

STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI DAN LAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

Oleh : Yessy Afrioza

Pembimbing : Dr. Muhammad Firdaus, M.Si

Konsentrasi Hubungan Masyarakat - Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province is one of the government agencies that uses the website as a source of information media for the public. Management of website thiswith the domain riau.kemenag.go.id is managed by the Information and Public Relations division or the so-called Inmas. Riau Ministry of Religion has many branches under it such as the Religion of the Regency / City Department office, for that Riau Ministry of Religion uses websites as sources of information. The purpose of this research is to find out how the management process starts from the process of finding data and facts to defining the problem, planning the program, implementing the program and the final stage, namely the evaluation. A good management process will produce what the public wants so that this website becomes a media of information and public services.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach. With his subject the Head of the Head of the Head of Inmas and 5 staff of Inmas in accordance with the criteria of the technique purposive and his object, namely the management of the website as a medium of information and public services. Data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. data analysis techniques Miles and Huberman. To achieve the validity of the data in this study, the authors used an extension of participation and triangulation.

The results showed that in managing the website of the Ministry of Religion of Riau Province, the Public Relations of the Ministry of Religion of Riau Province determine, namely: First: The Planning and Programming Phase, at this stage Planning a program must set the targets, strategies, and tactics needed in implementing a management program. Second, Information and Public Relations Implementation Stage carries out its duties as a manager of information and public services, this can be seen in the activities in running the government website, such as making news relating to the Ministry of Religion that is there are five fields, there are five subagents, and four advisors, all conditional reporting. Third, the Evaluation Phase, at this stage sets a number of standards and measuring tools that have been previously set in the program planning process as well as estimating work performance.

PENDAHULUAN

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 Kabupaten/ Kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Riau dan 6 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berkedudukan di Kota Pekanbaru. Sebagai ibu kota provinsi, saat ini memiliki 12 Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, yaitu: Kota Pekanbaru, Kota Dumai, Kabupaten Kampar, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Indragiri Hulu, Kabupaten Kuantan Singingi, Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Siak, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sebuah instansi yang besar dan memiliki banyak cabang yang ada di bawahnya seperti Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama yang memiliki khalayak yang luas dan tersebar di berbagai daerah sekitar provinsi Riau, untuk itu Kementerian Agama Provinsi Riau menggunakan *website* sebagai media informasi dan layanan publik dalam menginformasi berbagai kegiatan-kegiatan sangat penting sekali, seperti kegiatan kepala daerah, kegiatan yang kaitannya dengan Kementerian Agama Provinsi Riau, karena dengan menggunakan media

on-line ini penyebaran informasinya akan lebih cepat dibandingkan dengan media cetak lainnya karena mudah di lakukan walaupun perbedaan lokasi sangat jauh dan lebih efisien dalam hal biaya dan waktu.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau menggunakan salah satu prodak internet yaitu *website*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, telah melakukan perubahan berbagai sistem salah satunya yaitu penggunaan *website*, penggunaan *website* ini sesuai berdasarkan instruksi presiden No 3 Tahun 2003, mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang bertujuan untuk terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. *Good Governance* dalam pengertiannya mencakup aturan dan institusi yang mendorong administrasi publik yang transparan, efisien, dan akuntabel. Hal itu didukung dalam undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Karena dituntut dengan perkembangan zaman pada saat ini, teknologi sudah begitu canggih dimana masyarakat telah banyak menggunakan media massa, maka dari itu humas Kementerian Agama Provinsi Riau ini menggunakan salah satu produk internet yaitu *website* sebagai pusat informasi, dimana *website* ini sudah lama berdiri pada tahun 2003, *website* ini merupakan induk utama dalam segala hal mengenai informasi yang ada didalamnya sebelum menyebar keinduk kecil atau media sosial lainnya. Adapun media online lainnya yang terdapat di Kementerian Agama Provinsi Riau yaitu Facebook, Youtube, Dinamis,

program Dinamis TV yang juga mengunggah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh instansi tersebut, akan tetapi media sosial itu baru berdiri kurang lebih 1 tahun.

Sub bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat Kementerian Agama Provinsi Riau ini mempunyai tugas untuk melakukan pelayanan dan pembinaan informasi dan hubungan masyarakat, adapun program informasi dan keagamaan dan kehumasan: Penerbitan majalah edisi sebulan sekali selama setahun, Mengadakan peliputan untuk membuat berita foto dan tulisan, Workshop jurnalistik keagamaan yang pesertanya terdiri dari kabupaten/ kota Se-Provinsi Riau, Pengelolaan website www.riaukemenag.go.id, Perlengkapan dan peralatan kehumasan sebagai pendukung kinerja sub bagian Informasi dan Humas, Melakukan kerjasama dengan unit kerja terkait dibidang Sub Bagian Informasi dan Humas. (Struktur Organisasi Terlampir).

Adapun strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama Provinsi Riau dalam pengelolaan website yaitu dengan cara pihak humas langsung terjun kelapangan untuk mencari sebuah pemberitaan, lalu pemberitaan tersebut diolah sesuai dengan penulisan jurnalistik 5W+1H kemudian diunggah di Website Riau.kemenag.go.id. kemudian untuk pemberitaan daerah, mereka mengirim kontributor-kontributor untuk mencari pemberitaan di daerah-daerah. Dan tidak hanya itu mereka akan memberikan reward pada akhir tahun, daerah mana yang banyak pemberitaannya dalam setahun akan diberikan penghargaan oleh inmas Kementerian Agama Provinsi Riau.

Perencanaan ini bisa merujuk pada permasalahan yang ditemukan dilapangan bisa juga tidak. Adapun pelaksanaan humas Kementerian Agama Provinsi Riau yang paling mendasari dari perencanaan program adalah tujuan suatu organisasi yang salah satunya adalah mempromosikan program kepada masyarakat. Perencanaan dari suatu program setiap waktu bisa berubah tergantung kondisi dilapangan. sebelum melaksanakan kegiatan pengelolaan website sebagai media informasi dan layanan publik terlebih dahulu Humas Kementerian Agama Provinsi Riau memantapkan tujuan dilaksanakannya program yang akan dibuat dan kegiatan yang dilaksanakan.

Adapun kegunaan website di kementerian Agama Provinsi Riau yaitu memberikan informasi mengenai semua yang berkaitan dengan Kementerian Agama Provinsi Riau, diantaranya yaitu Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang Haji dan Umrah, Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan, Pembinaan kerukunan umat beragama, perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi, pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di Provinsi Riau.

Onggo (2004:2) dalam bukunya *Cyber Public Relations-Strategi Membangun dan Mempertahankan Merek Global di Era Globalisasi* menjelaskan bahwa pada new media ini humas memiliki

metode dan strategi baru yaitu dengan menggunakan internet sebagai sarana komunikasi dengan publik dengan menggunakan *website*, metode ini disebut dengan *cyber public relations*. Komunikasi melalui internet dianggap efektif dalam kegiatan humas karena menciptakan hubungan *one to one* dari pada media massa lain yang bersifat *one to many*.

Contohnya yang terdapat di Kementerian Agama Provinsi Riau ini, dulunya humas ini hanya mengambil foto kegiatan yang diselenggarakan, setelah itu dicetak dan dimasukkan kealbum, seiring dengan perkembangan zaman adanya inovasi baru dalam penyampaian pesan yaitu dengan menggunakan *new media* yaitu *website* sebagai pusat informasi yang memudahkan masyarakat luas untuk mendapatkan informasi serta masyarakat langsung berhubungan dengan Pemerintah.

Dalam perannya sebagai jembatan penghubung ini, Humas Pemerintah mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan program/kebijakan, aktivitas dan capaian yang diraih oleh lembaga hingga tanggapan lembaga atas respon, opini yang berkembang di masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Pelayanan yang diberikan pada saat ini adalah melalui teknologi informasi yang disediakan merupakan salah satu pengembangan *E-Government* dan menjadikan pelayanan lebih baik atau *Good governance*. Semua kemudahan yang disediakan teknologi harus dimanfaatkan untuk lebih dekat melayani masyarakat. Pelayanan Publik melalui *website* Kementerian Agama Provinsi Riau ini terdiri dari pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu

Satu Pintu), Pendidikan, Bima, Haji, disini masyarakat bisa langsung mengakses dengan memasukkan email user dan password.

Pengelolaan *website* untuk menyampaikan informasi kepada khalayak biasanya dilakukan oleh humas. *Website* ini digunakan sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik, dengan tidak hanya untuk mendapatkan informasi namun bisa juga menyampaikan aspirasi melalui pengaduan masyarakat, pemerintah memiliki wewenang untuk menyediakan media komunikasi bagi publik.

Fungsi diadakan *website* ini agar menciptakan masyarakat yang agamis sebagai sarana keterbukaan informasi publik untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan menjalin hubungan yang harmonis bagi lembaga dengan masyarakat. Kegiatan yang di informasikan melalui *website* adalah hal-hal yang tentunya tidak lepas dari Visi-Misi Kemenag Riau. Seiring dengan kasus tersebut, penulis ingin meneliti bagaimana Strategi Humas dalam pengelolaan *website* sebagai media informasi dan layanan publik diKementerian Agama Provinsi Riau.

Berdasarkan fenomena dari latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk meneliti “Strategi Humas Dalam Pengelolaan *Website* Sebagai Media Informasi Dan Layanan Publik Di Kementerian Agama Provinsi Riau”.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses perencanaan dan pemrograman Humas pada

pengelolaan *website* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau?

2. Bagaimana Implementasi dalam pengelolaan *website* sebagai media informasi dan layanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau?
3. Apa saja Evaluasi dalam pengelolaan *website* sebagai media informasi dan layanan publik di Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau?

Sedangkan untuk tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab identifikasi masalah di atas. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah manfaat Akademis dan manfaat praktis.

TINJAUAN PUSTAKA

Model Komunikasi Strategis

Strategi komunikasi dalam penjelasannya harus didukung oleh konsep ataupun teori, karena teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji kebenarannya. Dalam penelitian ini, yang peneliti gunakan adalah model Komunikasi Strategis, dalam konteks ini sangat diperhitungkan unsur-unsur dalam penyampaian pesan kepada khalayak.

Menurut Effendi (2005:32) dalam bukunya Komunikasi teori dan Praktek strategi komunikasi adalah perpaduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara

praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi.

Model komunikasi yang dapat mendukung teori ini ialah model komunikasi strategis. Dalam model komunikasi strategis dapat dilihat bagaimana tanda panah bermata dua. Artinya selalu ada hubungan timbal balik antara komunikator dan pesan, pesan dan khalayak, khalayak dan respon, respon dan komunikator serta antara saluran komunikasi yang digunakan ada hubungan timbal balik dengan komunikator, pesan, khalayak dan respon. Komunikasi berlangsung dalam konteks dan kultur tertentu. (Iriantara, 2004:70).

Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata manajemen atau administrasi. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Husaini Usman (2004:3) : *management* diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. Dalam beberapa konteks keduanya mempunyai persamaan arti dengan kandungan makna *to control* yang artinya mengatur dan mengurus.

Strategi

Strategi merupakan kebijakan untuk mencapai tujuan yang kemudian dijabarkan kedalam sejumlah taktik untuk pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Adapula yang menyebutkan bahwa strategi sebagai rencana dan memberi penjelasan atas metode yang dipakai untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Iriantara, 2005:89).

Sehingga strategi komunikasi itu berarti pola-pola berbagai tujuan dan kebijaksanaan serta rencana-rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dirumuskan sedemikian rupa dengan memperhatikan kekuatan internal dan eksternal, organisasi, sehingga jelas program yang akan dilaksanakan untuk organisasi.

Jadi Fungsi dari strategi dalam perusahaan atau instansi adalah sebagai alat petunjuk, pemberian arah yang jelas bagaimana teknik operasional dari tujuan yang akan dicapai. Istilah strategi sering pula disebut rencana strategi atau rencana jangka panjang perusahaan atau instansi. Menurut Ahmad S. Adnanputra seorang pakar Humas (Ruslan, 2003: 123) bahwa strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan pokok dari suatu perencanaan (*planning*) yang pada akhirnya adalah salah satu fungsi dasar proses manajemen.

Strategis Hubungan Masyarakat (HUMAS)

Menurut Ahmad S. Adnanputra (Ruslan, 2008: 134) pengertian strategi *public relations* adalah alternatif optimal yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan *public relations* dalam kerangka suatu tujuan *public relations*. *Public Relations* (Humas) bertujuan untuk menegakkan dan mengembangkan suatu citra yang menguntungkan bagi organisasi atau instansi. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi humas diarahkan pada upaya menggarap persepsi para *stakeholder*, akar sikap tindak dan persepsi mereka.

Menurut definisi kamus terbitan institute of *Public Relations* (IPR), yakni sebuah lembaga humas terkemuka di Inggris dan Eropa, terbitan bulan November 1987, “Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara satu organisasi dengan segenap khalayaknya.

Jadi, Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Kegiatan humas sama sekali tidak bisa dilakukan secara sembarangan atau dadakan. Tujuan humas itu sendiri adalah untuk memastikan bahwa niat baik dan kiprah organisasi yang bersangkutan senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak lain yang berkepentingan (khalayak atau publiknya).

New Media

Istilah media baru (*New Media*) telah digunakan sejak tahun 1960-an dan telah mencakup seperangkat teknologi komunikasi terapan yang semakin berkembang dan beragam. *New media* adalah media yang berbasis internet dengan menggunakan komputer ataupun *smartphone*. Menurut Carey seiring dengan teknologi berbasis komputer, terdapat pula berbagai inovasi yang dalam beberapa hal mengubah aspek komunikasi (McQuali, 2001:43).

Internet adalah jaringan longgar dari ribuan jaringan komputer yang menjangkau jutaan orang di seluruh dunia (Ardianto, 2007:150). Internet

memiliki fasilitas yang dapat dirasakan pengguna, karena internet dapat menjadi media pertukaran dan penyampaian informasi.

Cyber Public Relations

Electronic *Public Relations* (E-PR) adalah inisiatif *Public Relations* yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitasnya. Di Indonesia inisiatif PR ini lebih dikenal dengan istilah *Cyber Public Relations*. Jika diuraikan, dalam bukunya Onggo, (2004: 2-3) E-PR dapat diartikan sebagai berikut: E adalah electronic, e di dalam EPR sama halnya dengan e sebelum kata mail atau commerce yang mengacu pada media elektronik internet. P adalah public, Public disini mengacu bukan hanya pada publik, namun pasar konsumen. R adalah relations, relations merupakan hubungan yang harus dipupuk antara pasar dan bisnis anda. Itulah kunci kepercayaan pasar agar suatu bisnis berhasil.

Humas Pemerintah

Keberadaan unit kehumasan disebuah lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempublikasikan tentang sesuatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditunjukan baik untuk hubungan masyarakat kedalam, maupun keluar. Humas merupakan suatu alat atau saluran untuk mempelancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi mengenai publikasi pembangunan.

Jelas bahwa Humas mempunyai tugas sebagai komunikator, membantu mencapai tujuan dan sasaran bagi instansi/lembaga pemerintahan

bersangkutan, membangun hubungan baik dengan berbagai publik dan hingga menciptakan citra dan opini masyarakat yang menguntungkan.

Website

Website adalah fasilitas internet penghubung dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada *website* disebut dengan web page sementara link dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu *page* ke *page* lain (hyper text), baik diantara *page* yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia. Pages diakses dan dibaca lewat browser seperti *Netscape Navigator*, *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, *Google Chrome* dan *aplikasi browser lainnya* (Hakim Lukmanul, 2004).

Untuk membuka sebuah *website* maka pengguna harus memiliki perangkat (komputer, *smartphone*) yang terkoneksi dengan internet atau intranet. Halaman *website* atau web umumnya berbentuk dokumen dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML), yang dapat diakses melalui *HTTP/HTTPS*, suatu protokol yang menyampaikan berbagai informasi dari server *website* untuk ditampilkan kepada para user atau pemakai melalui web browser.

Jenis-jenis website secara umum

1. *Webiste Statis*
2. *Webiste Dinamis*
3. *Website Interaktif*

Informasi Publik

Menurut Pasal 1 angka (1) UU No. 14/2008, Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan

tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun secara non elektronik.

Sedangkan pengertian informasi publik dalam Pasal 1 angka (2) UU No. 14/2008 adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan UU.

Adapun informasi yang wajib diumumkan secara berkala berdasarkan UU KIP adalah meliputi:

- a. Informasi yang berkaitan dengan Badan Publik
- b. Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait
- c. Informasi mengenai laporan keuangan
- d. Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif mengarah pada pendekatan deskriptif yaitu memberikan gambaran situasi serta menganalisis data-data berdasarkan survey di lapangan. Penulis berusaha menggambarkan keadaan yang sesungguhnya mengenai bagaimana Strategi Humas dalam Pengelolaan website sebagai media informasi dan layanan publik di Kementerian Agama Provinsi Riau.

Dalam penelitian ini penulis memilih informan melalui teknik

Purposive yang memilih informan yang sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu yang dibuat berdasarkan tujuan riset. Informan terdiri dari Kasubag Inmas (1), dan Staf Inmas (5) sesuai dengan kriteria tertentu.

Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model data interaktif Miles dan Huberman. Sedangkan teknik pemeriksaan keabsahan data meliputi perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi.

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 Kabupaten/ Kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Riau dan 6 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

Dengan dimekarkannya provinsi ini, maka pada tahun 2006, dibentuk dan ditetapkan pula Kantor Wilayah menjadi dua, yaitu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau sebagai Provinsi induk, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Abd. Gafar Usman, M.Sc., berkedudukan di Kota Pekanbaru dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kepulauan Riau sebagai pemekaran, berkedudukan di Kota Tanjung Pinang, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Rozali Jaya.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan instansi vertikal yang tidak diotonomikan dan bertanggungjawab langsung kepada Menteri Agama. Oleh karena itu setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa beredar pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan data yang penulis kumpulkan selama penelitian yang kemudian di reduksi berdasarkan pertanyaan penelitian, hasil penelitian memaparkan jawaban-jawaban informan serta data-data dari hasil penelitian yang berguna untuk nanti dianalisa secara Akademis sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Berikut pokok pembahasan yang mengacu pada identifikasi masalah penelitian ini, yaitu perencanaan dan pemrograman, implementasi dan terakhir evaluasi. Di sini akan dipaparkan mengenai tahapan perencanaan dan pemrograman sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan pada saat di lapangan, yaitu :

Perencanaan dan Pemrograman Humas pada pengelolaan *website* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Kegiatan perencanaan dalam pengelolaan *website* harus dilakukan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Menurut Syahabuddin Qalyubi (2007:271) apabila dalam sistem dan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan,

penganggaran dan pengawasan tidak baik. Proses manajemen secara keseluruhan tidak lancar sehingga proses pencapaian tujuan akan terganggu atau mengalami kegagalan. Diperlukannya strategi-strategi dalam pengelolaan sebuah aplikasi salah satunya strategi humas merupakan Alternatif optimal yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan utama humas adalah kerangka suatu rencana humas . (Public Relations plan)” (Adnanputra, 2005: 124).

Pada tahap ini, informasi yang telah dikumpulkan pada tahap penemuan fakta digunakan untuk membuat sebuah keputusan atau merumuskan bentuk program yang akan dilaksanakan

Adapun pelaksanaan *public relations* yang paling mendasari dari perencanaan program adalah tujuan suatu organisasi yang salah satunya adalah mempromosikan program kepada masyarakat. Perencanaan dari suatu program setiap waktu bisa berubah tergantung kondisi dilapangan.

Adapun tujuan dari pengelolaan *website* sebagai media informasi dan layanan publik adalah berperannya humas dalam pengelolaan *website* Pemerintah, humaslah sebagai jembatan penghubung komunikasi antara Pemerintah dengan masyarakat yang ingin mewujudkan dalam mencapai tujuan dan fungsi informasi dan humas Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau yaitu terbukanya kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat untuk bertanya kepada kepala daerah/dinas yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut sebelum melaksanakan kegiatan pengelolaan *website* sebagai

media informasi dan layanan publik terlebih dahulu Humas Kementerian Agama Provinsi Riau memantapkan tujuan dilaksanakannya program yang akan dibuat dan kegiatan yang dilaksanakan.

1. Mendefinisikan publik sasaran, Strategi dan Taktik

Perencanaan suatu program harus menyusun sasaran, strategi dan taktik yang diperlukan dalam melaksanakan suatu program pengelolaan.

a. Publik sasaran

Adapun target dalam sebuah program pengelolaan website ini adalah masyarakat yang mempunyai kepentingan tentang keagamaan khususnya masyarakat Riau. Yang mana berperan dalam mengatur atau mengkoordinir adalah Kepala sub bagian pengelola informasi dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf inmas mengatakan bahwa: Adapun target pemberitaan tersebut adalah masyarakat umum khususnya umat beragama, mencangkup masyarakat pada umumnya. Kalau studi kasusnya di Riau terutama ditujukan untuk masyarakat Riau, tetapi tidak menutup kemungkinan juga diluar Riau ingin tahu informasi terkait dengan keAgamaan. Contohnya pemberitaan haji, jadi target utamanya masyarakat yang sudah mendaftar haji, bearti mereka akan menunggu atau memantau website kita tentang pemberitaan haji, sehingga mereka mengetahui segala pemberitaan mengenai haji”. (Hasil wawancara dengan Hj Musdalifah, S.Sos 10 mei 2019).

Berdasarkan wawancara diatas sasaran utama adalah masyarakat luas yaitu umat beragama yang berdomisli di Provinsi Riau, tetapi

tidak menutup kemungkinan diluar dari daerah Provinsi Riau, hal ini bertujuan untuk mempermudah memberikan informasi serta layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui pemberitaan mengenai keAgamaan.

b. Strategi dan Taktik

Adapun strategi dan taktik yang dilakukan yaitu dengan membuat program-program dalam sebuah pemberitaan yang nantinya akan memajukan pemberitaan tersebut menjadi lebih baik serta menarik. Berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa: Adapun program dalam pengelolaannya yaitu dalam bentuk secara teknisnya adalah desainnya, yang mudah dilihat, yang mudah dipandang, tata letaknya serta info penting, jadi setiap info yang ada di Humas atau yang ada di Kementerian Agama Provinsi Riau itu harus diinfokan secara cepat dalam info pentingnya *webiste*. contohnya ada penerimaan CPNS sebelum penerimaan kita sudah dapat info itu dulu sehingga diprogramkan supaya kita yang membuka duluan dari pada orang lain yang membukanya, istilahnya kita dulu yang memaparkan pemberitaannya baru media lain, jadi harus cepat menanggapiya sehingga informasi nya cepat sampai kepada masyarakat serta mudah disampaikan. Kemudian juga dari sisi penganggaran website juga butuh perawatan, itu juga harus diperhatikan. (Hasil Wawancara dengan Ady Yuliandi ST 10 Mei 2019).

Informasi dan Humas Kementerian Agama Provinsi Riau ini menggunakan Media untuk mensosialisasikan *website* pemerintah, adapun penggunaan media yaitu media cetak dan media

sosial tak luput dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Dengan menggunakan link website dengan link www.riau.kemenag.go.id

Sumber daya manusia dalam mengelola *website* dengan dibuatnya tim yang mengelola *website* dalam perencanaan dan pemrograman pengelolaan *website* sebagai media informasi dan layanan publik, yaitu terdiri dari dua Tim diantaranya tim pengelolaan *website* yang terdiri dari ketua pengelolaan beserta anggotanya yang berjumlah empat orang, dan tim peliputan yang terdiri dari semua Humas.

Selain itu informasi yang bisa dimasukkan kedalam *website* tersebut yaitu pada umumnya, mengenai tentang keagamaan karena sesuai dengan temanya Kementerian Agama, tidak boleh dimasukkan seperti iklan-iklan, promosi, karena ini merupakan *website* Pemerintah.

Informasi yang dimasukkan kedalam *website* yaitu informasi yang terkait dengan Kementerian Agama, semua yang terkait dengan Kementerian Agama yang perlu diketahui oleh masyarakat.

Misalnya informasi haji, informasi keluarga sakinah, informasi urusan agama islam, informasi tentang zakat, pendidikan islam, wakaf yang perlu diseringkan oleh masyarakat. Informasi yang tidak bisa masukkan ke *website* yaitu bersifat rahasia, misalnya temuan-temuan korupsi yang belum terbukti, isu-isu yang belum ada bukti tidak bisa dimasukkan atau dinaikkan. Artinya informasi yang tidak ada bukti dengan konkrit tidak bisa dinaikkan.

Implementasi dalam Pengelolaan Website sebagai Media Informasi dan layanan Publik di Kementerian Agama Provinsi Riau.

Apabila ditilik dari tugasnya, *public relations* pemerintah F. Rahmadi (1994:78) setidaknya memiliki empat tugas penting, yaitu memberikan penerangan dan pendidikan tentang kebijakan pada masyarakat, memberi bantuan bahan kepada media massa, mempromosikan kemajuan pembangunan memonitor pendapat umum.

Informasi dan Humas menjalankan tugasnya sebagai pengelola informasi dan layanan publik hal ini dapat dilihat pada kegiatan dalam menjalankan *website* pemerintah, seperti membuat pemberitaan yang berkaitan dengan Kementerian agama yaitu ada lima bidang-bidang, ada lima subag, dan empat pembimas, semua pemberitaannya kondisional.

Proses Pengelolaan Informasi Pemberitaan di Website

Informasi dan humas memberi bantuan kepada media berita (*news media*) berupa bahan informasi. Hal ini dapat dilihat pada kegiatan *pers release*, pelayanan informasi dan sebagainya. Kegiatan-kegiatan tersebut lebih bersifat supporting media, yaitu pemberian bahan-bahan informasi mengenai kegiatan kepala daerah, kebijakan dan tindakan Pemerintah, termasuk fasilitas peliputan kepada media berita untuk acara-acara resmi yang penting.

Pemerintah ini merupakan sumber informasi yang penting bagi media, karena itu humas informasi

dan masyarakat Kementerian Agama Provinsi Riau memberikan fasilitas keterbukaan informasi melalui *website* yang mereka punya dengan domain riau.kemenag.go.id ini yang memberitakan mengenai semua pemberitaan yang berkaitan dengan instansi tersebut, dengan sasarannya yaitu seluruh umat beragama khususnya Provinsi Riau, dan tidak kecil kemungkinan untuk diluar Riau juga bisa memperoleh informasi yang ada di *website* Kementerian Agama Provinsi Riau.

Adapun informasi ini langsung dikelola oleh bagian humas di Kementerian Agama Provinsi Riau yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau. Setiap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pihak inmas wajib meliputi acara tersebut dan langsung diberitakan serta dipublikkan di *website* dengan domain riau.kemenag.go.id

Menurut pengamatan penulis, admin yang merupakan salah satu anggota tim pengelola pemberitaan membuka *website* itu secara rutin untuk mengupload pemberitaan yang ada ada di *website* riau.kemenag.go.id. Berita yang dimuat benar-benar dari anggota humas yaitu sub bagian peliputan yang telah melakukan peliputan lapangan bersama pejabat/kepala daerah. Selain berita seputar kepala daerah juga dimuatkan pemberitaan tentang agama, jadi pemberitaan itu semuanya berkaitan dengan Kementerian Agama Provinsi Riau.

Berikut ini adalah proses pengelolaan berita didalam *website* riau.kemenag.go.id. Pertama Admin yang merupakan staff humas melakukan login sebelum menginput berita, melalui domain

www.riau.kemenag.go.id. Hal ini merupakan aktivitas rutin humas dalam mengelola *website* sebagai media informasi dan layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Nofrian Eka Tresna dapat dijelaskan bahwa proses awal dalam pengelolaan pemberitaan pada *webiste* pemerintah adalah dengan melakukan login admin didalam content system management dengan situs yang beralamatkan www.riau.kemenag.go.id , sehingga admin secara langsung dapat mengisi konten-konten yang tersedia termasuk konten pemberitaan. Dalam pelaksanaan pengelolaan pesan di dalam *website*, informasi dan humas mengedepankan kredibilitas, konteks, pemaknaan isi, kejelasan, kontunitas, saluran, dan kapabilitas.

Humas melakukan pencarian berita lalu diolah dan setelah itu diunggah di *website* Kementerian Agama Provinsi Riau dengan domain riau.kemenag.go.id yang meliputi berbagai agenda dan kegiatan kepala Kanwil ataupun satker. Humas melakukan pengecekan rutin melalui admin *website* tersebut yang dikirim oleh admin daerah maupun pemberitaan yang langsung dikelola oleh pihak humas Kemenag yang masuk kedalam admin *website*. Menurut observasi penulis, pemberitaan di *website* riau.kemenag.go.id rutin dimuat setiap hari yang berisikan kegiatan-kegiatan kepala daerah dan informasi seputar Kementerian Agama Provinsi Riau.

Ketika memposting berita staf humas selaku admin pemberitaan melakukan pengecekan dalam pengetikan, agar berita yang dimuat didalam *webiste* menggunakan tanda baca yang benar. Menurut pengamat penulis tanda baca adalah hal yang

sangat penting diperhatikan agar tidak terjadi salah pengetikaaan disaat memuat berita didalam *website* resmi pemerintahan. Sehingga berita yang sudah dipublish merupakan berita yang terbaru dan valid. Berita ini menjadi referensi untuk media-media online.

Evaluasi dalam Pengelolaan Website sebagai Media Informasi dan Layanan Publik di Kementerian Agama Provinsi Riau

Tahap evaluasi adalah suatu kegiatan yang mengusahakan agar aktivitas-aktivitas terlaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan hasil yang dikehendaki. Sebagaimana menurut Scott Cutlip & Center (2000:340) bahwa aktivitas ini melibatkan proses menaksir persiapan, implementasi dan hasil program serta umpan balik dan analisis terhadap program yang telah dilaksanakan.

Dalam kaitan dengan hal tersebut, informasi dan masyarakat Kementerian Agama Provinsi Riau dalam melakukan evaluasi menetapkan beberapa standar dan alat ukur yang sebelumnya telah ditetapkan dalam proses perencanaan program sekaligus estimasi pencapaian kerja. Dalam melakukan evaluasi programnya, dengan menetapkan beberapa alat untuk melakukan proses tersebut salah satunya adalah dengan membuat mekanisme evaluasi program baik berkenaan dengan mekanisme waktu evaluasi, mekanisme evaluasi pencapaian program dalam manajemen kehumasan.

Informasi dan masyarakat Kementerian Agama Provinsi Riau melakukan evaluasi untuk mengetahui apakah website telah menjangkau lapisan masyarakat

dalam penyebaran informasi melalui website yaitu dengan melihat tindakan masyarakat. dilihat dari pengunjung atau *viewer website* kemenag.go.id tersebut.

Adapun tindakan yang dilakukan Humas Kementerian Agama Provinsi Riau dalam evaluasi pengelolaan *website* sebagai media informasi dan layanan publik adalah dengan melakukan pengecekan perangkat, karena dimana pengelolaan *website* ini mengunkkan perlengkapan-perengkapan pendukung dalam pengelolaannya. Seperti adanya perangkat lunak dan perangkat keras, dan tidak hanya mengecek domain-domain yang terjadi kesalahan diluar dugaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa Kementerian Agama Provinsi Riau melalui bagian informasi dan humas (INMAS) telah melakukan strategi pengelolaan *website* sebagai media informasi dan layanan publik. sebelum melaksanakan kegiatan pengelolaan *website* sebagai media informasi dan layanan publik terlebih dahulu Humas Kementerian Agama Provinsi Riau memantapkan tujuan dilaksanakannya program yang akan dibuat dan kegiatan yang dilaksanakan dengan melakukan sebuah perencanaan. Perencanaan suatu program harus menyusun sasaran, strategi, dan taktik yang diperlukan dalam melaksanakan suatu program pengelolaan.

Pelaksanaan dalam pengelolaan *website* sebagai media informasi dan layanan publik dilakukan setiap hari dengan mencari

pemberitaan selanjutnya informasi dan humas membuat berita / *press release* yang dibuat oleh humas dan input data terbaru secara rutin yang berisikan informasi aktivitas seputar kepala daerah, satker maupun informasi sepeutar pemerintahan. Penyampaian pesan secara informatif memang menjadi panduan Humas Kementerian Agama Provinsi Riau agar pesan yang disampaikan lebih menunjukkan inti informasi yang dapat diperoleh publik internal melalui media internal dan media massa. Proses penyampaian pesan secara informatif ini memang memiliki alasan yang kuat, menyangkut adanya aspek-aspek informasi yang terkandung dalam pesan yang diberikan oleh pejabat Kementerian Agama Provinsi Riau.

Dalam pelaksanaan pengelolaan pesan di dalam *website*, informasi dan humas mengedepankan kredibilitas, konteks, pemaknaan isi, kejelasan, kontinuitas, saluran dan kapabilitas.

Dalam hal ini humas Kementerian Agama Provinsi Riau dalam melakukan evaluasi menetapkan beberapa standar dan alat ukur yang sebelumnya telah ditetapkan dalam proses perencanaan program sekaligus estimasi pencapaian kinerja.

Saran-saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis menyadari banyak terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Maka penulis dapat mengajukan saran-saran antara lain :

1. Dalam perencanaan dan pemrograman kehumasan, informasi dan humas memantapkan sumber daya

manusia yang lebih handal, misalnya dalam peliputan dan pemberitaan, sebaiknya benar-benar menempatkan karyawan yang ahli dibidang tersebut.

2. Dalam pelaksanaannya setiap kegiatan kehumasan hendaknya lebih dikoordinir dan memberikan respon yang cepat. Sehingga *website* sebagai media yang cepat dalam komunikasi benar-benar dimanfaatkan dengan baik.
3. Dalam terjadinya hambatan tersebut agar bisa cepat ditanggapi atau diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Ruhlam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.
- Ardianto, Elvinaro, 2010, *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations Teoridan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Prenada Media Grup.
- Bungin, Burhan, 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Chsanggara, Hafied. 2014. *Perencanaan & Strategi*

Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Djakfar H. Assegaff, *Hubungan Masyarakat dalam Praktek*, Jakarta, Penerbit Ghalia Indonesia 1982.

Effendi, Onong Uchjna, 2002, *hubungan masyarakat*. Bandung, Remaja Rosda Karya

Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya, Bandung

Husein Umar. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Pustaka Utama.

Iriantara, Yosol, 2005. *Media Relations; Konsep Pendekatan dan Praktik*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.

Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.

Khairunnisa. 2015. *Public Realtions*. Yogyakarta: Graha ilmu.

Sumber Skripsi:

Fitria, Siti. 2017. *Strategi Komunikasi Humas Kantor Kesyafbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru*. Universitas Riau.

Nurohman, Didik. 2014. *Efektivitas Penggunaan Website Dalam Menunjang*

Kinerja Humas Di Kementerian Agama Provinsi Riau. Universitas Islam Negeri.

Himaturipa, Rina. 2018. *Pengelolaan Website sebagai Media Informasi Publik: Studi Kasus pada Humas Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Referensi:

<http://riau.kemenag.go.id>

<http://repository.uin-suska.ac.id/3688/>