BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan akan menjelaskan tentang berbagai hasil yang didapatkan peneliti di lapangan dan menguraikannya ke dalam bentuk penjelasan berdasarkan metode deskriptif yang digunakan. Hasil dan pembahasan ini akan memaparkan mengenai berbagai hasil sebenarnya yang ditemui dan dirasakan peneliti di lapangan mengenai peranan peranan humas Pemerintah Kota Batam dalam mensosialisasikan "*Website* Pemko Batam" kepada masyarakat. Data primer yang di dapat dari wawancara yang dilakukan dengan Humas Pemerintah Kota Batam, dan ditunjang dengan data pendukung lainnya seperti halnya data-data dari internet dan literatur yang menunjang penelitian.

Berbagai hal mengenai peranan Humas Pemerintah Kota Batam akan dipaparkan dengan melihat kegiatan yang dilakukan Humas, pesan yang disampaikan, media yang digunakan sampai dengan menilai peranan Humas secara keseluruhan dari kegiatan sosialisasi yang dilakukannya. Untuk dapat memberikan pemaparan hasil penelitian yang terstruktur, maka bab ini akan mendeskripsikan mengenai tiga hal utama, yaitu:

1. Deskripsi Identitas Informan
2. Deskripsi Hasil Penelitian
3. Pembahasan

4.1 Deskripsi Identitas Informan

1. Yudi Admajianto, S.Stp

Informan yang bernama lengkap Yudi Admajianto ini adalah pria kelahiran Mataram, 29 September 1981. Informan berpangkat Penata/IIIC dan menjabat sebagai Kasubab Publikasi bagian Humas Setdako Batam. Informan merupakan ayah dari satu orang putera dan satu orang puteri yang memiliki watak humoris dan senang akan hal-hal baru. Informan memiliki karir yang cukup baik di usianya yang masih termasuk muda. Informan merupakan sarjana lulusan Universitas Sumatera Utara.

Pekerjaannya di bidang publikasi Humas menempatkannya sebagai bagian yang memiliki andil penting dalam segala bentuk proses kegiatan sosialisasi dari Pemerintah Kota Batam. Informan memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik, sehingga tidak heran jika peneliti merasa tepat untuk menjadikannya sebagai informan penelitian selain jabatannya yang memamng dirasa tepat untuk penelitian ini. Informan terlihat nyaman dan menguasai bidang pekerjaannya, karena hal tersebut terlihat dari berbagai penjelasan yang diutarakan informan dan usahanya untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi yang tepat untuk penelitian ini.

Jabatannya sebagai Kasubag Publikasi Humas Pemerintah Kota Batam menuntutnya untuk dapat bersosialisasi dengan banyak pihak. Informan yang sangat menggemari bidang fotografi ini juga memiliki hubungan baik dengan

media massa setempat dan memiliki reputasi yang baik di bidangnya. Informan yang banyak berhubungan dengan berbagai pihak untuk kepentingan publikasi berbagai kebiujakan pemerintah ini sangat menjaga hubungannya dengan pihak-pihak yang dirasa turut serta dalam hubungan membangun kinerjanya.

Sekarang ini informan memegang langsung publikasi *website* Pemko Batam, sehingga informan memiliki kapasitas yang baik untuk dapat menjelaskan berbagai kegiatan sosialisasi *website* Pemko Batam dalam penelitian ini. Informan selama ini telah banyak melakukan bentuk-bentuk publikasi massa untuk berbagai kepentingan kebijakan pemerintah, dan informan memiliki kemampuan untuk dapat merencanakan dan menkonsepkan bidang publikasi yang dibutuhkan dalam suatu program dengan terstruktur.

Peneliti yang bertemu dengan informan untuk pertama kalinya pada saat pengajuan perinjinan penelitian, merasa bahwa informan yang maih terbilang muda ini memiliki etos kerja yang baik dan merupakan percontohan positif dari perangkat pemerintahan yang dapat dimanfaatkan keberadaannya untuk kepentingan masyarakat dan pemerintah itu sendiri. Informan yang dalam kesehariannya memiliki pembawaan humoris, tetapi tidak pada saat dirumah yang dikenal istrinya memiliki watak keras dan berkemauan keras.

2. Dra. Ratna Sari

Ratna Sari merupakan informan kedua penelitian yang lahir di Kota Medan pada tanggal 28 januari 1969. Perempuan berdarah Batak ini pegawai negeri sipil daerah dengan pangkat terakhir Penata/IIIc yang sekarang menjabat sebagai Kasi PMKS Kecamatan Lubuk Baja. Informan yang menggunakan jilbab ini berkantor di unit kerja Camat Lubuk Baja sejak tahun 2004. Informan adalah seorang ibu dari tiga orang putera dan masih berusaha untuk mewujudkan mimpinya sebagai seorang wirausahawan di bidang tenun.

Informan menyelesaikan sekolah dasar di Perguruan nasional Khalsa Medan, kemudian melanjutkan sekolah di SMPN 17 Medan, dan memilih SMAN 4 Medan sebagai pilihannya sendiri. Informan kemudian melanjutkan studinya, dan lulus sebagai sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara dan telah mengabdi di pemerintahan daerah semenjak tahun 1995.

Karir informan di Pemerintahan daerah dimulai pada tahun 1995 dengan pangkat Penata/IIIA dengan adanya surat keputusan nomor 931/I-4/peg/1995, dengan penetapan dari Menteri Negara kependudukan, dan pada tahun 2001 berpangkat Penata Muda Tingkat I/IIIB dengan surat keputusan nomor 1315/II/peg/2001, dan semenjak tahun 2005 sampai dengan sekarang berpangkat Penata/IIIC dengan adanya surat keputusan nomor SK.823.3.2/III/2005/19 yang ditetapkan oleh Walikota Batam.

Riwayat jabatan informan dimulai semenjak karirnya dalam pemerintahan daerah dimulai, ketika untuk pertama kalinya menjabat sebagai Ajun Penyuluh KB Madya pada tahun 1995 dengan surat keputusan nomor 931/III/PKB/Peg/1995, pada tahun 2001 kemudian menjabat sebagai Ajun Penyuluh KB dengan surat keputusan nomor 040/III/Peg/PN-PKB/04/2001, selanjutnya di tahun yang sama menjabat sebagai PPLKB Kecamatan Lubuk Baja Eselon IVB terhitung semenjak 20 Juli 2001 dengan adanya surat keputusan nomor 256/III/Peg/J4/2001.

Pada tahun 2004, informan menjabat sebagai Kasi PMKS kecamatan Lubuk baja Eselon IVB terhitung tanggal 7 Februari 2004 dengan adanya surat keputusan nomor 08/BK?II/2004 berdasarkan keputusan Walikota Batam. Juni 2006 sampai dengan September 2009, informan menjabat sebagai kasubag Rencana Perekonomian, dan setlah itu terhitung September 2009 sampai dengan sekarang menjabat sebagai Kasubbag pemberitaan di Unit Kerja kantor Camat Lubuk Baja.

Peneliti yang untuk pertama kalinya berkenalan dengan informan, merasa bahwa informan merupakan peribadi yang keras dan bertanggung jawab. Informan sangat menghargai peneliti-peneliti muda untuk dapat mengembangkan potensinya, sehingga peneliti pun diberikan kesempaytan yang baik untuk dapat melakukan sesi wawancara dengan informan di kantor unit kerjanya.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1 Kegiatan Humas Pemerintah Kota Batam dalam Mensosialisasikan "*Website* Pemko Batam" Kepada Masyarakat

Dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi *website* Pemko Batam, Humas Pemerintah Kota Batam terlebih dahulu melakukan beberapa bentuk perencanaan mendasar yang akan menjadi pedoman mereka untuk dapat menjalankan kegiatan ini sebagaimana yang telah dirumuskan sebelumnya. Perencanaan yang dilakukan humas, menjadi suatu bentuk *platform* kerja humas agar berada pada suatu alur pencapaian yang ingin dituju dan dilaksanakan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Humas Pemerintah Kota Batam dituntut untuk dapat menunjukan kemampuannya dalam memberikan bentuk sosialisasi yang menarik dan efektif dalam mempromosikan *website* Pemko Batam agar lebih dapat dikenal dan diberdayakan oleh masyarakat Batam. Kemampuan humas dalam meniliti kebutuhan kegiatan sosialisasi ini terlihat dari adanya usaha-usaha internal dan riset yang dilakukan humas dalam melihat karakteristik masyarakat Batam dalam menerima beragam informasi baru. Humas menjadikan informasi-informasi mengenai karakteristik masyarakat Batam tersebut sehingga menjadi alat yang dapat disesuaikan menurut kebutuhan masyarakat Batam.

Seperti yang diungkapkan oleh Rudi Admajianto selaku informan penelitian yang menjelaskan tentang adanya kemampuan yang dimiliki oleh Humas, bahwa:

> "Kemampuan kita menyediakan alat dan sumber daya manusia yang sesuai dan dibutuhkan dalam bidang Humas itu sendiri. Sumber daya yang menunjang dan dapat menguasai bidangnya, serta kita selalu mengikuti pelatihan dari berbagai acara tentang bagian masing-masing agar mempunyai skill yang lebih professional." (Rudi Admajianto dalam wawancara, 9 Juni 2011)

Perencanaan kegiatan sosialisasi yang dilakukan humas dilakukan antar bagian Humas satu sama lain untuk dapat melihat pembagian kerja yang dibutuhkan dalam menangani kegiatan sosialisasi *website* Pemko Batam agar dapat berjalan sesuai harapan. Perencanaan ini mengacu pada langkah-langkah Humas untuk menetapkan pesan yang akan disampaikan, media yang digunakan dalam kegiatan, hingga evaluasi yang berguna untuk melihat hasil dari perencanaan yang dilakukan.

Humas Pemerintah Kota Batam terdiri atas individu-individu yang memiliki kemampuan dalam menyelenggarakan kegiatan sosialisasi agar berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengalaman yang dimiliki oleh bagian-bagian dalam Humas dengan memberikan bidang spesifikasi khusus kepada bagian-bagian tersebut untuk menangani proses sosialisasi menurut keahlian dan kemampuannya. Kemampuan Humas dalam kegiatan sosialisasi ini dapat dinilai dari adanya

perencanaan yang matang antar kepala humas dan stafnya untuk menyusun kebutuhan informasi secara terkoordinir.

Upaya-upaya yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Batam dalam kegiatan sosialisasi *website* Pemko Batam, yaitu memanfaatkan seluruh saluran media yang dipergunakan Pemerintah Kota Batam agar dipergunakan sebagai media sosialisasi yang efektif. Agenda kegiatan Pemerintah Kota Batam juga dimanfaatkan sebagai media yang memiliki tingkat efisiensi yang besar untuk dapat dipergunakan sebagai sarana dalam program sosialisasi, seperti halnya sosialisasi *website* diberbagai agenda kegiatan Pemerintah.

Kegiatan sosialisasi *website* Pemko Batam pada dasarnya dilakukan secara berkesinambungan sebagai salah satu agenda humas untuk selalu mensosialisasikan *website* resmi Pemerintah sebagai salah satu aset milik bersama masyarakat Batam yang dapat didayagunakan keberadaannya. Pada awal *website* Pemko Batam dibuat tahun 2002, pada saat itu pula Humas memiliki agenda penting untuk dapat mensosialisasikan *website* resmi milik Pemerintah kepada masyarakat Batam sebagai media yang memperkecil jarak antara pemerintah dan warganya.

Sampai dengan saat ini Humas Pemerintah Kota Batam masih memposisikan *website* Pemko Batam sebagai sarana modern yang tetap disosialisasikan dengan baik karena bukan hanya menyangkut tentang

pengetahuan masyarakat akan keberadaan *website*nya saja, tetapi juga menyangkut tentang beragam informasi yang dapat diakses oleh masyarakat khususnya mengenai kebijakan Pemerintah Kota Batam.

Humas Pemerintah Kota Batam berusaha untuk dapat mengupayakan proses sosialisasi *website* Pemko Batam secara tepat. Adanya evaluasi-evaluasi internal humas dalam menilai keberhasilan dan kefektifan kegiatan sosialisasi ini menunjukan bahwa Humas memiliki jangka waktu berkala untuk tetap mengolah kegiatan sosialisasi ini agar tetap berada pada porsinya. Humas Pemerintah Kota Batam cukup intens dalam melakukan kegiatan sosialisasi, seperti halnya tetap mendayagunakan beragam media massa yang dalam hal ini menyangkut tentang media elektronik dan media cetak, serta nirmassa berupa media yang bersifat pribadi seperti halnya telepon, surat, dan faksimili untuk digunakan sebagai sarana dalam mensosialisasikan *website* pemerintah.

Rudi Admajianto menjelaskan mengenai frekuensi sosialisasi yang dilakukan Humas sudah cukup dilakukan dan bahkan terbilang sering, seperti yang dikutip di bawah ini:

> "Frekuensi kita terbilang cukup sering. Terbukti dari apresiasi media dan wartawan lain dan instansi kota lain yang berkunjung ke Kota Batam sendiri karena apresiasi yang positif sehingga kita merasa cukup puas dengan hasil sekarang dan selalu melakukan pembaharuan didalam kinerja kita." (Rudi Admajianto dalam wawancara, 9 Juni 2011)

Seluruh bagian Humas memilki perannya masing-masing dalam kegiatan sosialisasi *website* Pemko Batam. Mulai dari kepala divisi humas sebagai penanggung jawab kegiatan sosialisasi sampai dengan staf-staf bawahannya yang berperan langsung di lapangan, seperti halnya kegiatan pameran, kegiatan pameran pun menjadi salah satu media yang dipergunakan Humas untuk lebih dapat memperkenalkan *website* Pemko Batam secara langsung kepada masyarakat. Dalam pameran yang diikuti Pemerintah Kota Batam atau yang diselenggaran Pemerintah Kota Batam, masyarakat akan lebih leluasa untuk mempertanyakan berbagai informasi dan manfaat dari adanya *website* Pemko Batam. Untuk itu pula, media pameran menjadi salah satu alat yang dapat menjaring keingintahuan masyarakat mengenai *website* Pemko Batam

4.2.2 Pesan yang disampaikan Humas Pemerintah Kota Batam dalam Mensosialisasikan "*Website* Pemko Batam" Kepada Masyarakat

Pesan merupakan inti dari kegiatan komunikasi yang dilakukan. Apapun hal-hal yang melatarbelakangi pesan, tetap menunjukan posisi pesan sebagai perantara yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikannya. Pesan memegang peran penting dalam menilai tujuan komunikasi yang dilakukan, karena pesan sebagaimana fungsinya sebagai sarana penyampaian maksud. Tidak ada alasan lain dalam komunikasi, melainkan berupa usaha untuk dapat menyampaikan pesan agar dapat ditangkap dan dipahami oleh komunikan.

Humas Pemerintah Kota Batam berupaya untuk dapat menyampaikan pesan dengan tepat dan efektif dengan mengupayakan berbagai cara dalam mengkomunikasikan kegiatan sosialisasi *website* Pemko Batam. Hal-hal yang menyangkut tentang kejelasan pesan, telah menjadi perhatian utama Humas Pemerintah Kota Batam agar pesan yang dimaksudkan dalam kegiatan sosialisasi dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat.

Kejelasan pesan juga ditunjukan oleh Rudi Admajianto yang merasa bahwa humas menyampaikan pesan dengan kejelasan yang cukup baik seperti kutipan berikut, bahwa:

> "Kejelasan pesan yang kita sampaikan saya kira cukup jelas. Dari a sampai z kita selalu memasukan informasi yang penting dalam *website*, video profil, beragam foto tentang kegiatan dan tentang Kota Batam sendiri juga saya kira cukup lengkap." (Rudi Admajianto dalam wawancara, 9 Juni 2011)

Salah satu bentuk kerja yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Batam juga memperlihatkan usaha untuk memberikan pesan informasi yang mengikuti perkembangan, seperti yang diungkapkan oleh Ratna Sari selaku informan kedua yang menyatakan bahwa:

> "Kita selalu meng*compare* dengan wartawan lain dengan membaca Koran dan menonton berita setiap hari agar pesan yang diberikan selalu sesuai dengan kode etik jurnalistik dan sebagainya. Makanya kita selalu mengikuti pelatihan lagi agar mempunyai sdm yang semakin baik." (Ratna Sari dalam wawancara, 9 Juni 2011)

Pesan yang ditujukan kepada masyarakat Batam tentang adanya media *website* Pemko Batam, dikomunikasikan dengan cara-cara yang cukup jelas untuk dipahami. Humas Pemerintah Kota Batam dalam hal ini mempergunakan bahasa yang sederhana dan menarik perhatian. Pesan yang disampaikan tidak terkesan kaku, tetapi lebih menjukan sikap informatif agar lebih dapat dipahami masyarakat.

Penyampaian pesan secara informatif memang menjadi panduan Humas Pemerintah Kota Batam agar pesan yang disampaikan lebih menunjukan isi informasi yang dapat diperoleh masyarakat secara luas melalui *website* Pemko Batam. Proses penyampaian pesan secara informatif ini memang memiliki alasan yang kuat menyangkut adanya aspek-aspek informasi yang terkandung dalam program sosialisasi Humas dalam memperkenalkan *website* Pemko Batam.

Seperti yang diungkapkan oleh Ratna Sari tentang adanya penyampaian pesan yang berisi mengenai informasi dan dapat diperoleh masyarakat Batam, bahwa:

> "Sesuai media, misalnya Kalau di Koran kita mengeluarkan foto atau artikel, kalau di radio iklan, kalau di jalan kita membuat reklame dan tidak lupa internet kita selalu membuat berita. Soalnya kita membuat kerjasama seperti di Batam Today, pokoknya kita selalu mengikuti perkembangan. Backdrop kita punya design backdrop, agar masyarakat itu mengerti dalam penyampaian pesan. Tolak ukur dari pembuatan acara bila kita menyampaikan secara benar bisa dilihat apakah kegiatan kita yang datang ramai, bila menyampaikan pesan dari segi kebijakan pemerintah direspon oleh banyak orang, missal semakin banyak demo karena kebijakan tersebut. Kita juga akan menyampaikan kebijakan soal tata kota, program ktp." (Ratna Sari dalam wawancara, 9 Juni 2011)

Pendekatan persuasif yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Batam menjadi suatu cara yang dilakukan untuk lebih dapat merangkul masyarakat Batam secara keseluruhan. Cara penyampaian pesan ini akan berpengaruh pada adanya perilaku pendekatan dalam memahami pemahaman masyarakat. Sikap-sikap persuasif Humas Pemerintah Kota Batam dapat dilihat dari adanya sikap terbuka kepada masyarakat yang memiliki beragam pertanyaan tentang fungsi dan keuntungan penggunaan *website* Pemko Batam bagi mereka. Humas Pemerintah Kota Batam tidak menunjukan sikap kaku dalam menanggapi beragam pertanyaan masyarakat, karena Humas memiliki pedoman untuk tetap mengedukasi masyarakat melalui sosialisasi *website* Pemko Batam.

Daya tarik pesan kemudian memiliki fungsi tersendiri tentang adanya usaha-usaha Humas Pemerintah Kota Batam dalam mengemas pesan sosialisasi ke dalam suatu cara yang dapat menarik perhatian masyarakat untuk dapat mendengarkan dan bahkan melakukan apa yang disosialisasikan. Pesan yang disampaikan Humas merujuk pada adanya pengalaman dan penguasaan Humas Pemerintah Kota Batam dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik. Pesan disampaikan dengan cara-cara unik seperti halnya mempergunakan bahasa yang humoris.

Daya tarik pesan ini pada dasarnya memperlihatkan kemampuan Humas untuk dapat memproduksi pesan yang dapat menarik perhatian masyarakat. Pesan sosialisasi sebagai isi dari kegiatan komunikasi Humas dalam program ini sebenarnya terlihat dari pemanfaatan Humas untuk dapat berinteraksi dengan masyarakat luas melalui media. Dalam suatu iklan di radio lokal, pesan mengenai sosialisasi *website* Pemko Batam di kemas dengan mempergunakan pemahamam tentang masyarakat modern sebagai masyarakat melek internet. Hal ini tersebut merupakan salah satu contoh kecil yang dilakukan humas untuk dapat diperhatikan khalayak umum agar pesan yang disampaikan berjalan dengan efektif.

Daya tarik pesan ini juga menyangkut tentang apa yang dapat dilakukan oleh *website* pemko ketika mulai diakses, karena sosialisasi ini juga menyangkut penggambaran daya tarik pesan mengenai isi dari fitur

website itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Ratna sari dalam kutipan berikut, bahwa:

> "Daya tarik yang menilai pembaca dan yang yang melihat *website* sampai banyak yang member komentar. Dari komentar positif dan negatif bila ada komentar positif selalu admin terima, bila komentar negatif dari segi bahasa, etika dan sebagainya selalu tidak kita tayangkan. Soalnya kita *website* resmi, tidak mungkin kita memasukan komentar pembaca yang beretika buruk ke dalam *website*. Keunggulan *website* kita bisa mengecek status pembuatan ktp, sampai pemerintah lain berkunjung untuk menanyakan mengenai pengecekan ktp. Jadi kita terus memberikan inovasi agar menarik pembaca." (Ratna Sari dalam wawancara, 9 Juni 2011)

Semua hal yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Batam dalam kegiatan sisoalisasi *website* Pemko Batam ini, tidak lain adalah sebagai upaya untuk lebih memperkenalkan *website* resmi Pemerintah Kota Batam agar dapat diketahui dan diakses serta dimanfaatkan keberadaannya oleh masyarakat. Beragam pesan yang disampaikan menjadi suatu usaha humas untuk dapat memberikan stimulus bagi masyarakat agar lebih dapat memberikan ketertarikan dan perhatiannya untuk lebih memanfaatkan *website* Pemko Batam sebagai sarana milik bersama masyarakat Batam.

Seperti halnya yang diungkapkan oleh Rudi Admajianto mengenai tujuan dari penyamapaian pesan, bahwa "Tujuan pesan humas itu sendiri intinya agar Kota Batam mendapatkan citra yang positif bagi masyarakat sendiri, ataupun masyarakat luar Kota Batam." (Rudi Admajianto dalam wawancara, 9 Juni 2011)

4.2.3 Media yang digunakan humas Pemerintah Kota Batam dalam mensosialisasikan "*Website* Pemko Batam" kepada masyarakat

Media merupakan alat penentu akan keberhasilan kegiatan sosialisasi *website* Pemko Batam selama ini. Media mendapatkan porsi yang cukup besar untuk dapat digunakan humas Pemerintah Kota Batam agar dimanfaatkan sebaik mungkin sebagai alat penentu keberhasilan program sosialisasi. Humas Pemerintah Kota Batam memanfaatkan berbagai media yang dirasakan dapat dimanfaatkan sebagai penghubung yang efektif dengan masyarakat. Media-media yang bersifat massa seperti halnya radio, televisi lokal, pamflet, brosur, buletin, baliho, spanduk, video *company profile*, surat kabar, dan media-media bersifat nirmassa seperti halnya faksimili, email dan surat, semuanya dipergunakan sebagai media dalam kegiatan sosialisasi guna menyebarluaskan *website* Pemko Batam.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Rudi Admajianto dalam kutipan berikut, bahwa "Kita memanfaatkan berbagai media yang ada, tv swasta, beberapa radio swasta dan negeri, Koran harian, poster, stiker, baliho, majalah, dan selalu *update* dalam memberikan informasi di internet itu sendiri." (Rudi Admajianto dalam wawancara, 9 Juni 2011)

Penggunaan media-media di atas pada dasarnya merujuk pada satu alasan utama, yakni menyebarluaskan adanya *website* Pemko Batam dan ajakan untuk dapat menggunakan dan memanfaatkan keberadaannya bagi kepentingan bersama. Hal ini menunjukan posisi humas sebagai bagian

yang bertanggungjawab dalam sosialisasi *website* Pemko Batam dan kemampuannya dalam merencanakan dan mengolah perencanaan sosialisasi yang efektif.

Penggunaan media massa elektronik seperti menggunakan *spot* iklan atau publikasikan menggunakan radio dan siaran televisi lokal, dijadikan sebagai alat yang cukup efektif untuk dapat menjangkau luas masyarakat Batam. Penggunaan media elektronik pun tidak hanya berpaku pada penggunaan iklan saja, tetapi pemanfaatan publikasi melalui wawancara dan partisipasi yang diliput media elektronik dijadikan sebagai salah satu media kepentingan sosialisasi *website* Pemko Batam.

Seperti halnya yang diungkapkan oleh Ratna Sari mengenai peran media massa yang membantu dalam mensosiailisasikan *website* pemko Batam, yang dapat dilihat pada kutipan berikut ini:

> "Semua media kita gunakan, dari mulai baliho, reklame, tv, radio, internet. Misalnya internet selalu kita perbaharui melalui *website* Pemko kita juga bekerjasama dengan swasta misalnya antara dan Batam POS, radio kita selalu bekerjasama radio Batam fm, zoo fm kita selalu memberikan informasi diantara selingan lagu, dan RRI berita Batam setiap sore atau melalui Batam TV." (Ratna Sari dalam wawancara, 9 Juni 2011).

Media cetak seperti halnya koran, buletin, pamflet, dan brosur juga dijadikan media sosialisasi *website* Pemko Batam. Dalam setiap keperluan Pemerintah Kota Batam yang menyangkut tentang penggunaan media cetak, selalu digunakan Humas untuk dapat menempatkan alamat *website*

Pemko Batam sebagai official *website* yang dapat diakses secara *online*. Secara khusus memang iklan dalam media cetak tidak ditujukan hanya untuk sosilaisasi *website* Pemko Batam saja, tetapi hal-hal yang menyangkut tentang kepentingan publikasi pemerintah melalui media cetak, selalu menempatkan alamat *website* Pemko Batam sebagai identitas pemerintah Kota Batam yang tengah digalakan untuk dimanfaatkan.

Keberadaan media nirmassa yang bersifat pribadi pun, menjadi media yang efektif untuk dapat mempublikasikan *website* Pemko Batam. Di setiap keperluan surat menyurat Pemerintah Kota Batam, maka alamat *website* Pemko Batam selalu dicantumkan sebagai identitas dan alat akses yang dapat dipergunakan. Dalam bagian kop surat misalnya, atau pun pada amplop yang digunakan, alamat *website* Pemko Batam selalu dicantumkan. Dalam penggunaan email dan faksimili pun, *website* Pemko Batam dicantumkan sebagai *signature code* yang menandakan *official website* Pemerintah Kota Batam yang dapat diakses sebagai alternatif untuk dapat berhubungan dengan pemerintah maupun sebagai media informasi. Tidak terkecuali media reklame seperti halnya baligho, spanduk, umbul-umbul, dan lainnya juga dipergunakan sebagai media publikasi.

Penggunaan semua media yang dipergunakan Humas Pemerintah Kota Batam dalam mensosialisasikan *website* Pemko Batam selama ini, dinilai peneliti telah cukup efektif pemanfaatannya. Tidak semua media

memang memberikan kontribusi yang sama besar dalam proses sosialisasi *website* Pemko Batam, tetapi penggunaan seluruh media massa dan nirmassa yang dipergunakan ini setidaknya memberikan banyak kemungkinan bagi masyarakat luas untuk mengetahui keberadaaan *website* Pemko Batam. Pada intinya, setiap media memiliki segmentasi masing-masing, hanya saja penggunaan berbagai media tersebut harus di dukung dengan tampilan yang jauh lebih menarik lagi agar masyarakat lebih terfokuskan pada *website* Pemko Batam.

Penggunaan berbagai media yang telah disebutkan di atas, secara berkala dipergunakan oleh Pemerintah Kota Batam setelah adanya *website* Pemko Batam. Pada saat *website* Pemko Batam rilis pada tahun 2008, sejak itu pula Pemerintah Kota Batam berupaya melalui humasnya bekerja untuk mensosialisasikan keberadaan *website* Pemko Batam dengan penggunaan media-media yang sebenarnya dipergunakan untuk seluruh sosialisasi kebijakan-kebijkan pemerintah yang salah satunya juga menempatkan publikasi *website* Pemko Batam sebagai identitas resmi pemerintah.

4.2.4 Peranan humas Pemerintah Kota Batam dalam mensosialisasikan "*Website* Pemko Batam" kepada masyarakat

Sepanjang penelitian berlangsung, peneliti melihat bahwa humas Pemerintah Kota Batam memiliki kemampuan yang baik di bidangnya dalam mengurus berbagai kebutuhan yang menyangkut tentang kinerja Humas. Hal-hal yang menunjukan fungsi Humas secara intern maupun ekstern secara umum dilaksanakan sebagai suatu tanggungjawab. Humas Pemerintah Kota Batam memiliki tanggung jawab dan kewenangan penuh untuk dapat menangani kebutuhan publikasi dan sosialisasi tentang kebijakan-kebijakan Pemerintah Kota Batam kepada seluruh masyarakat maupun pihak-pihak terkait lainnya.

Salah satu kebijakan Pemerintah Kota Batam untuk menggunakan *official website* sebagai media informasi dan komunikasi yang bersifat *online*, ditujukan untuk dapat memberikan ruang yang baik dan tidak terbatas sebagai alat komunikasi sekunder pemerintah dalam menyampaikan berbagai kebijakan dan informasi menyangkut kepentingan Kota Batam dan masyarakatnya.

Humas Pemerintah Kota Batam dalam hal ini memiliki tanggung jawab untuk dapat mensosialisasikan *website* Pemko Batam agar dapat diketahui secara luas untuk dapat dimanfaatkan, khususnya bagi seluruh masyarakat Batam. *Website* Pemko Batam pada dasarnya dibentuk untuk memberikan ruang yang baik bagi seluruh masyarakat Batam sebagai alat

dalam mendapatkan informasi mengenai Pemerintah Kota Batam, termasuk seluruh kepentingan informasi menyangkut berbagai kebijakan Pemerintah Kota Batam.

Hal ini juga sejalan dengan yang diungkapkan oleh Rudi Atmajianto mengenai peran humas yang memiliki posisi penting dalam pemerintahan daerah, bahwa

> "Sangat berperan, selain pengelola dan pembuat *website* itu sendiri dari bagian kami, penulis, kameraman, fotografer, design grafis adalah orang-orang yang sangat kompeten dan modal di dalam *team* kami. Selain itu bagian humas juga yang memperlancar kegiatan walikota Kota Batam sendiri." (Rudi Admajianto dalam wawancara, 9 Juni 2011)

Website Pemko Batam memiliki fungsi yang begitu besar untuk dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Batam, oleh karena itu proses sosialisasi yang baik dalam mempublikasikan *website* tersebut akan membuka kesempatan yang besar bagi masyarakat Batam untuk dapat mengetahui dan memanfaatkan keberadaannya. Humas Pemerintah Kota Batam selaku bagian yang bertanggungjawab dalam proses sosialisasi *website* Pemko Batam, sudah seharusnya dapat memberikan peranannya sebagai mediator yang baik dalam proses pengenalan dan pemanfaatan *Website* Pemko Batam sebagai alat komunikasi dan informasi yang mumpuni bagi masyarakat Batam.

Penggunaan berbagai media publikasi yang dipergunakan humas Pemerintah Kota Batam seperti halnya penggunaan iklan dalam media

televisi lokal, baliho, buletin, *company profile*, spanduk, dan berbagai media massa lainnya merupakan bentuk usaha-usaha Humas dalam proses sosialisasi. Melihat bentuk kegiatan, penyampaian pesan dan media yang digunakan, peneliti menilai bahwa Humas Pemerintah Kota Batam telah berperan dalam kegiatan sosialisasi *website* Pemko Batam.

Peranan Humas Pemerintah Kota Batam dalam mensosialisasikan *website* Pemko Batam dapat terlihat dari banyaknya jumlah akses masyarakat Batam setiap harinya dan adanya partisipasi yang baik dari masyarakat dalam bentuk pemanfaatan fungsi kebijakan melalui sistem *online* yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Batam. Oleh karena itu humas Pemerintah Kota Batam dikatakan berhasil dalam mensosialisasikan *website* Pemko Batam karena adanya tren yang baik dari masyarakat untuk dapat memanfaatkan keberadaan *website* Pemko Batam sebagai media *online* untuk kesejahteraan bersama.

Sebagaimana yang diungkapkan Ratna Sari dalam wawancaranya dengan informan, bahwa:

> "Kita selalu berperan, Humas sendiri yang mengatur menngsosialisai kan *website* itu sendiri. Dan kita yang mempromosikan agar *website* kota Batam bisa selalu lancar bila dikunjungi dan ada nilai positif yang dapat diambil oleh pemerintah keseluruhan Kota Batam seperti banyaknya wisatawan dan kunjungan dari berbagai instansi di luar Kota Batam itu sendiri." (Ratna Sari dalam wawancara, 9 Juni 2011).

Penggunaan *website* Pemko Batam sebagai media dengan sistem *online* yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat sampai

dengan saat ini telah dipergunakan oleh banyak masyarakat Batam sebagai salah satu alternatif yang baik dalam mengurus berbagai hal yang nantinya akan berkenaan dengan pemangku jabatan daerah. Pengurusan perijinan, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), informasi tentang pendidikan, permohonan surat pengajuan usaha, dan berbagai keperluan lainnya dapat diakses secara *online* melalui *website* Pemko Batam. Adanya pemanfaatan dan kesadaran masyarakat akan keberadaan *website* Pemko Batam telah menunjukan bahwa Humas Pemerintah Kota Batam telah memberikan sosialisasi yang baik dan berperan terhadap proses pemanfaatannya secara berkesinambungan.

Penjelasan di atas merupakan bentuk-bentuk inovasi dan suatu pencapaian yang positif dari Humas, maka hal tersebut dirasa wajar jika menjadi suatu bentuk perhatian Humas yang disampaikan melalui publikasi melalui *website* ini dengan menyertakan bentuk-bentuk keberhasilan Pemerintah Kota Batam juga. Sebagaimana yang diungkapkan oleh ratna Sari, bahwa "Perhatian yang kita buat seperti adanya prestasi yang dibuat agar bisa diketahui seluruh masyarakat, dan kegiatan yang dibuat agar bisa diikuti seluruh masyarakat." (Ratna Sari dalam wawancara, 9 Juni 2011).

Hasil yang di dapat Humas Pemerintah Kota Batam sekarang ini, lantas tidak menjadikan usaha-usaha sosialisasi tentang *website* Pemko Batam berhenti begitu saja. Upaya-upaya sosialisasi sampai dengan saat ini

terus digalakan Humas untuk lebih dapat merangkul lebih banyak masyarakat untuk dapat mengetahui dan memanfaatkan keberadaan *website* Pemko Batam sebagai alat yang memadai untuk memperkecil jarak antara masyarakat dengan pemerintahnya. Dengan pencapaian yang baik sampai dengan saat ini, Humas Pemerintah Kota Batam terus melakukan perbaikan dan pengkajian-pengkajian sebagai bentuk evaluasi dalam kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Rudi Atmajianto mengenai usaha-usaha Humas Pemerintah Kota Batam untuk tetap konsisten dalam mensosialisasikan *website* pemko Batam, bahwa:

> "Usaha yang dilakukan adalah kita harus terus kreatif, tim yang solid salah satu yang membuat semua berjalan lancar, serta peran semua I yang dapat melancarkan juga. Selain kreatifitas, kita juga harus terus memberikan informasi terbaru soal Kota Batam, kebijakan baru, kegiatan yang ada. Dan kami melakukan *update* setiap hari kalau dari segi informasi." (Rudi Admajianto dalam wawancara, 9 Juni 2011).

Humas Pemerintah Kota Batam terus melakukan perbaikan-perbaikan dari segi publikasi dan penggunaan media serta cara penyampaian pesannya agar dapat terus berkembang. Evaluasi yang senantiasa dilakukan yakni melihat jumlah akses masyarakat pengguna *website* Pemko Batam secara berkala (mingguan) untuk dapat mengetahui jumlah pengguna *website*. Dari situ evaluasi berjalan dengan melihat adanya berbagai masukan dari masyarakat dan upaya perbaikannya.

Seperti yang diungkapkan Rudi Atmajianto mengenai peran serta masyarakat dalam memberikan kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan kinerja humas, bahwa "Yang menjadi perhatian adalah minat yang terus bertambah, komentar yang baik bagi kami semua dan kritik agar kita dapat terus kreatif dan terus melakukan inovasi." (Rudi Admajianto dalam wawancara, 9 Juni 2011)

Evaluasi mengenai perbaikan sistem *online* yang ditanamkan dalam *website* Pemko Batam juga menjadi perhatian humas, dengan selalu melakukan *update* secara intensif mengenai berbagai informasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Batam dan informasi-informasi umum yang dapat memberikan pengetahuan lebih bagi masyarakat. Proses evaluasi pun akan menyangkut tentang penilaian terhadap penggunaan media yang selama ini dilakukan dan memberikan berbagai macam inovasi lainnya untuk tetap dapat mensosialisasikan *website* Pemko Batam.

Usaha Humas untuk mensosialisasikan *website* secara terus menerus melalui manfaat dan keuntungannya, karena dengan manfaat yang dirasakan, maka masyarakat dengan sendirinya akan mempublikasikan *website* secara lebih massal. Seperti yang diungkapkan Ratna Sari, bahwa:

> "Kita selalu bekerja sama dengan media dan instansi lainnya agar dapat berhubungan baik. Agar semua yang dilakukan Humas dapat terus berjalan secara berkesinambungan dan dapat terpublikasi dengan sendirinya melalui warga melalui manfaat yang di dapatnya." (Ratna Sari dalam wawancara, 9 Juni 2011).

4.3 Pembahasan

Peranan Humas Pemerintah Kota Batam dalam mensosialisasikan "*Website* Pemko Batam" kepada masyarakatnya merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dan wewenang humas selaku bagian yang memiliki fungsi untuk dapat menangani beragam kebutuhan publikasi Pemerintah Kota Batam. Peranan humas ini akan memberikan wacana bagi semua pihak baik itu Humas, pemerintah daerah, maupun masyarakat untuk dapat melihat bagaimana fungsi peranan tersebut dijalankan oleh Humas. Sebagaimana mestinya, Humas harus berperan ekstra untuk dapat menangani kebutuhan-kebutuhan yang bersifat kemasyarakatan. Artinya Humas harus menunjukan perannya sebagai mediator yang berperan dalam kelangsungan proses sosialisasi *website* Pemko Batam sebagai media milik pemerintah yang dipergunakan untuk kepentingan masyarakat yang berarti ada kepentingan sosial yang dipertanggungjawabkannya.

Kegiatan Humas Pemerintah Kota Batam dalam mensosialisasikan *website* Pemko Batam merupakan akumulasi dari kemampuan Humas untuk melakukan bentuk-bentuk penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian dari sebuah program sosialisasi yang dibuat. Humas Pemerintah Kota Batam dalam hal ini telah melakukan tahapan-tahapan yang dibutuhuan tersebut ke dalam suatu tatanan proses sosialisasi *website* Pemko Batam yang dilakukan secara mutual dan berkesinambungan.

Humas setidaknya memiliki kemampuan untuk dapat menilai kelayakan dirinya untuk dapat menangani kegiatan sosialisasi ini dengan menakar kemampuannya dalam suatu bentuk perencanaan yang disusun dan direncanakan sebagai suatu bentuk pencapaian yang akan diwujudkan melalui pelaksanaan di lapangan. Dengan menggabungkan seluruh kemampuan masing-masing individu di dalamnya sebagai suatu sikap konsolidasi tanggung jawab yang diberikan untuk lebih dapat mengedukasi masyarakat akan pentingnya sikap melek teknologi dan terlebih lagi fokusnya pada pemanfaatan *website* Pemko Batam yang dapat dipergunakan untuk lebih memaksimalkan fungsi pemerintah pelayanan.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan humas merupakan suatu usaha dalam menyampaikan pesan dalam misinya sebagai komunikator pemerintah untuk dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat akan keberadaan *website* Pemko Batam. Pesan yang disampaikan Humas ini menjadi suatu kajian yang penting untuk dicermati terkait adanya kepentingan yang pasti akan terwujud melalui pesan yang disampaikan, maka pesan dalam kegiatan sosialisasi ini menjadi bagian yang sudah seharusnya dilihat sebagai produk yang dapat dinilai.

Pesan yang disampaikan Humas Pemerintah Kota Batam memberikan pemahaman tentang bagaimana Humas menunjukan keahliannya dalam menguasai perancanaan yang dikonsepsikan sebelumnya menjadi suatu material makna melalui pesan yang di produksi untuk dapat tersampaikan dengan tepat.

Inti dari semua komunikasi Humas Pemerintah Kota Batam, akan bertumpu pada pesan yang disampaikan karena tidak ada alasan lain dalam suatu proses komunikasi selain meninjau usahanya untuk menyampaikan pesan agar dapat dimengerti dan dipahami sebagai suatu produk infomasi yang selanjutnya diharapkan dapat dimaknai untuk ditindaklanjuti.

Pesan yang disampaikan dalam kultur budaya komunikasi efektif, kemudian akan mempertimbangkan keberadaan media sebagai perantara pesan. Program sosialisasi humas kepada masyarakat tentang keberadaan *website* Pemko Batam tentunya akan melibatkan khalayak luas sebagai sasaran-sasaran Humas untuk disosialisasikan. Kepentingan inilah yang kemudian mendukung media untuk dicermati keberadaanya sebagai alat yang akan membantu peranan humas dalam mempublikasikan berbagai pesan yang diproduksinya agar lebih tersampaikan dengan tepat kepada masyarakat.

Media yang digunakan Humas Pemerintah Kota Batam mencakup keberadaan media massa dan media nirmassa sebagai alat utama untuk dimanfaatkan dan diolah sedemikian rupa sehingga pemanfaatannya menjadi lebih efektif. Media massa yang dipergunakan tentunya akan memberikan efek massal bagi khalayak luas, tetapi penggunaan media massa juga akan memberikan dampak yang terkesan tidak efektif jika penggunaannya kurang dimaksimalkan dengan kebutuhan pesan yang disampaikan. Media massa merupakan media yang setidaknya membutuhkan lebih banyak biaya

dibandingkan media lainnya, dan Humas Pemerintah Kota Batam memang sudah seharusnya memahami hal tersebut karena kultur, karakteristik, tingkat pendidikan, status sosial, dan berbagai kesenjangan dalam masyarakat akan menentukan tentang media apa yang tepat untuk dipergunakan.

Lain halnya dengan media nirmassa yang ada sebagai media yang dikonsumsi secara pribadi, Humas lebih dapat menentukan media skala kecil ini untuk dipergunakan dengan pendekatan yang lebih personal. Pada intinya media ini tidak ditujukan untuk dapat di sampaikan secara massal, tetapi pemilihan media nirmassa yang tepat tentunya akan membantu Humas untuk lebih memberikan pemahaman yang lebih berarti bagi masyarakat.

Secara keseluruhan peneliti melihat bahwa Humas Pemerintah Kota Batam telah berperan dalam mensosialisasikan *website* Pemko Batam, dengan meningkatnya jumlah akses untuk *website* Pemko Batam. Berperannya Humas dalam proses sosialisasi ini harus disertai dengan catatan bahwa berbagai bentuk evaluasi yang dihasilkan oleh Humas harus dapat dipelajari bersama sebagai bentuk pembelajaran dan perbaikan untuk kedepannya agar apa yang telah disosialisasikan dapat berguna sebagaimana mestinya. Peranan Humas yang paling mendasar seharusnya dapat dilihat dari adanya upaya-upaya masyarakat dalam memanfaatkan *website* Pemko Batam dengan maksimal, bukan hanya sekedar mengetahui keberadaannya saja.