BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Saat ini dunia telah memasuki era informasi yang akan berkembang dan terus berkembang. Informasi menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh semua orang, semua kalangan baik itu instansi pemerintah maupun swasta bahkan semua negara. Negara-negara maju tidak pernah lepas dari penguasaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Salah satu ukuran maju tidaknya suatu negara adalah penguasaan TIK.Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dalam hal ini kita sebut Komputer akan terus berkembang dengan pesatnya baik itu Perangkat Kerasnya (Hardware) maupun Perangkat Lunaknya (Software). Sudah banyak kita lihat dan dengar di semua bidang sudah menggunakan komputer yang sangat membantu pekerjaan manusia.Pentingnya teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan *public* di tubuh pemerintah Indonesia sudah disadari sejak awal.Berbagai lembaga pemerintah seakan berlomba untuk memunculkan *web* atau situs pelayanannya masing-masing.

"Website merupakan halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat. *Website* ini didasari dari adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui perkembangan teknologi informasi, tercipta suatu jaringan antar komputer yang saling berkaitan"[1]. Jaringan yang

[1] http://www.dadi.comoj.com/index.php?p=1_23_Era-Public-Relations-Web,Rabu/28- 12-2011/Pkl.20.00WIB

dikenal dengan istilah internet secara terus-menerus menjadi pesan–pesan elektronik, termasuk *e-mail*, transmisi *file*, dan komunikasi dua arah antar individu atau komputer.

Internet memberikan berbagai macam fasilitas yang dapat dirasakan pengguna, karena internet dapat menjadi media pertukaran dan penyampaian informasi. Salah satu fasilitas yang digunakan sebagai media pertukaran dan penyampaian informasi, HTTP:// (*HyperText Transfer Protocol*). HTTP yaitu serangkaian aturan komunikasi yang memungkinkan *browser* melakukan transaksi data dengan *server web.* Dengan HTTP untuk mengakses *website*, pengguna tidak perlu menuliskan HTTP:// diawal kalimat. Pengguna dapat dimudahkan dalam mengakses dengan langsung menulis nama domain bagian kedua *website* tersebut.

Penggunaan *website* sudah menjadi suatu perhatian oleh banyak kalangan, mulai dari pengusaha, akademisi, pemasaran, praktisi media massa, perusahaan, hingga instansi pemerintahan. Dari *website* ini banyak kalangan menggunakannya sebagai media promosi, alat penjualan, hingga memberikan materi informasi yang berkaitan gambaran detail suatu instansi atau lembaga. Tak hanya itu dengan adanya *website* banyak orang yang berlomba-lomba untuk dapat mempromosikan dirinya. Hal ini ditandai dengan adanya situs-situs atau *website* yang memberikan fasilitas untuk dapat berhubungan dengan orang banyak, seperti jejaring sosial *facebook, friendster, twitter, blog, myspace*, dan *website* lainnya. Kini semakin maraknya penggunaan *website* oleh berbagai orang dan juga kalangan, maka membuat perusahaan

maupun instansi pemerintahan menggunakan *website* perusahaan. Menurut Kriyantono *website* perusahaan merupakan :

> "Sarana komunikasi yang pertama kali dan paling populer dilihat oleh organisasi.Karena itu, pada abad ini setiap perusahaan mesti melengkapi sarana komunikasinya dengan membuat *website*." (Kriyantono, 2008:260)

Adanya penggunaan *website* pada suatu perusahaan ataupun lembaga dalam penyampaian informasi tidak terjadi begitu saja tanpa adanya peran seseorang atau divisi dalam pengelolaannya. Pengelolaan *website* untuk menyampaikan informasi kepada khalayak biasanya dilakukan oleh *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat (Humas). *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat (Humas) menurut definisi dari Rex Harlow dalam Effendy adalah,

> "Fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam perasalahan atau persoalan; membantu manajemen menjadi tahu mengenai dan tanggap terhadap opini publik; menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam membantu mengantisipasi kecenderungan; dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama". (Effendy, 1993:118)

Untuk itu sekarang perusahaan,lembaga atau instansi memiliki divisi khusus yang berfungsi menjembatani atau menjadi saluran penghubung, baik di lingkungan dalam perusahaan itu sendiri, yaitu antara pimpinan dengan karyawan (*internal public*) maupun antara perusahaan dengan pihak luar (*external public*), yang diantaranya adalah masyarakat atau pelanggan. Divisi

khusus tersebut dikenal dengan nama *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat (Humas).

Public Relations atau Humas suatu perusahaan atau lembaga merupakan ujung tombak dan sebagai jembatan penghubung antara pihak perusahaan dengan berbagai pihak yang menjadi khalayaknya. Dalam realita praktik *Public Relations* di perusahaan, bertujuan menciptakan pemahaman publik, membangun citra korporat (perusahaan atau lembaga), membangun opini publik, serta membentuk niat yang baik dan bekerja sama.

Adapun definisi *Public Relations* dalam kamus *Fund and Wagnal American Standard Desk Dictionary* dikutip oleh **Linggar Anggoro:**

> "*Public Relations* adalah segenap kegiatan dan teknik atau kiat yang digunakan oleh organisasi untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan sepak terjangnya". (Anggoro, 2000 : 2)

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa *Public Relations* dalam suatu lembaga atau instansi pemerintahan sangatlah penting dan sudah menjadi kebutuhan. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, bahwa *Public Relations* merupakan ujung tombak dalam menyebarkan informasi yang harus disosialisasikan kepada publik, baik internal maupun eksternal.

Sebagaimana yang dikatakan Oemi Abdurachman dalam bukunya Dasar Dasar Public Relations " bahwa *Public Relations* mempunyai atau memiliki 2 kegiatan utama,yaitu kegiatan internal (kegiatan yang berhubungan dengan pihak perusahaan) dan kegiatan eksternal (kegiatan yang berhubungan dengan pihak diluar perusahaan)" (Abdurachman,2001:35).

Memasuki era globalisasi *Public Relations* atau Humas kini dapat mempublisitaskan instansinya dengan jangkauan luas secara langsung. Salah satu cara untuk melakukan itu semua yaitu dengan menggunakan berbagai kecanggihan teknologi. Banyaknya perusahaan yang melakukan kegiatan publikasi *Public Relations* atau Humas menggunakan internet, kegiatan tersebut dikenal dengan sebagai konsep *Public Relations On The Net.* Konsep ini merupakan suatu pemikiran baru di kalangan perusahaan dan instansi pemerintahan untuk memanfaatkan kehadiran media baru, yakni internet.

Pemanfaatan tersebut digunakan *Public Relations* atau Humas sebagai media publikasi baru yang lebih dimudahkan dan dituntut untuk mampu mengikuti zaman yang serba digital. *Public Relations Net* atau *Electronic Public Relations* (e-PR) adalah penerapan dari perangkat ICT (*Information and Communication* 7 *Technologies*) untuk keperluan *Public Relations*. Seluruh kegiatan kehumasan dapat dilakukan didalam internet dari mulai melakukan kegiatan publikasi sampai melakukan *customer relations*, *management* juga dapat dilakukan di Internet.

Bagi suatu lembaga yang ada saat ini khususnya Kejaksaan Tinggi Jawa Barat, *website* bisa jadi suatu identitas yang menunjukkan jati diri lembaga. Selain itu *website* juga bisa menjadi suatu jembatan penyambung antara lembaga dengan dunia luar.

Website yang baik dengan konten yang selalu diperbaharui bisa membuat suatu lembaga dikenal oleh masyarakat. Masyarakat tidak perlu lagi datang untuk melihat kantor dan kegiatan lembaga. Cukup melihat dari *website* yang

kita miliki, orang akan tahu kegiatan apa saja yang kita lakukan, sekaligus menjadi tempat berinteraksi dua arah.*Website* juga akan membuat lembaga menjadi terlihat professional, karena dengan *website*, orang bisa mengakses ke lembaga tersebut tanpa terbatas ruang dan waktu, bisa diakses di mana saja dan bisa melayani masyarakat manapun. Lebih efektif dan efisien.

Untuk memberikan informasi kepada pegawai ataupun kepada masyarakat tentang segala kegiatan yang dilakukan ataupun berbagai macam hal yang berhubungan dengan kejaksaan. Kejaksaan Tinggi Jawa barat menganggap *Website* adalah saluran yang dianggap cukup efisien dan efektif untuk memberikan informasi kepada pegawainya ataupun masyarakat selain itu dengan adanya *website* kejati-jabar.go.id,diharapkan dapat membangun citra positif kejaksaan dimata masyarakat. Terhubung secara *online* melalui *website* dengan berbagai kemudahan bagi setiap penggunanya. Baik informasi maupun aspirasi dapat diakses secara *real time*, sehingga informasi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pihak yang membutuhkan, tanpa terhambat oleh ruang, waktu serta biaya.

Website Kejaksaan Tinggi Jawa Barat baru disahkan pada hari Senin tanggal 14 Maret 2011 *website* ini dibuat untuk mengakomodir tuntutan transparansi dalam penyelenggaraan tugas dan kewenangan kejaksaan dan sebagai upaya untuk mengupayakan pemberian pelayanan *public* yang lebih berkualitas khususnya di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat .

Melalui *website* Kejaksaan Tinggi Jawa Barat ini, ditampilkan data penanganan perkara, baik perkara Tindak Pidana Umum (PIDUM), Tindak

Pidana Khusus (PIDSUS), maupun perkara Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN) se wilayah Jawa Barat, dan informasi lain yang dinilai layak untuk diketahui masyarakat, juga terdapat tampilan berita kegiatan-kegiatan Kejaksaan Tinggi Jawa Barat yang sedang dilaksanakan oleh seluruh pegawai Kejaksaan Tinggi Jawa Barat dan Kejaksaan Negeri se wilayah Jawa Barat.

Dengan hadirnya *website* ini di tengah-tengah masyarakat, diharapkan masyarakat dapat berkomunikasi secara aktif dengan Kejaksaan dan peresmian *website* Kejaksaan Tinggi Jawa Barat www.kejati-jabar.go.id menjadi langkah awal dari upaya Kejaksaan untuk bekerja secara transparan dan akuntabel. *Website* Kejaksaan Tinggi Jawa Barat http://kejati-jabar.go.id dapat digambarkan pada gambar 1.1 dibawah ini.

Gambar 1.1
***Website* Kejaksaan Tinggi Jawa Barat www.kejati-jabar.go.id**



Sumber : kejati-jabar.go.id, 2012

Keberadaan *website* Kejaksaan Tinggi Jawa Barat merupakan suatu bentuk kemajuan teknologi dalam mendukung proses penyampaian informasi kejaksaan kepada masyarakat melalui medianya sendiri. Penggunaan *website* Kejaksaan Tinggi Jawa Barat Kejati-jabar.go.id dapat mempermudah kerja Humas seperti saat menginformasikan agenda kegiatan kejaksaan yang harus diperbaharui setiap waktu. Jika menggunakan media konvensional informasi agenda kegiatan kejaksaan yang disiarkan terbatas, karena Humas harus menulis pada papan kegiatan yang memiliki ukuran terbatas.Dikarenakan *website* ini baru disahkan dalam waktu satu tahun lebih sehingga perlu sosialisasi dari pihak humas kejaksaan itu sendiri,salah satu cara untuk mensosialisakan *website* ini adalah dengan memberitahukan adanya *website* kejaksaan kepada masyarakat di setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak kejaksaan ataupun ditulis di papan pengumuman kejaksaan.

Adapun menu-menu yang terdapat di dalam *website* Kejaksaan Tinggi Jawa Barat kejati-jabar.go.id diantaranya adalah :

a. Berita : Berisi informasi seputar kegiatan yang dilakukan oleh kejaksaan Tinggi Jawa Barat

b. Galeri kegiatan : Berisi Fhoto-fhoto dan video kegiatan yang dilakukan oleh kejaksaan Tinggi Jawa Barat.

c. Info Perkara : Berisi info seputar pelanggaran hukum yang dilakukan oleh para tersangka berikut pasal-pasal pelanggarannya.

d. Sarana yang : Berisi Informasi seputar sarana dan prasarana dimiliki oleh Kejaksaan Tinggi Jawa barat

e. Profil berhubungan diantaranya : Berisi informasi tentang semua hal yang dengan Kejaksaan Tinggi Jawa Barat tugas,wewenang serta fungsi kejaksaan.

f. Pengaduan dengan ofesion tugas tindak : Berisi pengaduan masyarakat yang berkaitan dugaan pelanggaran perilaku ataupun ketidakpr alan Jaksa dan Pegawai dalam melaksanakan serta pengaduan masyarakat terkait dugaan pidana korupsi.

g. Peraturan berkaitan : Berisi Informasi tentang Undang-undang yang dengan pelanggaran hukum

Dari semua menu yang ada di dalam *website* kejaksaan Tinggi Jawa Barat gallery kegiatan lah yang sering diakses oleh masyarakat karena dengan begitu masyarakat jadi tau kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Kejaksaan Tinggi Jawa Barat dengan melihat fhoto-fhoto tersebut.

Menurut Bertrand , dalam buku nya *Public Relations*: *Principle problem*, yang dikutip Onong U. Effendy, fungsi *Public Relations* adalah sebagai berikut:

1. *It should be serve the publics interest* (Mengabdi kepada kepentingan umum).
2. *Maintain Good Communications* (Memelihara komunikasi yang baik)

3. *Stress Good Moral and manners* (Menitik beratkan kepada moral dan perilaku yang baik). (Effendy,1999; 31)

Dari pemaparan definisi dan fungsi *Public Relations* tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu ciri khas proses *Public Relations* adalah sebagai berikut:

1. Menunjukan kegiatan tertentu (*action*)
3. Kegiatan yang jelas (*activities*) Adanya perbedaan khas dengan kegiatan lain (*different*)
4. Terdapat suatu kepentingan tertentu (*important*)
5. Adanya kepentingan bersama (*common interst*)
6. Terdapat komunikasi dua arah timbal balik (*reciprocal two ways traffic*

Communication).

Kejaksaan sebagai salah satu lembaga penegak hukum dituntut untuk lebih berperan dalam menegakkan supremasi hukum, perlindungan kepentingan umum, penegakan hak asasi manusia, serta pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Di dalam UU Kejaksaan yang baru ini, Kejaksaan RI sebagai lembaga negara yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan harus melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya secara merdeka, terlepas dari pengaruh kekuasaan pemerintah dan pengaruh kekuasaan lainnya.Lembaga Kejaksaan sebagai pengendali proses perkara (Dominus Litis), karena hanya institusi Kejaksaan yang dapat menentukan apakah suatu kasus dapat diajukan ke Pengadilan atau tidak berdasarkan alat

bukti yang sah menurut Hukum Acara Pidana. Perlu ditambahkan, "Kejaksaan mempunyai peran yang sangat penting karena merupakan satu-satunya instansi pelaksana putusan pidana (*executive ambtenaar).* Selain berperan dalam perkara pidana, Kejaksaan juga memiliki peran lain dalam Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara, yaitu dapat mewakili Pemerintah dalam Perkara Perdata dan Tata Usaha Negara sebagai Jaksa Pengacara Negara".
Jaksa sebagai pelaksana kewenangan tersebut diberi wewenang sebagai Penuntut Umum serta melaksanakan putusan pengadilan, dan wewenang lain berdasarkan Undang-Undang.

Untuk membangun citra positif lembaga kejaksaan itulah Kejaksaan Tinggi Jawa Barat memiliki Humas sebagai pelaksana dari semua jenis kegiatan yang ada di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat ,dengan berbagai kegiatan dan upaya yang dilakukan,juga dengan melaksanakan urusan pelayanan informasi *public* yakni memberikan informasi yang diperlukan yang berhubungan dengan Kejaksaan yang bertujuan untuk membangun citra kejaksaan kepada masyarakat luar,adapun beberapa tugas Humas yang termasuk kedalam layanan jasa *public* yaitu :

- Melaksanakan pelayanan *Public* pencari berita dari media cetak maupun media elektronik
- melakukan penyiapan dan pemantauan berita-berita serta menampung aspirasi dan pendapat umum mengenai masalah dalam masyarakat yang berkaitan dengan Kejaksaan dan pelaksanaan hubungan dengan

[2] http://www.kejaksaan.go.id/tentang_kejaksaan.php?id=3 (rabu/28-12-2011/pukul 19:30)

lembaga legislatif di daerah, instansi pemerintah, mass media dan masyarakat.

- Melakukan dan memberikan penyuluhan hukum ke daerah-daerah untuk membimbing masyarakat taat hukum
- Menyusun bahan *Press Release* berdasarkan data informasi dari unit kerja dan masyarakat untuk membentuk opini public yang positif bagi instansi
- Melayani masyarakat maupun LSM dalam melakukan pelaporan pengaduan baik dilingkungan instansi pemerintah maupun di lingkungan Kejaksaan sendiri
- Pelaksanaan pendokumentasian, pendistribusian dan pelaksanaan tugas.

Citra baik dan positif tidaklah mudah didapat,melainkan dengan usaha yang maksimal.untuk itu diharapkan dengan adanya humas di Kejaksaan Tinggi Jawa Barat dan melalui pengelolaan *website* kejaksaan www.kejati-jabar.go.id,akan berusaha membangun citra baik dan positif dari masyarakat umumnya dan khususnya di kalangan internalnya sendiri,dan pencitraan lembaga pun waktu demi waktu akan semakin ditingkatkan.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1.Pertanyaan Makro

- Bagaimana **Proses Kerja Humas** Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya?

1.2.2.Pertanyaan Mikro

- Bagaimana **Pengumpulan fakta** yang dilakukan Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya ?
- Bagaimana **Perencanaan** yang dilakukan Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya ?
- Bagaimana **Aksi dan Komunikasi** yang Disampaikan Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya ?
- Bagaimana **Evaluasi** yang Dilakukan Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya ?

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menjelaskan Proses Kerja Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati -jabar.go.id dengan melakukan berbagai macam peng umpulan fakta,perencanaan,pelaksanaan kegiatan dan mengevaluasi kegiatan yang dilakukan dalam membangun citra positif Kejaksaan Tinggi Jawa Barat.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui **Pengumpulan fakta** yang dilakukan Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya
2. Untuk mengetahui **Perencanaan** yang dilakukan Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya
3. Untuk mengetahui **Aksi dan Komunikasi** yang disampaikan Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya
4. Untuk mengetahui **Evaluasi** Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya
5. Untuk mengetahui **Proses Kerja** Humas Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melalui pengelolaan *Website* www.Kejati-jabar.go.id dalam membangun citra positif lembaganya

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi bahan pengembangan ilmiah bagi Ilmu Komunikasi, khususnya tentang

Proses Kerja Humas dalam suatu lembaga pemerintahan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. **Bagi Peneliti**

Kegunaan penelitian ini merupakan suatu pembelajaran,pembekalan ilmu mengenai proses kerja humas atau *Public Relations* dalam meningkatkan citra positif bagi perusahaan atau lembaga.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kepustakaan mengenai proses kerja Humas suatu lembaga pemerintahan mampu memberikan konstribusi ilmu untuk pengembangan disiplin ilmu komunikasi khususnya ilmu humas di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) program studi ilmu komunikasi dan sebagai masukan informasi yang lebih jelas bagi peneliti selanjutnya yang ada hubungannya dengan masalah ini. Diharapkan menjadi literatur dalam menambah wawasan dan acuan bagi peneliti selanjutnya dengan tema yang sama.

3. Lembaga

Diharapkan hasil dari penelitian yang dilakukan dapat memberikan masukan yang positif bagi Kejaksaan Tinggi Jawa Barat khususnya tentang proses kerja Humas Kejaksaan itu sendiri.