

# Pemahaman Petugas Humas Badan Publik terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Informasi dalam Penerapan Humas *Online*

## *Understanding of Public Relation Officer towards Transparency and Accountability of Information in Online Public Relation Implementation in Public Institutions*

Syaiful Azhary<sup>1)</sup>, Rachmat Kriyantono<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya

<sup>1,2</sup>Jalan Veteran, Kota Malang, Jawa Timur 65145 Telp./Fax:0341-575754

diasya\_0303@yahoo.com<sup>1)</sup>, rachmat\_kr@ub.ac.id<sup>2)</sup>

Diterima: 17 Juni 2017 || Revisi: 21 Februari 2018 || Disetujui: 29 Oktober 2018

**Abstrak** – Penelitian dengan metode *mixed methods* ini bertujuan untuk mengeksplorasi pemahaman humas pemerintah terhadap transparansi dan akuntabilitas informasi dalam menerapkan humas *online*. Data kualitatif didapatkan melalui wawancara mendalam kepada para pengelola *website* badan publik. Metode kuantitatif digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi para pengelola *website* terhadap fungsi dan fitur pada *website* resmi badan publik yang mereka kelola. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana pemahaman humas pemerintah terhadap transparansi dan akuntabilitas informasi dalam aplikasi humas *online* mereka yang tertuang dalam fitur sistematis dan isi dari *website* instansi mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi humas *online* masih belum memenuhi karakteristik humas *online* yang ideal dalam hal operasionalisasi fitur-fitur *transparency*, *interactivity*, *usability*, dan *website maturity*. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa operasionalisasi *interactivity* menjadi unsur dominan dalam aktivitas di platform media sosial resmi badan publik di Indonesia. Mereka lebih memanfaatkan media sosial daripada *website* resmi, sehingga peneliti berargumentasi bahwa pemahaman humas terhadap transparansi dan akuntabilitas informasi masih kurang.

**Kata Kunci:** humas *online*, layanan publik, transparansi, UU KIP

**Abstract** - This research with mixed research methods aims to explore the understanding of government public relations on information transparency and accountability in implementing online public relations. Qualitative data is obtained through in-depth interviews with public agency website managers. Qualitative methods are used to obtain data regarding the perception of website managers on the functions and features of the official website of the public agency they manage. The qualitative method is used to obtain an overview of how the government public relations understanding on the transparency and accountability of information in their online PR applications is contained in the systematic features and contents of their agency's website. In addition, this method is also to find out the constraints faced by public relations public agencies in building and managing their online PR. It resulted in the finding that online public relations of public agencies in Indonesia have not been ideal in embedding transparency, interactivity, usability, and maturity websites on their websites. In addition, this study also found that the operationalization of interactivity became the dominant element in activities on the official social media platforms of public bodies in Indonesia. They use social media more than official websites, so researchers argue that understanding of the public relations on information transparency and accountability is lacking.

**Keywords:** online public relation, Public Information Disclosure Act, public services, transparency

### PENDAHULUAN

Badan publik di era keterbukaan informasi publik diharuskan untuk memberi informasi yang transparan dan akuntabel agar tidak terjadi kesenjangan informasi publik, dan agar publik dapat menilai kinerja mereka. Selain itu mereka harus menyediakan ruang dialog bagi publik agar publik dapat berpartisipasi dengan cara memberikan aspirasi dan masukan dalam

pembuatan kebijakan (Welch, et al., 2005). Transparansi dan akuntabilitas adalah alat untuk meningkatkan kepercayaan dan legitimasi pemerintah di mata publik (Gant and Gant, 2002). Adapun kegagalan peran humas dalam membentuk citra positif pemerintahan disebabkan oleh penyebaran informasi tentang kegiatan pemerintahan tidak

berdasarkan model komunikasi simetris dua arah (Lattimore, 2010).

Beberapa fitur penting, seperti *interactivity*, *usability*, *website maturity*, strategi pemeliharaan *relasional*, dan prinsip-prinsip komunikasi dialogis sayangnya belum mendapat perhatian lebih dari komisi informasi di Indonesia. Akibatnya, produk hukum berupa Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 5 Tahun 2016 sebagai pedoman teknis dalam membangun *website* badan public belum secara eksplisit mendeskripsikan fitur-fitur yang harus ditanamkan untuk menunjang transparansi dan akuntabilitas informasi.

Kehadiran internet harus dipertimbangkan oleh para praktisi humas untuk dijadikan sebagai media utama dalam berinteraksi secara langsung dengan *stakeholder*, termasuk publik (White and Raman, 2000), sebab dengan bercermin pada sejarah dari perspektif determinisme teknologi (McLuhan, 1962), dapat diketahui bahwa setiap inovasi dalam teknologi komunikasi membawa publik lebih dekat pada dunia yang demokratis. Praktik kegiatan kehumasan yang memanfaatkan internet kemudian kita kenal dengan istilah *electronic public relations (e-pr)* atau *cyber public relations* atau humas *online*, yaitu praktisi PR yang menggunakan atau memanfaatkan internet sebagai media publisitasnya (Onggo, 2004). Dengan menggunakan *net relation*, public relations dapat menyampaikan pesan secara langsung kepada publik dalam bentuk penulisan *online* untuk menjangkau publik yang sangat luas (Coombs, 2006). Fasilitas internet yang sering digunakan humas sangat beragam, tergantung kreativitas mereka masing-masing. Fasilitas tersebut meliputi fitur-fitur yang mereka tanamkan dalam *website* organisasi mereka (Wilcox and Cameron, 2009).

Berdasarkan survei, diketahui bahwa sampai dengan bulan maret 2017, negara-negara di Asia menempati peringkat pertama jumlah pengguna internet, yaitu 50,2% dari total seluruh negara di dunia. Sebanyak 7,1% pengguna internet dunia berasal dari Indonesia. Dari 263.510.146 penduduk Indonesia, sekitar 132.700.000 atau 50,4% diantaranya adalah pengguna internet (Internetworldstats, 2017).

Oleh karena itu, kajian dan evaluasi dengan perspektif yang berbeda terhadap humas *online* di Indonesia perlu dilakukan. Penting untuk dipahami bahwa di era keterbukaan informasi publik,

karakteristik *website* menjadi representasi kegiatan humas badan publik. Beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teori *excellence*, dan teori determinasi teknologi. Menurut teori *excellence*, keterlibatan humas dalam manajemen strategis (pembuatan keputusan) adalah penting (Grunig, 2008). Teori *excellence* digunakan untuk mengetahui bagaimana aktivitas humas *online* badan publik di Indonesia berdasarkan dua prinsip, yaitu keterlibatan humas dalam fungsi manajemen strategis, dan pengetahuan humas dalam bidangnya. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kualitas aktivitas humas *online* badan public di Indonesia dengan melihat keterlibatan mereka dalam membangun dan mengelola fitur-fitur transparansi dalam *website* badan publik, mengukur pengetahuan humas terhadap aktivitas *online*.

Hasil penelitian Azhary dan kawan-kawan (2017) yang mengevaluasi *website* badan publik di Indonesia berdasarkan *Website Atribut Evaluation System (WAES)* menggunakan analisis kuantitatif menunjukkan bahwa hanya beberapa *website* badan publik Indonesia yang memanfaatkan indikator transparansi, interaktivitas, *usability*, dan *website maturity* secara ideal. Perbedaan dengan penelitian ini adalah metode pengumpulan data dan analisis yang dilakukan secara kualitatif. Peneliti mencoba untuk menggali lebih jauh tentang pemahaman humas badan publik di Indonesia terhadap aktivitas humas *online*, pengaruh kehadiran internet bagi praktek kehumasan di instansi mereka, korelasi implementasi UU KIP dengan praktek kehumasan di instansi mereka, peraturan perundang-undangan lain (selain UU KIP) yang menjadi landasan pembangunan *website*, perbedaan antara tampilan *website* sebelum di tetapkan UU KIP dengan sesudah ditetapkan KIP, dan informasi lain terkait dengan bagaimana dan siapa saja yang terlibat dalam pembangunan dan pengelolaan fitur – fitur dalam aktivitas humas *online* badan publik di Indonesia. Informasi tentang hal tersebut tentu saja penting untuk digali lebih jauh karena seperti yang disampaikan Bowen & Rawlins (2010) bahwa departemen *Public Relations* yang berkualitas baik memiliki anggota yang berpengetahuan tentang dunia *Public Relations (Knowledgeable)* sebagai pegangan untuk mengelola hubungan dengan publik organisasi secara simetris dan mampu melakukan analisis untuk memahami publik (Bowen & Rawlins, 2010). Selain itu juga dapat terlibat dalam negosiasi dan pemecahan masalah bersama (Bowen & Rawlins, 2010).

## METODOLOGI PENELITIAN

Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan 6 informan yang berasal dari enam badan publik yang menerima penghargaan keterbukaan informasi badan publik tahun 2016. Para informan adalah 6 petugas yang ditunjuk untuk mengelola *website* badan publik. Mereka merupakan humas yang bertanggung jawab atas pengelolaan aktivitas kehumasan *online* pada Universitas Brawijaya yang mewakili badan publik perguruan tinggi, PT Bank BTN dan Perum Jasa Tirta II yang mewakili badan publik BUMN, Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) yang mewakili badan publik Lembaga Negara dan LPNK, Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang mewakili badan publik pemerintah provinsi, dan Kementerian keuangan yang mewakili badan publik kementerian. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan *konstruktivistik* dengan metode deskriptif kualitatif.

Data yang dikumpulkan dari hasil wawancara mendalam, didokumentasikan kedalam transkrip wawancara. Proses analisis data menggunakan indikator prinsip-prinsip *excellence public relations* dan kriteria transparansi dalam model evaluasi *Website Attribute Evaluation System (WAES)*. Indikator WAES telah di negara-negara maju, seperti di Eropa dan Korea Selatan. Pengujian dan penyesuaian dengan budaya demokrasi di Indonesia telah dilakukan sebelum WAES diaplikasikan dalam penelitian ini. Hal yang dianalisis meliputi strategi pemeliharaan relasi, dan prinsip-prinsip komunikasi dialogis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masih sedikit badan publik atau instansi pemerintah yang memiliki fitur *transparency*, *interactivity*, *usability*, dan *website maturity* dalam *website* resmi mereka. Hal ini menimbulkan kesenjangan informasi masih ada dan mempengaruhi persepsi dan harapan publik, serta mempengaruhi kepercayaan publik kepada badan publik termasuk instansi pemerintah (Azhary, dkk., 2017). Melanjutkan penelitian sebelumnya, peneliti menindaklanjuti dengan mengumpulkan data secara kualitatif dengan cara melakukan wawancara mendalam terhadap enam orang yang dianggap mewakili tiga badan publik dengan *website* terbaik dan tiga badan publik yang

memiliki *website* dengan *website* dengan nilai terendah.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kehadiran internet dan *email* memiliki dampak yang signifikan pada kegiatan sehari-hari dalam praktik humas. Efek teknologi komunikasi telah banyak diteliti, dan diketahui bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja humas (Anderson & Reagan, 1992; Hill & White, 2000; Porter & Sallot, 2003). Internet dapat dimanfaatkan sebagai saluran penghubung antara badan publik dan publik dalam upaya mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Tanpa adanya saluran penghubung, mustahil pelayanan pemerintah akan transparan dan akuntabel (Welch dan Wong, 1998; Welch dan Wong, 2001a). Oleh karena itu, humas badan publik dituntut untuk mengkomunikasikan kebijakan, rencana kerja, dan capaian kinerja kepada masyarakat luas, baik itu melalui media tradisional, media konvensional, dan media baru. *Good governance* mencakup peraturan dan administrasi publik yang transparan, efisien, dan akuntabel (Leftwich, 1996). Hal ini sejalan dengan model simetris dua arah yang menekankan pentingnya sebuah perubahan perilaku organisasi dalam merespon tuntutan publik (Grunig, 1992). Fasilitas internet yang sering digunakan *public relations* sangat beragam tergantung kreativitas mereka masing-masing. Fasilitas tersebut meliputi fitur-fitur yang mereka tanamkan dalam *website* organisasi mereka (Wilcox dan Cameron, 2009).

Hasil penelitian terdahulu mengenai pengukuran implementasi strategi humas *online* badan publik di Indonesia dengan menggunakan indikator analisis WAES menunjukkan bahwa badan publik yang memiliki prosentase penyampaian informasi publik yang informatif tertinggi dimiliki oleh *website* Kementerian Keuangan RI, sebesar 92.61% dan yang terendah dimiliki oleh *website* Partai Amanat Nasional (PAN), sebesar 0,02%. Hasil evaluasi fungsi dan fitur pada *website* resmi badan publik berdasarkan indikator analisis WAES menggunakan metode pengukuran *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* yang dikonfersikan kedalam prosentase angka rata-rata. Gambaran hasil analisis WAES *website* badan publik di Indonesia bisa dilihat dalam Tabel 1.

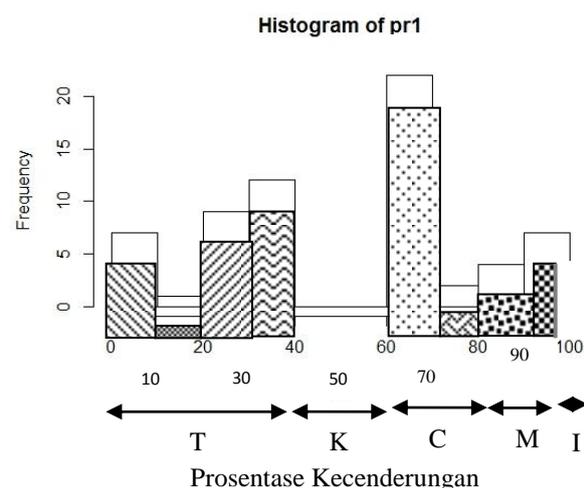
Gambaran karakteristik utama implementasi humas *online* melalui *website* yang dijalankan oleh badan

publik di Indonesia berdasarkan analisis WAES secara umum bisa kita lihat dalam Gambar 1.

**Tabel 1** Prosentase Analisis WAES *Website* Badan Publik Penerima Penghargaan Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2016

Badan Publik	Website	CFA	CFA (%)	Peringkat
Kementerian Keuangan RI	www.kemenkeu.go.id	1.44	92.60	MI
Kementerian Perindustrian RI	www.kemenerin.go.id	1.36	91.41	MI
Kementerian Kesehatan RI	www.depkes.go.id	1.34	91.06	MI
Komisi Pemberantasan Korupsi	www.kpk.go.id	1.34	91.06	MI
PT Taspen (Persero)	www.taspen.co.id	1.33	90.89	MI
Provinsi DKI Jakarta	www.jakarta.go.id	1.31	90.62	MI
Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	www.lkpp.go.id		90.62	MI
Partai Gerakan Indonesia Raya (GERINDRA)	www.partaigerindra.or.id	1.23	89.20	MI
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI	www.kemenpan.go.id	1.19	88.48	MI
Provinsi Jawa Timur	www.jatimprov.go.id	1.15	87.63	MI
Partai Keadilan Sejahtera (PKS)	www.pks.or.id	1.15	87.63	MI
Kementerian Komunikasi dan Informatika RI	www.kominfo.go.id	0.59	72.49	CI
Arsip Nasional RI	www.anri.go.id	0.58	71.93	CI
Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK)	www.ppatk.go.id	0.49	68.95	CI
Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	www.lipi.go.id	0.49	68.95	CI
Bank Indonesia	www.bi.go.id	0.48	68.78	CI
Komisi Pemilihan Umum	www.kpu.go.id	0.48	68.78	CI
Universitas Brawijaya	www.ub.ac.id	0.47	68.19	CI
Badan Pengawas Pemilihan Umum	www.bawaslu.go.id	0.44	67.04	CI
Komnas HAM	www.kommasham.go.id	0.42	66.44	CI
Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional	www.lapan.go.id	0.40	65.66	CI
Badan Tenaga Nuklir Nasional	www.batan.go.id	0.39	65.27	CI
Komisi Yudisial RI	www.komisiyudisial.go.id	0.39	65.27	CI
PT Bio Farma (Persero)	www.biofarma.co.id	0.39	65.27	CI
Provinsi Nusa Tenggara Barat	www.ntbprov.go.id	0.38	64.88	CI
Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI	www.pu.go.id	0.38	64.87	CI
Kementerian Pertanian RI	www.pertanian.go.id	0.37	64.66	CI
Universitas Andalas	www.unand.ac.id	0.37	64.47	CI
Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi	www.bppt.go.id	0.37	64.47	CI
Institut Teknologi Bandung	www.itb.ac.id	0.37	64.47	CI
Universitas Negeri Malang	www.um.ac.id	0.37	64.47	CI
Mahkamah Konstitusi RI	www.mahkamahkonstitusi.go.id	0.36	64.08	CI
Provinsi Kalimantan Barat	www.kalbarprov.go.id	0.34	63.46	CI
Badan Pengembangan Wilayah Surabaya-Madura	www.bpws.go.id	0.33	63.05	CI
Provinsi Sumatera Selatan	www.sumselprov.go.id	0.27	60.80	CI
Universitas Gajah Mada	www.ugm.ac.id	-0.34	36.53	TI
Kemertian Perhubungan RI	www.dephub.go.id	-0.41	33.93	TI
Komisi Pengawas Persaingan Usaha	www.kppu.go.id	-0.41	33.93	TI
Universitas Padjajaran	www.unpad.ac.id	-0.41	33.93	TI
Ombudsman RI	www.ombudsman.go.id	-0.46	32.18	TI
Provinsi Jawa Tengah	www.jatengprov.go.id	-0.46	32.18	TI
PT LEN INDUSTRI (Persero)	www.len.co.id	-0.46	32.18	TI
Perum Perhutani	www.perhutani.co.id	-0.46	32.18	TI
PT Pelindo III (Persero)	www.pelindo.co.id	-0.47	31.79	TI
Institut Pertanian Bogor	www.ipb.ac.id	-0.48	31.41	TI
Kementerian Sekretariat Negara RI	www.setneg.go.id	-0.50	30.83	TI
Komisi Kepolisian Nasional	www.kompolnas.go.id	-0.50	30.83	TI
Provinsi Kalimantan Timur	www.kaltimprov.go.id	-0.53	29.71	TI
Universitas Lambung Mangkurat	www.unlam.ac.id	-0.53	29.71	TI
Provinsi Daerah Istimewa Aceh	www.acehprov.go.id	-0.54	29.34	TI
Universitas Bengkulu	www.unib.ac.id	-0.55	28.97	TI
Provinsi Banten	www.bantenprov.go.id	-0.57	28.41	TI
Provinsi Sumatera Barat	www.sumbarprov.go.id	-0.58	28.06	TI
Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam	www.bpbatam.go.id	-0.61	26.98	TI
Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan	www.bpkp.go.id	-0.62	26.45	TI
Perum Jasa Tirta II	www.jasatirta2.co.id	-0.76	22.22	TI
PT PLN (Persero)	www.pln.co.id	-1.24	10.59	TI
Kementerian Perencanaan dan Pembangunan Nasional RI	www.bapennas.go.id	-1.33	9.02	TI
PT KAI (Persero)	www.kai.id	-1.36	8.58	TI
PT INTI (Persero)	www.inti.co.id	-1.38	8.25	TI
Universitas Indonesia	www.ui.ac.id	-1.38	8.25	TI
PT. BTN (Persero) Tbk	www.btn.co.id	-1.47	6.95	TI
Partai Hati Nurani Rakyat (HANURA)	www.hanura.or.id	-1.74	4.06	TI
Partai Amanat Nasional (PAN)	www.pan.or.id	-3.56	0.018	TI

Gambar 1 menunjukkan bahwa mayoritas atau 29 sampel (45,31%) *website* badan publik di Indonesia memiliki kecenderungan penggunaan fitur-fitur yang menunjang transparansi dan akuntabilitas dalam kategori tidak informatif (TI), 24 sampel *website* (37,50%) cukup informatif (CI), 11 sampel *website* (17,19%) menuju informatif (MI), dan belum ada satupun badan publik yang memiliki kecenderungan penggunaan fitur-fitur yang menunjang transparansi dan akuntabilitas yang ideal atau masuk dalam kategori informatif (I). Ini berarti bahwa fitur-fitur yang menunjang transparansi dan akuntabilitas dalam praktisi humas *onlinemayoritas* badan publik di Indonesia memiliki kecenderungan kurang.



**Gambar 1** Histogram Penggunaan Fitur-Fitur dalam Analisis WAES Pada Badan Publik Penerima Penghargaan Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2016 (Azhary, dkk., 2017)

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi humas *online* masih belum memenuhi karakteristik humas *online* yang ideal. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa operasionalisasi *interactivity* menjadi unsur dominan dalam aktivitas di platform media sosial resmi badan publik di Indonesia sehingga peneliti berargumentasi bahwa belum ada satupun *website* badan publik di Indonesia yang masuk dalam kategori *informative* (Azhary, dkk,2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan yang di jadikan sampel, peneliti mengetahui bahwa masing-masing badan publik memiliki *frame of reference* yang berbeda terhadap fitur-fitur transparansi,sesuai pengalaman dan pengetahuan yang mereka miliki untuk menerjemahkan empat jenis informasi yang disyaratkan dalam UU KIP, yaitu: Informasi publik berkala, serta merta, setiap saat, dan

yang dikecualikan. Upaya-upaya untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi publik terus dilakukan dengan cara melakukan inovasi terhadap fitur-fitur layanan informasi maupun tampilan dari *website* badan publik. Sampai saat ini, belum ada acuan maupun petunjuk teknis mengenai fitur-fitur apa saja yang harus ditanamkan untuk memenuhi hak publik untuk mendapatkan informasi yang transparan dan akuntabel dari badan publik. Hal ini bisa kita lihat sejak pertama kali UU KIP ini digulirkan, penunjukkan PPID (Pejabat Penanggungjawab Informasi dan Dokumentasi) belum memiliki petunjuk teknis yang spesifik tentang bagaimana layanan informasi publik yang sebenarnya, sampai pada tahun 2016 Menteri Ristekdikti mengeluarkan Peraturan Menteri Ristekdikti Nomor 75 tahun 2016 tentang layanan keterbukaan informasi publik di kalangan lingkungan kementerian Ristekdikti dan Komisi Informasi Pusat mengeluarkan Peraturan Komisi Informasi nomor 5 Tahun 2016 tentang Metode dan Teknik Evaluasi Keterbukaan Informasi Badan Publik.

Dalam membangun *website*, banyak cara yang dilakukan oleh badan publik agar dapat memberikan informasi publik yang diamanatkan dalam UU KIP, diantaranya dengan melakukan FGD yang melibatkan para akademisi dan praktisi. Mereka juga mencari referensi berupa *website* yang dianggap telah mampu memberikan informasi publik yang baik untuk selanjutnya dijadikan acuan. Adapula badan publik yang menggunakan pertimbangan awal berdasarkan asumsi dan kemudian melihat data statistik *website* dari *google* analitik serta melakukan survei *online*.

Humas badan publik dilibatkan secara aktif dari mulai perencanaan, pengelolaan, monitoring sampai dengan melakukan evaluasi dalam rangka membangun *website* yang mampu memenuhi kebutuhan informasi dari publik dan menghasilkan informasi yang transparan dan akuntabel. Hal ini menunjukkan bahwa humas badan publik telah menjalankan salah satu prinsip *excellence public relations*, yaitu keterlibatannya dalam fungsi manajemen strategis (Bowen & Rawlins, 2010; Grunig 1992; Kriyantono 2014). Kewenangan humas dalam pengelolaan *website* yaitu bersama-sama dengan unit TIK maupun unit terkait lainnya untuk membangun dan mengelola konten atau fitur-fitur dalam *website* serta melakukan *update* informasi merupakan salah satu bentuk

keterlibatan *public relations* secara aktif dan berkelanjutan dalam aktivitas humas *online*.

Selain itu, dalam prinsip *excellence public relations* yang lain disebutkan bahwa praktisi *public relations* dituntut untuk memiliki pengetahuan tentang bidang humas (Bowen & Rawlins, 2010; Grunig 1992; Kriyantono 2014). Pengetahuan humas yang dimaksud meliputi pengetahuan tentang teori-teori ilmu komunikasi, aktivitas humas *online*, peraturan undang-undang yang berlaku terkait layanan publik maupun keterbukaan informasi publik, dan konten ataupun fitur-fitur transparansi dalam *website*.

Setelah dilakukan penggalan informasi terkait pemahaman humas badan publik di Indonesia terhadap aktivitas humas *online*, pengaruh kehadiran internet bagi praktek kehumasan di instansi mereka, korelasi implementasi UU KIP dengan praktek kehumasan di instansi mereka, peraturan perundang-undangan lain (selain UU KIP) yang menjadi landasan pembangunan *website*, perbedaan antara tampilan *website* sebelum di tetapkan UU KIP dengan sesudah ditetapkan KIP, dan informasi lain terkait dengan bagaimana dan siapa saja yang terlibat dalam pembangunan dan pengelolaan fitur – fitur dalam aktivitas humas *online* badan publik di Indonesia, diketahui bahwa humas badan publik telah memahami humas *online* sebagai aktivitas kehumasan yang dilakukan melalui media internet. Mereka sadar bahwa praktisi humas harus memiliki keterampilan/keahlian tertentu yang berkaitan dengan media *online*. Hampir seluruh informan menyatakan bahwa humasbeserta unit-unit terkait lainnya bertanggung jawab untuk membuat dan memperbaharui fitur – fitur yang ditanamkan dalam *website* instansi mereka. Penentuan fitur-fitur yang harus ditanam dalam *website* biasanya melibatkan tim yang terdiri atas pusat jaminan mutu *website*, tim TIK, humas, dan staf ahli. Konten dan fitur yang disajikan melalui *website* akan disesuaikan dengan hasil kesepakatan mereka.

Di sisi lain, sebagian besar humas badan publik memiliki pandangan bahwa humas *online* identik media sosial. Akibatnya, *website* badan publik dikelola secara statis. Fungsi *website* hanya mengarahkan publik untuk mengakses media sosial resmi badan publik yang dibuat lebih dinamis. Padahal, dari penelitian-penelitian sebelumnya di negara-negara eropa dengan menggunakan analisis WAES menunjukkan fitur-fitur transparansi harus tetap

ditanamkan dalam *website* pemerintah dan sifatnya harus dinamis. Bagi negara-negara yang menganut transparansi seperti di Indonesia, dengan terimplementasinya UU KIP, seharusnya *website* memiliki kecenderungan menghasilkan lebih banyak informasi bagi masyarakat (Lord, 2006). Gant dan Gant (2002) menyatakan bahwa *website* pemerintah harus memanfaatkan beberapa fitur transparansi dan akuntabilitas untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan legitimasi dari publik. Pemerintahan yang transparan memungkinkan publik untuk memantau kinerja badan publik (Reichard, 1998).

Aktivitas humas *online* masih menghadapi beberapa kendala dalam penerapannya, yakni: pembaharuan konten yang membutuhkan waktu akibat birokrasi yang panjang, sumber informasi yang banyak dan tidak aktif (kecuali beberapa satuan kerja yang aktif mengirimkan konten informasi kepada tim pengelola *website*), dan kondisi server yang kurang optimal.

Berdasarkan data tersebut, maka diketahui bahwa karakter utama humas *online* badan publik di Indonesia belum sepenuhnya melakukan implementasi UU KIP yang menempatkan transparansi sebagai hak asasi manusia yang harus dipenuhi oleh badan publik. Mereka hanya mentransfer praktek humas tradisional ke dalam *website* yang mereka miliki.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi humas *online* di Indonesia masih belum memenuhi karakteristik humas *online* yang ideal dalam hal operasionalisasi fitur-fitur *transparency*, *interactivity*, *usability*, dan *website maturity*. Peraturan Komisi Informasi Nomor 5 tahun 2016 yang berisi indikator penilaian keterbukaan informasi publik sebagai salah satu kriteria penilaian dan evaluasi belum diimplementasikan dengan baik. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa operasionalisasi *interactivity* masih dilakukan melalui *platform* media sosial resmi, bukan *website* resmi badan publik di Indonesia sehingga peneliti berargumentasi bahwa humas belum memahami transparansi dan akuntabilitas informasi. Secara garis besar dapat ditarik benang merah, yaitu humas badan publik keliru memahami definisi humas *online* dan belum adanya panduan teknis dari pelaksanaan UU no 14 Tahun 2008 menyebabkan tujuan akhir implementasi UU No. 14 tahun 2008. Hal ini memberikan dampak yang

kurang menguntungkan dalam pencapaian tujuan akhir regulasi keterbukaan informasi publik. Ternyata regulasi keterbukaan informasi publik belum cukup memberikan jaminan transparansi dan akuntabilitas informasi.

Implikasi dari penelitian ini bagi praktisi humas badan publik di Indonesia adalah menjadi bahan referensi dan petunjuk teknis bagi praktisi humas dalam menjalankan kegiatan *online*, terutama dalam mengelola *website*.

Peneliti memberikan rekomendasi untuk mewujudkan suatu bentuk *website* yang informatif tingkat kepercayaan terhadap *website* badan publik semakin tinggi. Rekomendasi yang diberikan kepada pembuat kebijakan publik dalam hal ini Kementerian Komunikasi dan Informatika RI agar memberikan panduan teknis yang bisa menjadi kerangka referensi dan kesamaan pengalaman kepada humas badan publik. Panduan teknis yang dimaksud adalah panduan teknis pembuatan *website* yang informatif dan akuntabel. Selain itu, juga sebaiknya mengadakan program evaluasi *website* badan publik secara berkelanjutan dan lebih komprehensif. Serta mengadakan program sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya humas *online* kepada institusi humas dan praktisi humas badan publik di Indonesia.

Rekomendasi juga diberikan kepada badan publik agar pejabat humas melakukan improvisasi dalam membangun *website* terutama pada fitur-fitur transparansi, *interactivity*, *usability*, *website maturity*, strategi pemeliharaan hubungan, dan strategi komunikasi dialogis agar terbentuk *website* lebih informatif, dialogis, dan akuntabel.

Peneliti sadar bahwa masih banyak kelemahan dalam penelitian ini. Penelitian ini bukanlah penelitian longitudinal yang dapat mengukur data sebelum dan sesudah evaluasi sehingga hasil penelitian tidak bisa dipakai sebagai pembanding. Selain itu, penelitian ini tidak bisa diterapkan secara terus-menerus, sebab teknologi yang terus berkembang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini terselesaikan berkat sinergi dengan Ibu Maulina Pia Wulandari, P.hd yang telah memberikan masukan selama penelitian ini dilakukan. Selain itu, ucapan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya ditujukan kepada para informan humas dari beberapa badan publik di Indonesia yang

telah berkenan memberikan data penelitian sehingga dapat memperkaya isi dari penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, R., & Reagan, J. (1992). Practitioner roles and uses of new technologies. *Journalism Quarterly*, 69(1), 156–165.
- Azhary,dkk., (2017). The Snapshot Of *Online Public Relations In Indonesia Public Agencies: Effort To Comply With Conditions Of Pita(Quantitative Study On Content Analysis Of The Websites Of Public Agencies That Receive Public Information Transparency Award In 2016)*, Jurnal Wacana, 20 (3).
- Bowen, S., Rawlins, B., & Martin, T. (2010). *Best practice for excellence in public relations from overview of the public relations function*. Harvard: Harvard Business Publishing
- Coombs, W.T. (2006). *Crisis respon strategy*. Public relations theory II. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Gant, D.B., and Gant , J.P. (2002) . *Enhancing e-service delivery . e- government series, state web portals: Delivering and Financing E-Service* . Pricewaterhouse Coopers Endowment .
- Grunig, J. E. (1992). *Excellence in public relations and communications management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates inc. Publishers
- Grunig, J. E. (2008). Excellence theory in public relations. *The International Encyclopedia of Communication*. 4, 1620-1622
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Grunig, J. E. (2008). Excellence theory in public relations. *The International Encyclopedia of Communication*. 4, 1620-1622.
- Hill, L. N., & White, C. (2000). Public relations practitioners' perception of the World Wide Web as a communications tool. *Public Relations Review*, 26(1), 31–51.
- InternetWorldStats (2017). *Internet Usage in Asia*. Retrieved from <https://www.internetworldstats.com/stats3.htm>
- Kriyantono, R. (2014). *Teori public relations perspektif barat dan lokal: Aplikasi penelitian & praktik*. Jakarta: Prenada Media.
- La Porte, T.M., Demchak, C.C. and De Jong, M. (2002). 'Democracy and bureaucracy in the age of the web. Empirical Findings and Theoretical Speculations'. *Administration & Society*. 34 (4), 411–46.
- Lattimore, D. (2010). *Public relations, profesi dan praktik*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Leftwich, A. (1996). On the primacy of politics in development. Leftwich A (ed.) *Democracy and Development: Theory and Practice*. Cambridge: Polity Press
- Lord, K.M. (2006). *The perils and promise of global transparency*. New York: State University Press.
- McLuhan, M. (1962). *The gutenberg galaxy: The making of typographical man*. Toronto: University of Toronto Press
- Onggo, B.,J. (2004). *Cyber Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 5 Tahun 2016 tentang Metode Dan Teknik Evaluasi Keterbukaan Informasi Badan Publik.
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 75 Tahun 2016 tentang layanan keterbukaan informasi publik di kalangan lingkungan kementerian RistekDikti.
- Porter, L.V., & Sallot, L.M. (2003). The internet and public relations: Investigating practitioners' roles and world wide web use. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 80(3), 603–622.
- Reichard, C. (1998). The impact of performance management on transparency and accountability in the public sector. In Annie Hondeghem, ed. *Ethics and Accountability in a Context of Governance and New Public Management*. Amsterdam: IOS Press.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Welch., Eric., and Wilson, W. (1998). Public administration in a global context: Bridging the gaps of theory and practice between western and non-western nations. *Public Administration Review*. 58,40–49.
- Welch and Wong. (2001a). Global information technology pressure and government accountability: The mediating effect of the domestic context on website openness. *Journal of Public Administration Theory and Research*. 11, 509–538.
- Welch, C. H., and Moon, M.J. (2005). 'Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government'. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 15 (3), 371–91.
- Wilcox, C.,& Cameron, G.T. (2009). *Public relations: Strategies and tactics 9th ed*. United States of America: Pearson Education.
- White, Candace, and Raman. (2000). "The world wide web as a public relations medium:The use of research,planning, and evaluation in website development." *Public Relations Review*. 25 (4), 405-419.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*