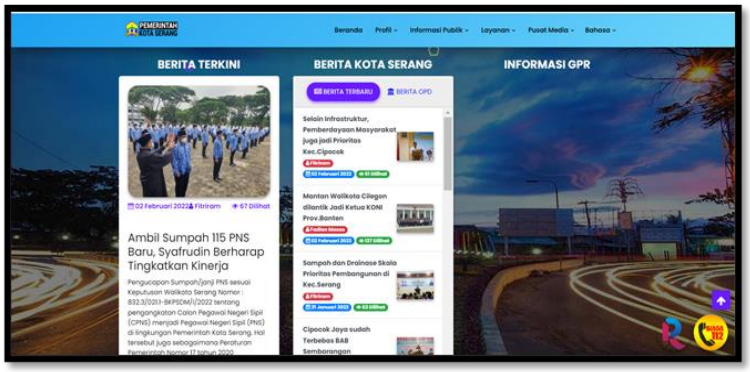
Selain masalah teknis seperti yang sudah diuraikan di atas, pengetahuan masyarakat mengenai kehadiran SAKER Humas ini dirasa kurang. Peneliti yang pernah bekerja langsung di Humas Pemerintah Kota Bekasi yang notabennya berasal dari Bekasi pun baru mengetahui adanya SAKER Humas saat ia menjadi anak magang di sana. Begitu pula sudah dikonfimasi ke beberapa rekan magang peneliti, mereka baru mengetahui setelah turut berkecimpung di Humas Pemerintah Kota Bekasi. Peneliti menganggap SAKER Humas yang sengaja diciptakan untuk masyarakat dianggap belum mencapai tujuannya, karena penyebaran informasi mengenai kehadiran SAKER Humas belum diketahui banyak orang khususnya warga Kota Bekasi. Tentunya hal-hal tersebut menjadi tugas dan tanggung jawab para pengelola untuk mencapai tujuan dalam menciptakan atau menginisiasi sesuatu hal yang baru. Pemaparan permasalahan tersebut merupakan hasil observasi awal dengan melakukan wawancara dan berbicara santai dengan beberapa pihak terkait seperti rekan magang dan beberapa staf humas. Kegiatan tersebut berlangsung sejak bulan September 2021 sampai dengan Februari 2022.

Pengelolaan yang baik dalam sebuah organisasi menjadi cerminan kualitas karyawan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi dimana perlu adanya kesinambungan tujuan dan pola pikir antar karyawan. Manajemen pengelolaan menjadi sangat penting untuk meringankan pekerjaan karyawan dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Manajemen pengelolaan yang baik akan menjadi pedoman dalam setiap tindakan. Mengingat sebuah pengelolaan yang begitu penting, membuat peneliti tertarik untuk meneliti strategi yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam pengelolaan SAKER Humas. Kebermanfaatan SAKER Humas yang ditujukan kepada masyarakat, nyatanya belum banyak dikenal masyarakat. Tujuan yang baik dari adanya SAKER Humas, baru dirasakan oleh orang-orang yang berkepentingan saja seperti pengelola, wartawan, serta pihak-pihak terdekat lainnya. Penyebarluasan mengenai kehadiran SAKER Humas ini juga belum sempurna, perlu adanya evaluasi dalam

penyelarasan tujuan dan tindakan dalam menyempurnakan pengelolaan SAKER Humas.

Kliping yang dahulu dilakukan dengan cara menggunting berita atau artikel di media cetak lalu dibukukan dan disimpan sebagai arsip instansi Pemerintah Kota Bekasi saja, kini berkembang menjadi E-Kliping dimana pemberitaan tidak hanya tersimpan di media cetak saja tetapi juga di media online dan bisa diakses oleh semua pengunjung SAKER Humas. Kliping menjadi hal yang penting bagi sebuah perusahaan/instansi sebagai bentuk dokumentasi peristiwa yang terjadi dari masa ke masa. Semakin canggih teknologi sekarang ini, tentunya memudahkan kegiatan kliping yang kini beralih menjadi istilah E-Kliping. Kliping yang dibuat setiap harinya, kini mampu dimuat ke dalam bentuk digital yang secara tidak langsung memudahkan pengelola dalam menyimpan hasil kliping dan mudah diakses.

Penyajian berita atau layanan E-Kliping ternyata tidak hanya dilakukan Humas Pemerintah Kota Bekasi saja tetapi juga dilakukan humas pemerintahan lainnya. Bedanya Humas Pemerintah Kota Bekasi menciptakan aplikasi khusus untuk memfasilitasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi yaitu SAKER Humas. SAKER Humas hanya difungsikan untuk menyampaikan berita saja tidak untuk pelayanan publik seperti *website* pemerintahan lainnya, tentunya SAKER Humas lebih ringan dan cepat untuk diakses.



Gambar 1.3 Tampilan *Website* Resmi Pemerintah Kota Serang

Sumber: https://serangkota.go.id/

Diakses pada tanggal 10 Februari 2022

Gambar 1.4 Tampilan *Website* Resmi Pemerintah Daerah Kota Cirebon

Sumber: https://www.cirebonkota.go.id/

Diakses pada tanggal 10 Februari 2022

Tabel 1.1 Perbandingan *Website* serupa SAKER Humas

Perbandingan	Keterangan
Website Pemerintah Kota Serang	• *Website* berisi semua kepentingan pemerintahan (Mulai dari: profil, *update* berita terkini mengenai kota Serang dari media massa, hingga fitur layanan publik)
Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon	• *Website* berisi semua kepentingan pemerintahan (Mulai dari: beranda, profil, fasilitas, informasi, layanan publik)
Website SAKER Humas Pemerintah Kota Bekasi	• *Website* khusus untuk keterbukaan informasi Pemerintah Kota Bekasi (E-Kliping dan E-*Release*)

Sumber: Olahan Peneliti, Juni 2022

Ditemukan beberapa *website* pemerintahan yang menyajikan hasil kliping mereka salah satunya *website* resmi Pemerintah Kota Serang dan Pemerintah Daerah Kota Cirebon. Kedua contoh *website* tersebut sama-sama menyajikan hasil kliping dari pemberitaan media massa. Namun kedua *website* tersebut bukan hanya sebagai wadah keterbukaan informasi saja, melainkan juga untuk memberikan

layanan publik. Belum ditemukan *website* serupa SAKER Humas yang memiliki fungsi khusus untuk keterbukaan informasi.

SAKER Humas tidak hanya menyajikan berita yang positif mengenai Pemerintah Kota Bekasi, tetapi didalamnya juga memuat pemberitaan negatif. Meskipun begitu dalam SAKER Humas terdapat fitur E-*Release* yang bukan hanya difungsikan untuk menyampaikan *release* terbaru mengenai kegiatan yang ada di Pemerintah Kota Bekasi saja, tetapi juga menjadi wadah Pemerintah Kota Bekasi untuk menyampaikan klarifikasi mengenai pemberitaan negatif tersebut. Tentunya dalam sebuah lembaga pemerintahan sering kali ditemukan berita negatif yang tidak sesuai dengan faktanya, sehingga fitur E-*Release* dalam SAKER Humas ini bisa dimanfaatkan sebagai wadah klarifikasi secara resmi.

Peneliti juga mendapatkan beberapa penelitian terdahulu yang serupa mengenai strategi pengelolaan *website* keterbukaan informasi sebagai referensi peneliti dalam menyusun penelitian ini. Penelitian terdahulu berjudul "Strategi Pengelolaan Informasi Publik pada *Website* ppid.bandung.go.id" yang ditulis oleh Fitri Mardiana Puspita Sari (2017), dimana penelitian ini sama-sama membahas mengenai strategi pengelolaan informasi publik yang turut menggunakan *website* untuk menyebarluaskan informasi. Subjek penelitian ini bisa dikatakan mirip, dimana SAKER Humas juga turut dikelola oleh PPID Bekasi. Terdapat beberapa hal yang membedakan dalam penelitian tersebut, salah satunya pengelolaan informasi publiknya melalui *website* PPID Bandung bukan *website* khusus kliping seperti SAKER Humas. Selain itu dalam *website* ppid.bandung.go.id hanya untuk menyebarluaskan informasi resmi mengenai Pemerintah Kota Bandung saja, tidak ada E-Kliping seperti SAKER Humas.

Lalu penelitian yang berjudul "Strategi Pengelolaan Berita *Website* UIN Raden Fatah Palembang Sebagai Media Informasi Universitas" yang ditulis oleh Erna Rustiana (2020), juga turut meneliti *website* yang difungsikan untuk menyebarkan informasi terkini baik info akademik maupun non akademik. Fokus penelitian ini juga sama-sama fokus terhadap strategi pengelolaan berita dalam *website*. Namun dalam pembahasannya penelitian tersebut lebih membahas bagaimana strategi dalam menampilkan *website* mulai dari menulis hingga

evaluasi. Meskipun begitu beberapa hal yang dibahas dalam penelitian tersebut turut menjadi gambaran peneliti dalam merancang penelitian ini.

Begitu juga penelitian yang berjudul "Pemanfaatan Kliping Online Di Lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI)" yang ditulis oleh Diah Sismawati (2019), membahas mengenai pemanfaatan kliping online dimana SAKER Humas juga merupakan *website* yang menyajikan kumpulan berita yang dikliping agar bisa dibaca oleh pengunjung *website*. Namun yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu media yang digunakan dimana kliping online Mahkamah Agung Republik Indonesia bisa dilihat di perpustakaan Mahkamah Agung Republik Indonesia, sedangkan kliping online yang dibuat Humas Pemerintah Kota Bekasi disajikan di *website* SAKER Humas yang diteliti peneliti saat ini. Meskipun begitu peneliti juga terbantu dengan adanya penelitian tersebut karena mampu menambah pengetahuan peneliti dalam merancang penelitian ini.

Kemudian terdapat pula penelitian yang berjudul "Strategi Humas Siber Melalui Pengelolaan Konten *Website* Pemerintah Studi Kasus *Website* www.subang.go.id pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang" yang ditulis oleh Hadi Purnama (2016). Penelitian tersebut sama-sama memiliki fokus penelitian mengenai strategi pengelolaan yang ada dalam *website*. Terlebih lagi permasalahan yang ada pada objek penelitian tersebut cukup mirip dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, sehingga penelitian tersebut akan sangat membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Keempat penelitian tersebut memuat persamaan dengan penelitian ini yang akan dilakukan peneliti yaitu sama-sama membahas mengenai strategi pengelolaan *website* berita yang dilakukan humas. Sebagaimana yang telah disajikan oleh beberapa sumber tersebut membuktikan bahwa penelitian ini perlu dilakukan karena *website* yang ditujukan untuk masyarakat harus dikelola dengan baik sehingga informasi yang diberikan bisa tersampaikan dan tujuan instansi/perusahaan tercapai. Perlu adanya perencanaan atau strategi yang matang dalam sebuah pengelolaan media online dan juga dalam mengelola berita.

Berdasarkan pemaparan mengenai latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai strategi pengelolaan SAKER Humas dikarenakan beberapa hal yang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian ini. SAKER Humas yang sengaja dibuat untuk tujuan yang baik dan merupakan hal baru yang belum pernah diteliti sebelumnya menjadi tantangan tersendiri bagi peneliti. Pentingnya sebuah pengelolaan suatu hal yang baru khususnya dari ranah pemerintahan dimana mereka mempunyai kewajiban untuk menyajikan informasi dengan sebaik-baiknya, menjadikan penelitian ini menarik untuk diteliti. Begitu juga dengan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai Humas Pemerintah Kota Bekasi yang kebanyakan membahas sosial media Instagram atau peran humas, sampai saat ini belum ada yang meneliti strategi pengelolaan SAKER Humas. Hasil penelitian ini diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai acuan penelitian selanjutnya, dengan menambah keilmuan *public relations*, khususnya mengenai strategi pengelolaan informasi pada media online, Penelitian ini juga bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam mengelola SAKER Humas.

Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi, serta didukung oleh literatur terdahulu dan dokumen yang diperlukan. Selama penelitian berlangsung, peneliti akan melakukan penelitian secara profesional dengan membangun komunikasi yang sebagaimana mestinya dengan informan agar penelitian berjalan dengan baik dan lancar. Maka dari itu penelitian ini diberi judul "Strategi Humas Dalam Pengelolaan Aplikasi *Website* SAKER Humas oleh Humas Pemerintah Kota Bekasi".

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penelitian ini akan berfokus pada strategi pengelolaan yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam mengoperasikan Sistem Aplikasi E-Kliping dan E-*Release* (SAKER Humas).

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian di atas, identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1) Bagaimana strategi Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam mengelola aplikasi *website* SAKER Humas?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan penelitian pada penelitian ini yaitu:

1) Untuk mengetahui bagaimana strategi Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam mengelola aplikasi *website* SAKER Humas

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pemikiran baru bagi keilmuan mengenai strategi pengelolaan, khususnya pengelolaan *website* yang memuat berbagai berita. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan strategi pengelolaan *website* yang memuat berbagai berita serta menjadi kajian lebih lanjut.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini sangat berguna bagi instansi pemerintahan Humas Pemerintah Kota Bekasi sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan SAKER

Humas agar mampu mengoptimalkan salah satu tugasnya yaitu dalam menyajikan berita untuk masyarakat Kota Bekasi. Selain itu penelitian ini bisa dijadikan acuan instansi pemerintahan lain untuk mengembangkan program yang sama seperti yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Bekasi.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Tabel 1.2 Rincian Waktu dan Periode Penelitian

No	Tahapan	2021			2022								
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Ags	Sep
1	Pra penelitian												
2	Penyusunan Proposal Skripsi												
3	Pendaftaran *Desk Evaluation*												
4	Revisi *Desk Evaluation*												
5	Pengumpulan data dan observasi												
6	Pendaftaran Sidang Skirpsi												
7	Sidang Skripsi												

Sumber: Olahan Peneliti, Juni 2022