

**ETIKA HUMAS DINAS KOMINFO KOTA BENGKULU DALAM MENANGANI
PERMASALAHAN JALAN DI HIBRIDA KOTA BENGKULU**

SKRIPSI



OLEH :

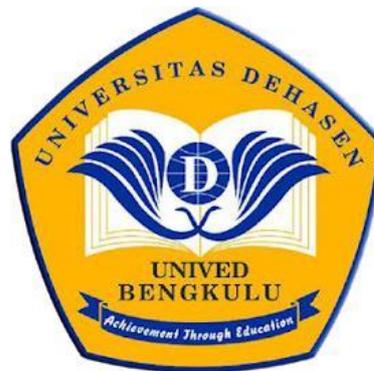
MUHAMMAD DANDY PRATAMA
NPM. 19100074P

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2023**

**ETIKA HUMAS DINAS KOMINFO KOTA BENGKULU DALAM MENANGANI
PERMASALAHAN JALAN DI HIBRIDA KOTA BENGKULU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi*



OLEH :

MUHAMMAD DANDY PRATAMA
NPM. 19100074P

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2023**

**ETIKA HUMAS DINAS KOMINFO KOTA BENGKULU DALAM
MENANGANI PERMASALAHAN JALAN DI HIBRIDA KOTA
BENGKULU**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu

Oleh :

MUHAMMAD DANDY PRATAMA
NPM. 19100074P

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama



Sri Narti, M.I.Kom
NIDN.0215128202

Pembimbing Pendamping



Yanto, M.Si
NIDN.0210108701

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Vethy Octaviani, M.I.Kom
NIK. 1703056

**ETIKA HUMAS DINAS KOMINFO KOTA BENGKULU DALAM
MENANGANI PERMASALAHAN JALAN DI HIBRIDA KOTA
BENGKULU**

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Dehasen Bengkulu

Skripsi Dilaksanakan Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Juli 2023
Pukul : 09.00 WIB
Tempat : Ruang Seminar FIS UNIVED Bengkulu

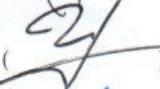
TIM PENGUJI

Ketua : Sri Narti, M.I.Kom
NIDN. 0215128202

Anggota : Yanto, M.Si
NIDN.0210108701

Anggota : Sapta Sari, M.Si
NIDN.0421098203

Anggota : Vethy Octaviani, M.I.Kom
NIDN. 0215108401

()
()
()
()

Disahkan Oleh :


Dekan
UNIVERSITAS DEHASEN
UNIVED
BENGKULU
Dra. Maryaningsih, M.Kom
NIP. 19690520 199402 2 001


Ketua Program Studi,
UNIVERSITAS DEHASEN
UNIVED
BENGKULU
Vethy Octaviani, M.I.Kom
NIK. 1703056

MOTTO

- *Aku bisa melakukan hal-hal yang anda tidak bisa, anda dapat melakukan hal-hal yang aku tidak bisa. Bersama-sama kita dapat melakukan hal yang besar. (Bj. Habibie)*
- *Jatuh... bangkit... jatuh... dan bangkit kembali. Itu adalah proses menuju suatu keberhasilan jika kita menjalankannya dengan tabah serta ikhlas dan selalu berdoa. (M Dandy Pratama)*
- *Tidak perlu mencari kunci kesuksesan dimmanapun. Karena kunci kesuksesan itu ada pada kita sendiri. (M Dandy Pratama)*

PERSEMBAHAN

- Allah SWT, Sebagai wujud rasa syukur atas kasih sayang dan kemudahan-kemudahan yang selalu diberikan-Nya.
- Dengan ini kupersembahkan untuk Alm. Papa yang sudah menunggu lama anaknya menjadi seorang sarjana. Kepada Mama yang selalu mensupport dan berjuang untuk anaknya sehingga bisa sampai pada titik ini, serta kedua adikku yang selalu menaruh harapan besar terhadap kakaknya ini.
- Untuk sosok yang sudah bawel, selalu mengingatkan deadline yang harus dikerjakan, memotivator diriku dan selalu memberikan semangat tiada hentinya.
- Kepada seluruh keluarga tercinta ini sebagai bukti yang selalu dipertanyakan kejelasannya. “kapan wisuda kak dandy?”
- Terima kasih juga untuk sponsor indomie yang sudah setia menemani disaat air mata mengalir, berkat dirimu rasa sedih menjadi senang, diriku menjadi kenyang karena kau rela untuk memasuki lambung ku yang besar ini.
- Universitas Dehasen Bengkulu “Kampus kami tersayang”
- Almamater

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Palembang pada Minggu 05 Maret 2000. Penulis merupakan putra dari Bapak (alm). Paizar dan Ibu Dewi Puspita. Penulis merupakan putra pertama dari tiga bersaudara.

Penulis menamatkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 137 Palembang pada tahun 2012 dan Sekolah Menengah Pertama di MTS Negeri 1 Palembang pada tahun 2015. Pendidikan Sekolah Menengah Atas Diselesaikan di SMA Negeri 22 Palembang pada tahun 2018 dengan jurusan Kimia (IPA). Penulis merupakan mahasiswa pindahan dari salah satu universitas di Palembang dan Pada tahun 2019 Penulis Masuk Universitas Dehasen Bengkulu dan diterima di Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi dan Kehumasan. Penulis Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Bidang Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Pagar Alam.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini dan telah dapat menyelesaikannya tepat waktu. Dengan selesainya skripsi ini yang berjudul *“Etika Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu Dalam Menangani Permasalahan Jalan Di Hibrida Kota Bengkulu”*, penulis dapat memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana lengkap pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.

Dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan uluran tangan dari berbagai pihak, yang memberi bimbingan, dorongan, dan segala fasilitas yang sangat bermanfaat. Tanpa semua itu penulis tidak dapat membuat skripsi ini sesuai dengan yang dikehendaki. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan keikhlasan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yth. Ibu Dra. Maryaningsih, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.
2. Yth. Ibu Vethy Octaviani, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Yth. Ibu Sri Narti, M.I.Kom sebagai Dosen Pembimbing utama yang telah banyak memberi masukan dan arahan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
4. Yth. Bapak Yanto, M.Si sebagai Dosen Pembimbing pendamping yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

5. Yth. Bapak/Ibu Karyawan Universitas Dehasen yang telah membantu memberikan data-data penelitian.
6. Dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini masih sangat sederhana dan masih banyak kelemahan, tetapi penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat nantinya. Akhir kata tiada harapan selain mengucapkan mudah-mudahan segala bantuan, bimbingan dan dorongan yang telah diberikan dapat mendapat imbalan dan balasan dari Allah SWT. Amin.

Bengkulu, Januari 2023

Penulis

ETIKA HUMAS DINAS KOMINFO KOTA BENGKULU DALAM MENANGANI PERMASALAHAN JALAN DI HIBRIDA KOTA BENGKULU

M Dandy Pratama, Sri Narti, M.I.Kom, Yanto M.Si

RINGKASAN

Kode Etik Kehumasan merupakan pedoman atau rambu-rambu berperilaku atau bersikap tindak bagi penyandang profesi Humas yang etis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Etika Humas Dinas Kominfo Dalam Menangani Permasalahan Jalan Rusak di Hibrida Kota Bengkulu. Alasan penulis melakukan penelitian ini agar penulis mengetahui Humas sudah bekerja sesuai dengan Kode Etik Kehumasan dan menerapkan etika yang baik saat berhadapan dengan masyarakat maupun atasan. Penelitian ini merupakan penelitian studi kualitatif dengan data dijabarkan secara deskriptif dengan teknik analisa data menggunakan teknik *purposive sampling*. Teori penelitian yang digunakan adalah Kode Etik Kehumasan (Perhumas, 2020). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Humas Dinas Kominfo telah menerapkan etika yang baik saat menangani permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu, Humas sudah berlaku jujur dalam menyampaikan informasi, hubungan antara Humas dengan atasan juga berjalan baik, dan komunikasi antar Humas dengan atasan juga berjalan dengan baik. Selain itu tidak ada Humas yang melakukan tindakan atau mengeluarkan ucapan yang merendahkan martabatnya, dan tidak ada Humas yang menerima bayaran dari pihak manapun selain dari atasannya sendiri. Serta Humas sudah memperhatikan masyarakat dengan menyampaikan keluhan tersebut kepada Walikota Bengkulu dan Humas dituntut untuk tidak terlibat diri dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa dan Humas dituntut untuk tidak memberikan informasi yang tidak benar terkhusus informasi mengenai permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu. dan Humas juga harus selalu senantiasa membantu untuk kepentingan Indonesia. Perilaku yang sudah diterapkan oleh Humas ini termasuk didalam teori kode etik kehumasan (Perhumas, 2020) dalam pasal 2 dan pasal 3.

Kata Kunci : *Etika Humas, Kode Etik Kehumasan, Masalah jalan*

**PR ETHICS OF KOMINFO DEPARTMENT OF BENGKULU CITY
IN HANDLING ROAD PROBLEMS AT HIBRIDA
IN BENGKULU CITY**

M Dandy Pratama, Sri Narti, Yanto

ABSTRACT

The Public Relations Code of Ethics is a guideline or signs of behavior for those with an ethical public relations profession. This study aims to determine the Public Relations Ethics of the Ministry of Communication and Information in Handling Damaged Road Problems in Hibrida of Bengkulu City. The author's reason for conducting this research is that the author knows that Public Relations has worked in accordance with the Public Relations Code of Ethics and applies good ethics when dealing with the public and superiors. This research is a qualitative research study with data described descriptively with data analysis techniques using purposive sampling techniques. The research theory used is the Public Relations Code of Ethics (Perhumas, 2020). The results of the study show that the Public Relations Office of the Ministry of Communications and Information has implemented good ethics when dealing with damaged road problems in Hibrida of Bengkulu City, Public Relations has been honest in conveying information regarding the road handover letter from the Provincial Government to the City Government, as well as a budget of 93 billion which will be budgeted by the City Government for road repair. The relationship between Public Relations and superiors is also going well, and communication between Public Relations with superiors and clients is also going well. Public Relations together with the PUPR Service are conducting road observations to be submitted to the Mayor so that there will be a response from the Mayor to take action regarding damaged roads in Hibrida of Bengkulu City. Apart from that, no Public Relations takes actions or utters demeaning remarks, and no Public Relations accepts payment from any party other than their own superiors. And Public Relations has paid attention to the community by submitting these complaints to the Mayor of Bengkulu therefore the road repair process is carried out, and Public Relations is required not to get involved in acts of manipulating the integrity of mass communication facilities and channels and Public Relations is required not to provide incorrect information, especially information regarding damaged road problems in Hibrida of Bengkulu City, and Public Relations must also always help for the interests of Indonesia. This behavior that has been implemented by Public Relations is included in the theory of the public relations code of ethics (Perhumas, 2020) in articles 2 and 3.

Keywords: *Public Relations Ethics, Public Relations Code of Ethics, Road Problems*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kode Etik Kehumasan	12
2.3 Etika Komunikasi.....	15
2.4 Humas Pemerintahan	20
2.5 Peran Humas Dalam Pemerintahan.....	21
2.6 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	25

3.2	Informan Penelitian	26
3.3	Teknik Pengumpulan Data	27
3.4	Teknik Analisa Data	30
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		
4.1	Profil Dinas Kominfo Kota Bengkulu	32
4.2	Tupoksi Dinas Kominfo Kota Bengkulu	33
4.3	Visi dan Misi Dinas Kominfo Kota Bengkulu	34
4.4	Lambang dan Slogan Dinas Kominfo	35
4.5	Struktur Dinas Kominfo Kota Bengkulu	35
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
5.1	Profil Informan	36
	5.1.1 Profil Informan Kunci	36
	5.1.2 Profil Informan Pokok	37
5.2	Hasil Penelitian	38
	5.2.1 Permasalahan Jalan Rusak di Hibrida	38
	5.2.2 Etika Humas dinas kominfo dan kinerja humas ...	41
	5.2.3 Etika Humas terkait kode etik kehumasan pasal 3	52
5.3	Pembahasan	64
BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan	74
6.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
5.1 Profil Informan Kunci	37
5.2 Profil Informan Pokok	37

DAFTAR GAMBAR

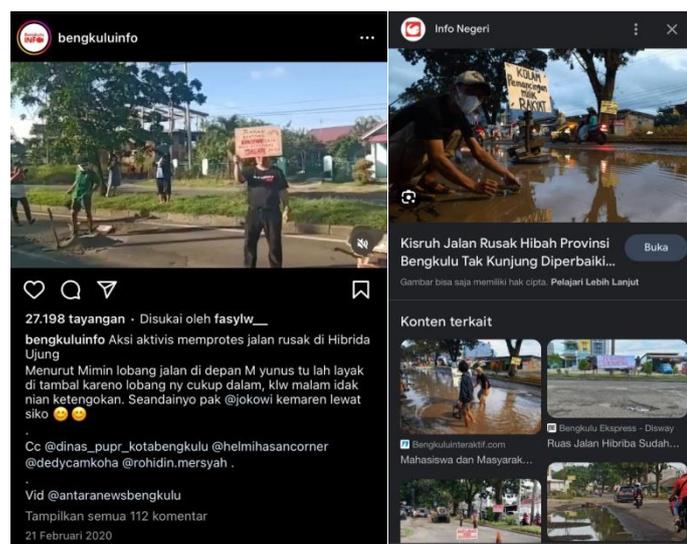
Gambar	Halaman
1.1 Penulis melakukan Observasi	2
2.1 Kerangka Pemikiran	23
4.1 Lambang Kominfo Kota Bengkulu	35
4.2 Struktur Kominfo Kota Bengkulu	35
5.1 Aksi dari masyarakat hibrida memancing disepanjang jalan	38
5.2 Aksi dari masyarakat memancing di sepanjang jalan	39
5.3 Pemerintah Kota memberikan informasi pada warga hibrida	40
5.4 Surat penyerahan jalan hibrida.....	42
5.5 Interaksi Humas dengan masyarakat	43
5.6 Komunikasi pihak humas dengan walikota	46
5.7 Pemerintah anggarkan 93 miliar untuk jalan Hibrida	47
5.8 Humas Kominfo bersama Dinas PUPR turun langsung kejalan	53
5.9 Pengerokan siring dan penambalan jalan.....	54
5.10 Proses penambalan dan peribakn jalan hibrida	55
5.11 Separuh jalan hibrida sudah mulus	57
5.12 Informasi melalui media center	60
5.13 Aksi protes dari masyarakat terkait jalan rusak	64
5.14 Penanganan sementara dari pemerintah kota bengkulu	67
5.15 Informasi melalui media center	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jalan rusak di daerah Hibrida yang menjadi permasalahan Kota Bengkulu terkhusus masyarakat yang berada di daerah hibrida Kota Bengkulu. Masyarakat banyak mengeluhkan jalan yang rusak kepada Pemerintah Kota, dan melakukan aksi demo seperti memasang spanduk di sepanjang jalan, bahkan masyarakat pun sampai membuat parodi sepanjang jalan dengan memancing karena genangan air yang cukup banyak di jalan tersebut. Masyarakat kecewa karena jalan yang sudah cukup lama rusak belum juga diperbaiki, maka dari itu masyarakat melapor kepada Pemerintah dengan cara tersebut dan menggunakan akun media sosial untuk melakukan protes terhadap jalan Hibrida tersebut, menetag akun instagram *bengkuluinfo*, selain itu banyak *website* media lainnya yang memosting kekecewaan masyarakat Hibrida terhadap jalan rusak ini.



Gambar 1.1 Aksi dari masyarakat Hibrida
(Sumber : Dokumentasi Bengkuluinfo dan Info Negeri)



Gambar 1.2 Aksi Protes dari masyarakat terkait jalan rusak
(Sumber : Website Interaktif News)

Hasil observasi Penulis untuk turun langsung ke jalan dan melihat jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat Hibrida, apakah jalan tersebut memang benar rusak seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat Hibrida. Agar penulis bisa melihat bahwa keluhan yang disampaikan ini adalah benar, serta menanyakan apakah sudah ada jawaban dari Pemerintah Kota Bengkulu terkait keluhan yang sudah disampaikan oleh masyarakat. Dan bagaimana penjelasan Humas terhadap jawaban dari Walikota dan Wakil Walikota Bengkulu terkait keluhan yang sudah disampaikan oleh masyarakat.

Melihat banyak laporan dari media terhadap keluhan masyarakat tersebut sehingga Humas Dinas Kominfo turun langsung kelapangan untuk menanyakan terkait laporan yang diterima oleh Pemerintah Kota Bengkulu melalui media sosial. Laporan masyarakat ini diterima oleh Dinas Kominfo Kota Bengkulu, hal ini disampaikan secara langsung kepada Walikota dan Wakil Walikota agar jalan ini bisa segera diperbaiki. Jalan hibrida yang merupakan awal mula adalah hak andil dari Pemerintah Provinsi Bengkulu, karena anggaran terbatas oleh dampak pandemi serta pemulihan ekonomi. Inisiatif Pemerintah Kota Bengkulu menyampaikan permintaannya melalui surat kepada Pemerintah Provinsi Bengkulu bahwa jalan di hibrida akan diambil alih, hal tersebut direspon oleh Gubernur Bengkulu dan langsung diberikan kewenangannya kepada Pemerintah Kota Bengkulu.

Setelah menjadi kewenangan Pemerintah Kota Bengkulu karena jalan yang sudah rusak sebelumnya banyak masyarakat yang mengeluh karena Pemerintah Kota Sudah mengambil alih maka masyarakat berharap jalan di hibrida ini untuk segera diperbaiki. Melihat banyak masyarakat yang melakukan aksi demo melalui media sosial, Hal ini membuat Humas Dinas Kominfo untuk turun langsung ke jalan untuk menjelaskan serta meyakinkan masyarakat dan memberikan jawaban terkait keluhan yang disampaikan kepada Pemerintah Kota Bengkulu, agar permasalahan jalan di Hibrida bisa dapat segera diperbaiki.

Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu menanggapi keluhan dari masyarakat Hibrida dan serta turun langsung ke lapangan untuk menerima keluhan dari masyarakat agar bisa disampaikan kepada Walikota dan Wakil

Walikota Bengkulu, setelah disampaikan kepimpinan, Humas kembali turun ke lapangan untuk menjelaskan kepada masyarakat Hibrida dengan mengedepankan kode etik kehumasan. Karena pada saat itu bertepatan dengan masyarakat yang emosi dan kecewa sehingga jika Humas menjelaskan tidak menggunakan kode etik kehumasan akan menimbulkan sakit hati masyarakat yang dapat menyebabkan kericuhan.

Humas menjelaskan bahwa jalan Hibrida yang awal mulanya merupakan hak andil dari Pemerintah Provinsi Bengkulu. Melihat jalan Hibrida yang belum juga diperbaiki maka Pemerintah Kota Bengkulu berinisiatif untuk meminta jalan tersebut agar bisa diambil alih oleh Pemerintah Kota Bengkulu, hal tersebut direspon oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu dan jalan sudah menjadi hak dari Pemerintah Kota Bengkulu. Karena jalan sudah menjadi hak dari Pemerintah Kota Bengkulu, Humas juga menjelaskan bahwasanya Pemerintah Kota Bengkulu akan segera memperbaiki jalan rusak tersebut, namun untuk melakukan perbaikan jalan ini masih menunggu anggaran yang besar dari Pemerintah Pusat, untuk sementara Pemerintah Kota melakukan tambal sulam terlebih dahulu sampai anggaran di awal tahun 2023 masuk dan Pemerintah akan segera memperbaiki jalan tersebut.

Humas dalam menangani permasalahan jalan ini harus mempunyai etika saat turun langsung ke masyarakat, dalam menjelaskan dan meyakinkan masyarakat agar terhindar dari perselisihan dan menimbulkan masalah yang lebih besar, jika Humas tidak menggunakan etika dan memberikan informasi yang tidak benar dengan yang disampaikan oleh Walikota dan Wakil Walikota terkait

permasalahan jalan di daerah Hibrida Kota Bengkulu.

Penulis melakukan observasi lapangan untuk melihat Humas Dinas Kominfo secara langsung dalam menerima keluhan masyarakat, dan memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan, serta cara Humas untuk meyakinkan masyarakat terkait perbaikan jalan yang akan segera dilakukan, dan apakah Humas sudah menggunakan etika saat menangani permasalahan jalan di Hibrida Kota Bengkulu.

Dunia digital memiliki etika yang perlu dipahami seluruh pengguna media sosial, bila memanfaatkan informasi tanpa etika akan berdampak pada perkembangan transformasi digital ke arah yang negatif (Ismail, 2021). Selain turun langsung ke jalan, Humas Dinas Kominfo juga mempunyai Media Center sebagai alat komunikasi atau akun untuk memberikan informasi kepada masyarakat, terkhusus dalam menangani permasalahan jalan di Hibrida Kota Bengkulu.

Media center juga memerlukan Etika Humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan juga dalam hal membantu pemerintah untuk menangani beberapa masalah yang menjadi permasalahan di Kota Bengkulu. Humas Pemerintah memiliki peran untuk mengedukasi masyarakat untuk meningkatkan citra dan reputasi Pemerintah, menjadi pembangun jembatan sosialisasi yang baik, menjaga kepercayaan masyarakat. Sesuai dengan fungsi humas pada instansi Pemerintah yakni bertanggung jawab untuk menjaga citra positif terhadap masyarakat dan berperan untuk menginformasikan semua tindakan dan kebijaksanaan yang akan dilaksanakan dan telah dilaksanakan oleh

Pemerintah.

Tugas Humas Pemerintah di bagi menjadi dua macam yaitu kedalam dan keluar. Maksud dari kedalam dan keluar adalah untuk kedalam, Humas melakukan koordinasi dengan Pimpinan atau dengan Instansi lainnya, sedangkan keluar, Humas dikatakan sebagai perantara untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dan menjadi penerima keluhan dari permintaan masyarakat terhadap Pemerintah (Rianda, 2018).

Untuk membangun dan menjaga lini komunikasi dengan masyarakat seorang Humas harus bekerja untuk mencari berbagai cara yang tepat untuk digunakan tentunya tetap berpedoman pada kode etik, etika dan peraturan instansi yang menaunginya. Etika Profesi menurut Cutlip yang dikutip oleh Rosady Ruslan dalam bukunya Etika Kehumasan (2008) adalah perilaku yang dianjurkan secara tepat dalam bertindak sesuai dengan nilai-nilai moral yang pada umumnya dapat diterima oleh masyarakat atau kebudayaan.

Kode etik merupakan perumusan norma moral yang menjadi tolak ukur atau acuan bagi kode perilaku. (*code of conduct*) kelompok profesi bersangkutan (Sari, 2014). Humas harus mengikuti aturan dalam menjalankan aktifitasnya sebagai praktisi Humas, aturan tersebut berkaitan dengan instansi. Maka dari itu sudah menjadi keharusan menaati, Humas juga bertindak etis serta memperhatikan aturan-aturan yang berlaku dalam aktifitasnya. Baik hubungan dengan masyarakat internal maupun masyarakat eksternal begitu pula dalam instansi pemerintahan. Untuk menaati aturan tersebut menjadi seorang Humas harus memerlukan etika agar aturan yang sudah dibuat bisa ditaati dengan baik oleh

seorang pelaku yang bekerja sebagai Humas di sebuah instansi. Aturan yang dibuat didalam instansi juga agar pelaku Humas bisa bekerja sesuai kriteria yang ditetapkan atau bisa dikatakan sesuai dengan kode etik kehumasan (Sari, 2014).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis simpulkan bahwa seorang humas perlu memahami dan mengaplikasikan etika Humas dalam menjalani aktifitas kehumasannya. Sehingga penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu, “Etika Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu dalam menangani permasalahan Jalan Rusak di Daerah Hibrida”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah penelitian adalah Bagaimana Etika Humas dalam menangani permasalahan Jalan Rusak di Daerah Hibrida Kota Bengkulu ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi dengan Etika Humas ke masyarakat dan etika humas ke pimpinan, yang dalam hal ini peneliti memilih teori kode etik kehumasan Fokus pada pasal II dan Pasal III yang menjadi pedoman untuk melakukan penelitian di Dinas Kominfo Kota Bengkulu dalam menangani permasalahan jalan rusak di hibrida.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian agar dapat mengetahui Etika Humas dalam menangani permasalahan Jalan Rusak di Daerah Hibrida Kota Bengkulu

1.5 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap agar penelitian ini dapat digunakan sebagai pelayan bidang ilmu komunikasi dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang lebih mendalam berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Citra Pemerintah

Dapat menjaga citra pemerintah karena pekerja Humas yang bekerja di Dinas Kominfo Kota Bengkulu dapat menjaga citra dengan menggunakan etika saat melakukan tugasnya, contohnya saat Humas menyampaikan keluhan masyarakat kepada Pimpinan, keluhan yang disampaikan harus sesuai dan tidak bohong atau dirubah dengan versi Humas itu sendiri, setelah keluhan disampaikan Humas akan menyampaikan informasi tersebut melalui website media center yang menjadi alat komunikasi Humas untuk menyampaikan informasi.

2. Bagi Dinas Kominfo Kota Bengkulu

Dapat memberikan citra positif kepada masyarakat yang menjadi segmentasi suatu instansi. Karena peranan humas sangat penting untuk instansi jadi ketika attitude selaku profesi humas yang berada di Dinas Kominfo Kota Bengkulu diluar dari norma-norma yang berlaku maka itu akan memberikan dampak negative, jadi dengan adanya penelitian ini dapat melihat cara humas bekerja apakah sudah sesuai dengan nilai yang sudah ditetapkan, agar terjaganya nama dan citra Dinas Kominfo Kota Bengkulu terkhusus untuk Pemerintah Kota Bengkulu.

Dan juga menjadi tolak ukur evaluasi kedepannya agar banyak masyarakat yang dapat terus memerhatikan perkembangan Pemerintah Kota Bengkulu, dan tidak ada lagi masyarakat yang menilai bahwa Pemerintah tidak peduli dengan

perkembangan di Kota Bengkulu, bahwa sepenuhnya Pemerintah Kota Bengkulu akan selalu melayani dan mengayomi masyarakat Kota Bengkulu sepenuhnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian Indrawadi Tamin

Penelitian pertama adalah penelitian oleh Indrawadi Tamin pada tahun 2008 dengan judul penelitian **“Etika Komunikasi Aparatur Humas dan Protokol”**. Penelitian ini juga menggunakan kode etik kehumasan sebagai pedoman penelitian, kode etik kehumasan memang harus semakin dimasyarakatkan, paling tidak dikalangan para praktisi humas. Tidak jarang, citra negatif tentang humas disebabkan perilaku para praktisi ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam kode etik kehumasan.

Penelitian ini juga mewajibkan para praktisi humas untuk menggunakan etika komunikasi saat menjalankan tugas, baik bertugas sebagai protokol atau sebagai pemberi informasi kepada masyarakat, sehingga sudut pandang masyarakat terhadap pemerintah bisa terlihat baik dan informasi perkembangan pemerintah akan sangat ditunggu-tunggu bagi masyarakat. Tujuannya agar citra dari Pemerintah bisa dijaga melalui etika komunikasi dari aparatur humas dan protokol, karena humas dan protokol merupakan perpanjangan tangan dari Pimpinan dalam sebuah Pemerintahan.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana peneliti melakukan observasi langsung ke bagian humas dan protokol di pemerintahan tersebut. Hasil dari penelitian ini adalah agar dapat mengetahui etika komunikasi aparatur humas dan protokol dalam menjalankan tugas nya demi menjaga citra pemerintah.

2. Penelitian Diyah Ayu Karunianingsih

Penelitian kedua adalah penelitian oleh Diyah Ayu Karunianingsih pada tahun 2020 dengan penelitian berjudul “**Etika Komunikasi Publik Bagi Humas Pemerintahan Dalam Bermedia Sosial**”. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan analisa data kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kode etik kehumasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemilihan kata, bahasa, dan tanda baca memiliki relevansi kuat terhadap penerapan etika berkomunikasi Humas pemerintah berdasar kode etik Humas pemerintah, termasuk dalam berkomunikasi di media sosial, yaitu diantaranya, menyadari posisi sebagai admin media sosial resmi pemerintah yang membawa nama baik/citra pemerintah, dan ada kode etik Humas pemerintah yang harus dipatuhi, memperhatikan pemilihan dan penggunaan kata, bahasa, kalimat dan tanda baca yang tepat yang tidak menyinggung netizen, pahami karakter media sosial dan karakter khalayak dari media sosial tersebut.

Persamaan penelitian ini dengan peneltian sebelumnya adalah penelitian ini menggunakan kode etik kehumasan, Humas media center harus memberikan informasi yang baik, harus menggunakan kata yang tepat dan tidak menyinggung hati masyarakat, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik

oleh masyarakat, terkhusus pada saat media center menyampaikan informasi terkait perkembangan jalan rusak di daerah Hibrida Kota Bengkulu.

Perbedaannya adalah peneliti terdahulu lebih fokus pada website info bmkg untuk menyampaikan informasi, sedangkan Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu tidak hanya fokus pada website untuk menyampaikan informasi tetapi berhadapan langsung dengan pimpinan atau Walikota dan Wakil Walikota dan juga berhadapan langsung dengan masyarakat dengan melihat etika komunikasi humas apakah sudah berjalan dengan baik.

3. Penelitian Khisma Rahmitha Rivka Yani, Putri Nabila

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Khisma Rahmitha Rivka Yani, Putri Nabila pada tahun 2021 dengan judul penelitian **“Pentingnya Etika Public Relations Melalui Media Sosial Mengenai Kasus Pelecehan Seksual Di KRL Commuter Line”**. Penelitian ini menjelaskan mengenai sosial media saat ini sedang mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang luar biasa. *Etika public relations* merupakan salah satu bentuk komunikasi yang harus diterapkan dalam bermedia sosial. Metode penelitian melalui media sosial, jurnal, website yang diakses melalui internet, dan juga studi pustaka.

Teori yang digunakan oleh penelitian ini adalah teori *uses and gratification* yang dikembangkan oleh Katz dan Gurevic. Teori ini merupakan salah satu teori yang sering digunakan dalam penelitian tentang media sosial, teori ini menekan fokus individu khalayak, dan memainkan peran yang aktif dalam memilih dan menggunakan media.

Hasil dari penelitian ini adalah public relation atau Humas dianggap

sebagai ujung tombak bagi suatu perusahaan, sehingga harus memahami kekuatan dari penerepan etika. Menerapkan etika Humas dinilai saat berkomunikasi melalui apapun itu, baik media sosial, media cetak, atau bertemu secara langsung. Jadi seorang Humas harus menggunakan etika saat berkomunikasi maupun menyampaikan informasi.

Persamaan penelitian adalah menerapkan etika saat menggunakan media sosial sebagai perantara informasi kepada publik.

2.2 Kode Etik Kehumasan

Kode Etik Kehumasan (Code of Public Relatin Ethic) merupakan “piagam moral” sekaligus sebagai pedoman atau rambu-rambu berperilaku atau bersikap tindak bagi penyandang profesi Humas/PR yang etis. Pelaksanaan tindakan etis tersebut sesuai dengan pedoman dalam berperilaku, mengambil keputusan, serta prosedur yang mesti dilakukan secara objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui pendekatan etika profesi tersebut, khususnya profesional Humas, paling tidak memiliki kualifikasi kemampuan dan kesadaran etis, berpikir secara etis, dan kepemimpinan etis (<https://www.perhumasor.id>).

Secara umum terdapat prinsip-prinsip dalam etika profesi, antara lain berkaitan dengan tanggung jawab dan dedikasi pengabdian profesi, yakni tanggung jawab terhadap pelaksanaan fungsi-fungsi kehumasan dan tanggung jawab dari diri atau integritas bersangkutan sebagai seorang profesional humas. Kemudian prinsip lainnya yaitu kebebasan dalam menjalankan profesinya tanpa rasa takut, memiliki keyakinan, kejujuran, keadilan, serta otonomisasi dalam menjalankan profesinya sesuai keahlian, pengetahuan, dan pengorganisasian

(manajemen) kehumasan.

Dijiwai oleh Pancasila maupun UUD 1945 sebagai landasan tata kehidupan internasional, dilandasi oleh Deklarasi Asean (8 Agustus 1967) sebagai pemersatu bangsa-bangsa Asia Tenggara, dan dipedomi oleh cita-cita, keinginan dan tekad untuk mengamalkan sikap dan perilaku kehumasan secara profesional, kami para anggota Perhimpunan Hubungan Masyarakat Indonesia – PERHUMAS INDONESIA sepakat untuk mematuhi Kode Etik Kehumasan Indonesia, dan bila terdapat bukti-bukti diantara kami dalam menjalankan profesi kehumasan ada yang melanggarnya, maka hal itu sudah tentu mengakibatkan diberlakukannya tindak organisasi terhadap pelanggarnya. (<https://www.perhumas.or.id>)

Dibawah ini merupakan pasal-pasal yang tercantum dalam kode etik kehumasan yang dibuat oleh Perhimpunan Hubungan Masyarakat Indonesia dalam PERHUMAS 2020. Dan pasal-pasal tersebut adalah sebagai berikut:

PASAL 1 KOMITMEN PRIBADI

Anggota Humas Harus :

Memiliki dan menerapkan standar moral serta reputasi setinggi mungkin dalam menjalankan profesi kehumasan. Berperan secara nyata dan sungguh-sungguh dalam upaya memasyarakatkan kepentingan Indonesia. Menumbuhkan dan mengembangkan hubungan antar warga Negara Indonesia yang serasi dan selaras demi terwujudnya persatuan dan kesatuan bangsa.

PASAL II PERILAKU TERHADAP KLIEN DAN ATASAN

Anggota Humas Harus :

Berlaku jujur dalam berhubungan dengan klien atau atasan. Tidak

mewakili dua atau beberapa kepentingan yang berbeda atau yang bersaing tanpa persetujuan semua pihak terkait. Menjamin rahasia serta kepercayaan yang diberikan oleh klien atau atasan, maupun yang pernah diberikan oleh mantan klien atau mantan atasan. Tidak melakukan tindak atau mengeluarkan ucapan yang cenderung merendahkan martabat, klien atau atasan, maupun mantan klien atau mantan atasan. Dalam memberi jasa-jasa kepada klien atau atasan, tidak akan menerima pembayaran, komisi atau imbalan dari pihak manapun selain dari klien atau atasannya yang telah memperoleh kejelasan lengkap. Tidak akan menyerahkan kepada calon klien atau calon atasan bahwa pembayaran atau imbalan jasa-jasanya harus didasarkan kepada hasil-hasil tertentu, atau tidak akan menyetujui perjanjian apapun yang mengarah kepada hal yang serupa.

PASAL III PERILAKU TERHADAP MASYARAKAT DAN MEDIA MASSA

Anggota Humas Harus :

Menjalankan kegiatan profesi kehumasan dengan memperhatikan kepentingan masyarakat serta harga diri anggota masyarakat. Tidak melibatkan diri dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa. Tidak menyebarkan informasi yang tidak benar atau yang menyesatkan sehingga dapat menodai profesi kehumasan. Senantiasa membantu untuk kepentingan Indonesia.

PASAL IV PERILAKU TERHADAP SEJAWAT

Praktisi Humas Harus :

Tidak dengan sengaja merusak dan mencemarkan reputasi atau tindak

profesional sejawatnya. Namun bila ada sejawat bersalah karena melakukan tindakan yang tidak etis yang melanggar hukum, atau yang tidak jujur termasuk melanggar kode etik kehumasan, maka bukti-bukti wajib disampaikan kepada Dewan Kehormatan PERHUMAS INDONESIA. Tidak menawarkan diri atau mendesak klien atau atasan untuk menggantikan kedudukan sejawatnya. Membantu dan bekerja sama dengan sejawat untuk menjunjung tinggi dan mematuhi Kode Etik Kehumasan. (<https://www.perhumasor.id>).

Dalam penelitian ini, penulis merujuk kepada pasal 2 dan pasal 3 untuk menganalisis etika Humas dalam menangani permasalahan jalan di hibrida Kota Bengkulu. Karena melihat pasal 2 dan 3 itu merupakan perilaku yang harus dilakukan oleh pelaku Humas terhadap pimpinan dan masyarakat.

2.3 Etika Komunikasi

Selain memperhatikan Etika Humas sebagai pedoman Humas untuk bekerja sebagai pemberi informasi, Humas juga harus memperhatikan Etika Komunikasi saat turun langsung ke lapangan dan menjelaskan terkait permasalahan jalan di Hibrida. Komunikasi tidak akan lepas dari kehidupan dalam keseharian kita sebagai makhluk sosial, semua tingkah laku kita adalah komunikasi. Didalam berkomunikasi di kehidupan sehari-hari terdapat etika yang harus kita mengerti untuk terjadinya komunikasi yang baik.

Etika adalah nilai atau norma yang dijadikan pandangan dan pedoman dalam bertingkah laku, maka dari itu etika komunikasi adalah hak yang penting untuk dipahami dan diketahui didalam menjalani kehidupan kita sebagai makhluk bersosial. Etika juga sama dengan moralitas, namun yang membedakan etika dan

moralitas adalah nilai-nilai perilaku orang atau masyarakat yang dapat ditemukan dalam kehidupan nyata manusia sehari-hari. Sedangkan etika mencakup persoalan tentang hakikat kewajiban moral, prinsip-prinsip moral dasar apa yang harus manusia ikuti dan apa yang baik bagi manusia.

Komunikasi merupakan sarana untuk menjalin hubungan antar manusia. Tetapi terkadang ketika kita sedang melakukan komunikasi tidak memperhatikan etika komunikasi dengan baik. Pentingnya penanaman etika komunikasi dalam diri kita agar kita bisa menjadi manusia yang lebih baik dan dapat menghargai orang yang sedang berkomunikasi dengan kita dan interaksi timbal balik (Sari, 2020).

Etika komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan yang baik dan harmonis antar manusia. Sebaliknya tanpa adanya pengetahuan etika komunikasi maka akan terjadinya kesalahpahaman yang menimbulkan perselisihan dan pertikaian yang dapat memecahbelah kehidupan manusia. Etika komunikasi sangat berpengaruh didalam kehidupan manusia apalagi seorang pelaku humas yang bekerja di sebuah instansi Pemerintahan. Etika ini merupakan panduan bagi humas dalam berkomunikasi dan bertingkah laku saat bekerja.

Didalam komunikasi terdapat komunikator dan komunikan yang harus saling menghargai satu sama lain, agar terjalinnya komunikasi yang efektif. Keefektifan sebuah komunikasi sangatlah ditentukan oleh sejauh mana komunikator maupun pihak komunikan memahami, dan memahami bahasa yang disampaikan pada saat perbincangan dilakukan. Komunikasi yang positif akan melahirkan kebahagiaan dan keharmonisan, sebagai humas harus dapat

memahami bahwa untuk melakukan interaksi dengan masyarakat haruslah dibuat menyenangkan mungkin jangan sampai humas melakukan sesuatu yang merugikan dengan disengaja (Sari, 2020).

Komunikator dan komunikan dituntut harus berbicara lembut, jujur, sesuai fakta, dan mengedepankan akhlak atau perilaku. Ketika konsep ini dilakukan oleh seorang humas maka dari itu masyarakat juga akan menghargai, ketika kedua pihak sudah saling menghargai akan menimbulkan komunikasi yang efektif dan sesuai dengan etika komunikasi. Adapun beberapa etika komunikasi antar manusia yang dapat kita terapkan dalam kehidupan sehari-hari atau menjadi seorang pelaku humas pemerintah dalam melakukan komunikasi dengan masyarakatnya (Sari, 2020). Seorang manusia itu yang dipegang adalah kata-katanya, tidak boleh berbicara bohong serta melontarkan ucapan-ucapan kotor atau berbicara dengan nada lantang.

Seperti halnya Humas juga mempunyai aturan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat sebagai komunikan bisa menerima dengan baik dengan apa yang sudah disampaikan oleh seorang pelaku humas. Menggunakan bahasa yang baik, ramah dan sopan untuk menjaga perasaan masyarakat agar tidak tersinggung dan dirugikan oleh sikap seorang pelaku humas. Didalam masyarakat Indonesia pun sendiri ada etika, adab, dan sopan santun dalam berbicara yang telah mereka sepakati dari dulu, mengajaja lisan dalam mengkomunikasikan sesuatu, karena setiap kata-kata yang diucapkan dapat menimbulkan efek baik buruk ketika yang disampaikan dengan cara yang baik maka akan diterima juga dengan baik.

A. Sopan Santun

Bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara. Ada beberapa hal sopan santun yang diperhatikan dalam berkomunikasi. Misal, menyapa lawan bicara dengan sopan tidak berlebihan dan dibuat-buat. Menggunakan panggilan yang baik serta memperhatikan volume, nada, intonasi suara serta kecepatan bicara. Bicara dengan suara yang stabil, tidak terlalu pelan dan tidak terlalu cepat sehingga dapat dimengerti dan dipahami oleh lawan bicara. Bertingkah laku yang baik muncul karena kesadaran diri. Dengan tingkah laku yang baik, komunikasi menjadi kondusif.

Ketika berkomunikasi diharapkan dapat bersikap serta berperilaku, mengetahui bagaimana caranya membawa diri saat berbicara kepada orang lain dan waktu dimana harus bersikap serius dan waktu untuk bermain-main atau sebaliknya. Pada intinya walaupun humas hanya memberikan informasi tentang perkembangan Pemerintah tetapi humas juga dituntut untuk sopan santun saat memberikan informasi kepada masyarakat.

B. Efektif dan Efisien

Komunikasi dilakukan dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Komunikasi merupakan perwujudan dari ekspresi manusia tentang apa yang dipikirkan dan dirasakannya baik dalam bentuk verbal maupun non verbal. Komunikator dan komunikan harus berbicara dengan sopan santun yang tidak melukai perasaan satu sama lainnya yaitu secara lemah lembut, jujur, sesuai fakta dan di waktu dan ruang yang tepat.

Ketika konsep ini digunakan oleh kedua pihak, maka penghargaan dan

menghargai dari kedua pihak akan tampak dan efeknya akan melahirkan komunikasi yang efisien dan efektif. Menggunakan bahasa yang sopan dan dapat dipahami oleh lawan bicara serta dapat menyesuaikan gaya bahasa dan lingkungan. Contoh disaat humas sedang berhadapan langsung dengan masyarakat atau dengan atasan harus menggunakan kata-kata yang formal dan sopan dalam penyampaian, dengan demikian kita mampu menempatkan diri dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik lawan bicara semestinya.

C. Saling Menghargai

Menatap lawan bicara dengan lembut, melihat lawan bicara adalah hal yang sangat penting yang harus dilakukan saat melakukan pembicaraan. Hal ini menunjukkan kesan pertama yang baik kepada lawan bicara, yaitu adanya ketertarikan kita kepada lawan bicara. Jangan melihat ke arah lain atau fokus pada kegiatan lainnya yang dapat mengganggu lawan bicara karena merasa tidak diperhatikan atau seolah-olah tidak dihargai dalam pembicaraan tersebut. Yang paling baik adalah menatap lawan bicara, saling menghagai, berlapang dada menerima kritikan dan saran dari lawan bicara, tidak egois. bersifat lapang dada ketika di nilai oleh orang lain untuk kemajuan diri dan untuk kebesaran jiwa, kritik yang sangat bermanfaat baginya. Dengan demikian, hubungan yang terjalin dengan lawan bicara pun akan terus terjalin dengan baik. Tidak gampang tersulut emosi apabila dalam berkomunikasi terdapat kesalahpahaman yang terjadi karena berbagai hal, misalkan adanya gangguan dari luar, salah memahami makna, atau tidak fokus dalam menyimak pesan yang disampaikan. Ketika bertemu dengan orang, coba untuk menyapa seperti, tersenyum dan membuka pembicaraan untuk

mecairkan suasana. Sehingga menciptakan rasa kedekatan dan kebersamaan.

Dalam berinteraksi dengan orang lain. Kita harus mampu memahami dan mengetahui keadaan mereka. Misal apakah lawan bicara kita dalam keadaan sibuk dengan aktifitas pekerjaannya, tidak ingin berkomunikasi karena ada sesuatu hal, seperti contoh seseorang dalam keadaan tidak ingin diganggu karena lagi dalam masalah. Atau ketika mengobrol dan menjenguk kerabat sedang sakit yang membutuhkan istirahat yang banyak.

2.4 Humas Pemerintahan

Fungsi Humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore, 2010). Berarti Humas pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan informasi tentang kebijakan pemerintahan.

Humas juga memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga informasi atau perkembangan pemerintah akan selalu diperhatikan dan didukung oleh masyarakat setempat. Pada dasarnya Humas harus dituntut memberikan informasi yang akurat kepada masyarakatnya agar, menjadi penerima keluhan yang baik agar keluhan tersebut dapat diberikan kepada pimpinan sehingga pimpinan dapat merespons keluhan masyarakat tersebut.

Dalam melaksanakan perannya, menurut Lattimore (2010) ada empat model Humas yang selalu diterapkan. Pertama *model press agentry* (agen pemberitaan)

yaitu menggambarkan bagaimana informasi bergerak satu arah dari pemerintah menuju kepada masyarakat. Kedua, informasi publik, yaitu menggambarkan bagaimana Humas memberitahu masyarakat. Model ini selalu dipraktikkan oleh humas pemerintah terkhusus humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu. Ketiga, model asimetris dua arah, yaitu memandang humas sebagai kerja persuasi ilmiah yang menggunakan hasil riset untuk mengukur penilaian terhadap masyarakat kepada pemerintah. Keempat, model simetris dua arah yaitu sebuah model yang menggambarkan sebuah orientasi humas dimana organisasi dan publik saling menyesuaikan diri. Model ini berfokus pada penggunaan metode riset ilmu sosial untuk memperoleh rasa saling pengertian serta komunikasi dua arah antara publik dan organisasi.

Dari keempat model tersebut, tiga model pertama merefleksikan sebuah praktik humas yang berusaha mencapai tujuan organisasi melalui persuasi. Model keempat berfokus pada usaha untuk menjaga keseimbangan kepentingan pribadi dengan kepentingan publik (Lubis, 2012).

2.5 Peran Humas Dalam Pemerintahan

Humas pemerintah harus menguasai teknologi informasi dan komunikasi, termasuk di dalamnya media sosial sehingga dapat mengetahui kebutuhan publik. Serta humas harus mampu menjalin sinergi dan akrab dengan wartawan agar dapat mengontrol informasi yang disampaikan kepada publik. Humas pemerintah merupakan ujung tombak dalam menyampaikan program dan kinerja pemerintah, selain itu Humas sebagai corong atau sumber informasi, dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat terutama

menghadapi perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi.

Humas pemerintah juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati oleh publik. Untuk meningkatkan kemampuan, perangkat Humas harus menguasai teknologi informasi dan komunikasi, termasuk di dalamnya media sosial sehingga dapat mengetahui kebutuhan publik. Lebih penting lagi, Humas harus menjalin sinergi dan akrab dengan wartawan, agar dapat mengontrol informasi yang disampaikan kepada publik. Jadi pada prinsipnya, pada era keterbukaan informasi publik, posisi pranata humas harus berperan penting dalam menjaga citra positif lembaga pemerintahan (Subardjono, 2015).

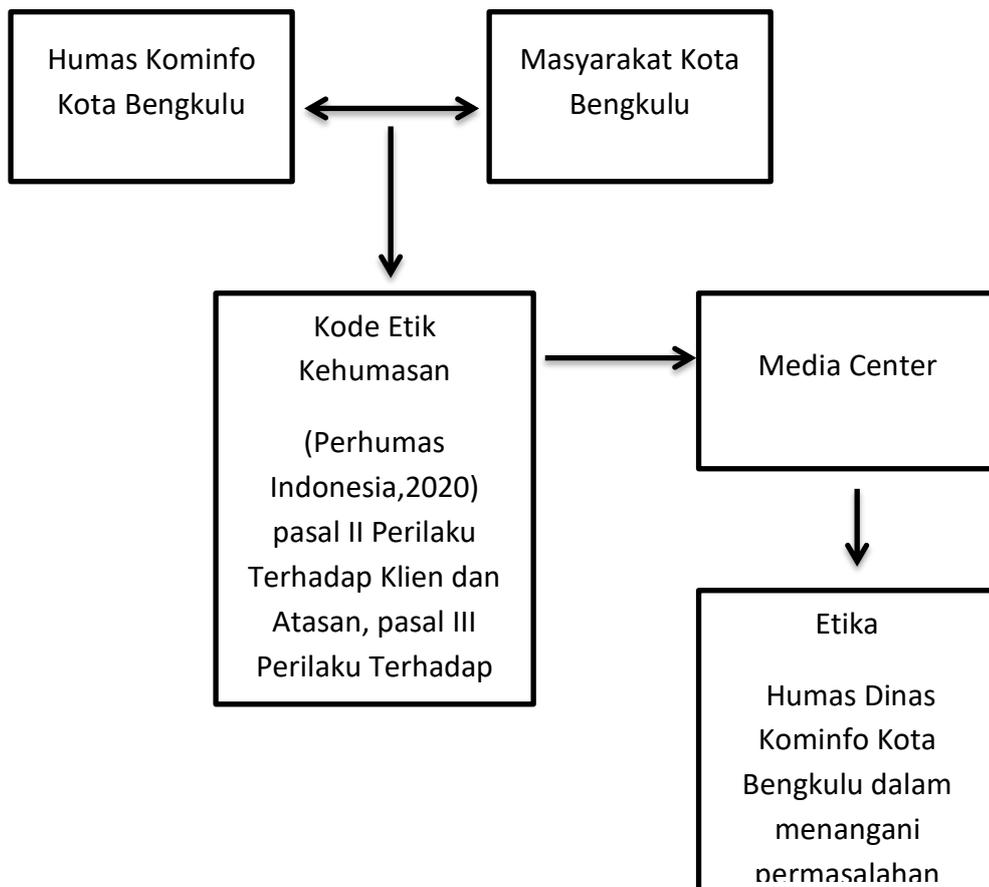
Seiring semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi yang beredar di tengah masyarakat sebagai akibat dari tuntutan zaman, harus mampu menggunakan perangkat teknologi tersebut, guna mendistribusikan informasi kepada publik secara cepat, tepat dan efektif. Para praktisi humas mengungkapkan bahwa dunia *public relation* sedang memasuki masa kebangkitan dengan keberadaan teknologi informasi dan komunikasi. Keberadaannya membuat para praktisi humas mampu mencapai sasarannya kepada publik secara langsung tanpa intervensi pihak-pihak yang dapat menghambat kegiatan komunikasinya.

Teknologi informasi dibutuhkan keberadaannya sebagai alat penunjang dan media. Dalam melaksanakan relasi/hubungan yang baik, penggunaan teknologi informasi dapat memberikan ruang bagi praktisi Humas dalam merealisasikan tujuan yang ingin dicapai. Contoh dari teknologi informasi yang digunakan dalam

praktek *public relation* adalah komputer dan internet.

Para praktisi humas dapat memperoleh informasi yang berkaitan dengan publik yang perlu mereka ketahui dan gunakan dalam relasinya. Humas pemerintah harus mampu bersinergi atau bermitra dengan wartawan media cetak dan elektronik serta netizen yang menggunakan media sosial. Tak hanya lembaga per juga perlu diajak kerjasama dalam membantu pemerintah untuk menyebarkan informasi program pembangunan kepada masyarakat, karena persepsi publik tentang pemerintahan ditentukan oleh informasi dari media (Subardjono, 2015).

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan bagan di atas tahapan etika humas dalam menangani kasus jalan rusak di daerah hibrida dapat di jelaskan sebagai berikut. Humas memiliki alat yaitu media center untuk mereka bekerja dan Humas memiliki komunikasi dua arah yang pertama adalah komunikasi terhadap pimpinan dan komunikasi dengan masyarakat, Humas berpedoman dengan kode etik kehumasan dalam pasal 2 dan 3 serta Humas harus menggunakan etika Humas disaat menyampaikan pesan dan informasi kepada masyarakat dan pimpinan.

Sebagai seorang Humas dalam menyampaikan informasi terkait perkembangan pemerintah kepada masyarakat dibutuhkan etika kesopanan, adab bicara yang baik yang bisa mudah di pahami tapi tidak menyinggung perasaan hati masyarakat. Atau disaat Humas dalam menjelaskan dan memberikan jawaban langsung kepada masyarakat tekhusus permasalahan jalan rusak di Daerah Hibrida Kota Bengkulu yang saat ini masih belum diperbaiki. Dalam menyampaikan informasi tersebut seseorang yang bekerja menjadi praktisi Humas harus mempunyai moral sekaligus sebagai pedoman atau rambu rambu berperilaku atau bersikap yang etis.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan analisa data kualitatif. Menurut Sugiyono (2007), metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif menurut Jalaludin Rakhmat (Rakhmat, 2002) dikutip dari Prasanti dan Indriana (2017) hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Deskriptif dalam Prasanti dan Indriana (2017) merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Dalam penelitian ini kasus yang menjadi fokus penelitian adalah penggunaan bahasa yang diunggah dalam media sosial. Sumber data penelitiannya adalah dokumen berupa teks yang diunggah pada akun media center. Selain itu melalui teknik purposive sampling, sampel penelitian juga menyuplik dari sumber data beberapa komentar netizen yang berupa teks yang diunggah dalam media sosial. Data penelitian dikumpulkan melalui dokumentasi. Menurut Yin (2000), teknik tersebut merupakan dasar bagi pengumpulan data yang esensial dalam studi kasus.

Validasi data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, dan dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) dengan menggunakan metode induktif dengan model interaktif dari Miles dan Huberman (2004) Prasanti dan Indriana (2017), yang melibatkan tiga komponen meliputi reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi.

Penelitian ini juga menggunakan metode *online desk research*, dimana data akan dikumpulkan melalui media online dalam penelitian ini yaitu akun MediaCenter

3.2 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dipilih untuk memberikan keterangan atau informasi suatu objek yang diteliti sehingga diperoleh data tertentu yang diharapkan untuk penelitian, Hendarso dalam Suyatno (2005) memberikan definisi informan sebagai subjek penelitian yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Penelitian pada dasarnya dijalankan dengan sejumlah tahapan dengan dibantu oleh berbagai instrumen, termasuk informan. Dalam hal ini, informan sebagai salah satu alat, atau subjek penelitian. Adapun tujuan dari ditetapkannya informan adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dan dikumpulkan sebagai data untuk dianalisis. Oleh karena itu, penelitian ini pun akan menentukan jumlah keseluruhan informan.

Penelitian ini membagi informan menjadi 2 (dua) kategori, yaitu informan kunci dan informan pokok. Di satu sisi, informan kunci adalah Pimpinan Kominfo Kepala Sub Bagian dan staff Humas yang menangani dan pemberi informasi

kepada masyarakat, untuk informan pokok adalah masyarakat Hibrida.

Dalam menentukan informan, peneliti tentunya membutuhkan suatu teknik. Oleh karena itu, teknik penentuan informan tersebut dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa teknik *purposive sampling* ini merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan sample berdasarkan pertimbangan tertentu karena tidak semua sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, karena tidak semua sampel mempunyai karakteristik yang sesuai dengan ketentuan peneliti. Dengan menerapkan teknik ini, peneliti diharapkan memperoleh sampel yang mewakili (*representatif*) sehingga akan didapat pula data yang relevan dengan penelitian.

Adapun kriteria informan penelitian yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, yang pertama berada di tempat yang akan diteliti, mengetahui kejadian atau permasalahan yang sedang terjadi, bisa berargumentasi dengan baik, merasakan dampak dari permasalahan tersebut dan terlibat langsung dalam menangani permasalahan yang sedang terjadi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Memperoleh data dalam penelitian ini memerlukan teknik pengumpulan data yang bersifat sistematis dan terarah. Salah satu tolak ukur baiknya suatu penelitian bergantung pada data yang baik pula, serta relevan dengan topik penelitian. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data, antara lain :

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sering

dilakukan oleh peneliti. Langkah ini dianggap sebagai pencarian data yang cukup akurat. Karena mengedepankan pertukaran informasi. Stainback (dalam Sugiyono, 2019: 336) mengatakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Keberadaan teknik pengumpulan data ini mampu membuat peneliti memahami berbagai fenomena dari pernyataan narasumber yang tidak dapat ditentukan dengan hanya mengandalkan observasi.

Langkah teknik pengumpulan data yang satu ini akan dilaksanakan di Dinas Kominfo Kota Bengkulu untuk menanyakan mengenai etika komunikasi humas yang terjadi saat berhubungan langsung dengan publik, adakah Kode etik kehumasan sebagai tata cara untuk para praktisi humas memberikan informasi yang sesuai dengan aturan-aturan yang ditetapkan, sehingga dapat menimbulkan timbal balik dari media center kepada publik. Masyarakat akan selalu melihat perkembangan pemerintah dari informasi yang selalu diberikan oleh para praktisi humas yang bekerja di Dinas Kominfo Kota Bengkulu terkhusus dibagian media center, hal ini harus selalu diperhatikan baik dari penggunaan kata dan bahasa yang digunakan, sehingga masyarakat yang menanggapi informasi perkembangan pemerintah dapat diterima dengan baik.

2. Observasi/Pengamatan

Sama dengan teknik pengumpulan data lainnya, langkah pengamatan juga sangat penting dilakukan dalam rangkaian penelitian. Sugiyono (2019:445) mengemukakan bahwa observasi adalah suatu langkah pengumpulan data dimana

peneliti berperan sebagai pengamat partisipan yang berupaya membuat data yang berhubungan dengan peristiwa, perilaku, dan tindakan dapat dikumpulkan. Dalam hal ini, pengamatan membutuhkan konsentrasi peneliti agar memperoleh informasi yang mampu mendukung peneliti nantinya. Peneliti diharapkan dapat menangkap berbagai fenomena penting yang terjadi saat melakukan observasi. Oleh karena itu, jenis metode observasi yang diterapkan pada penelitian ini adalah observasi langsung. Jenis pengamatan ini menuntun peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data.

Untuk itu peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung atau semua fenomena yang berhubungan dengan penelitian. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh data lain yang dapat melengkapi hasil penelitian.

Berdasarkan fokus penelitian, berbagai fenomena tersebut bisa berupa komunikasi antara Pemerintah Kota Bengkulu terhadap masyarakat yang mana Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu terkhusus media center turun langsung kejalan di daerah hibrida untuk mengambil dokumentasi, dan dokumentasi serta melakukan wawancara kepada masyarakat yang mengeluh akan jalan rusak tersebut, sehingga dapat disampaikan ke Walikota dan Wakil Walikota untuk merespon keluhan dari masyarakat Kota Bengkulu. Dan setelah itu Walikota melalui media center Kota Bengkulu memberikan respon baik mengenai jalan tersebut, dan media center memberikan informasi kepada masyarakat bahwa jalan tersebut akan segera diperbaiki pada tahun 2023 ini.

3. Dokumentasi

Peneliti memanfaatkan elektronik digital seperti telepon genggam yang sudah dilengkapi dengan kamera untuk melakukan dokumentasi dalam perkembangan teknologi dan informasi. Sebagaimana diketahui, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengabadikan setiap peristiwa yang terjadi.

Sugiyono (2019: 476) menyatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, yang dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Oleh karena itu, peneliti melakukan pengambilan berbagai foto dengan telepon genggam yang sudah disertai dengan aplikasi kamera.

Foto-foto tersebut mengabadikan momen keluhan masyarakat di sepanjang jalan hibrida Kota Bengkulu, dengan memasang spanduk yang bertuliskan bermacam-macam seperti contoh “Selamat Datang di 1000 Jalan Berlubang” sehingga momen ini tidak boleh terlewatkan. Momen yang diabadikan tersebut bahwasanya menyatakan bahwa masyarakat benar-benar mengeluhkan akan jalan rusak yang belum diperbaiki.

3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang membuat hal tersebut sangat relevan apabila metode yang digunakan untuk memperoleh data juga bersifat kualitatif. Itu artinya bahwa bentuk data yang akan dideskripsikan pun berupa kumpulan kata, kalimat, gambar, dan narasi.

Adapun kelompok dari bentuk data tersebut diperoleh melalui teknik

pengumpulan data, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data pun dilakukan pula dengan teknik yang bersifat deduktif. Sugiyono (2019: 480-492) mengatakan bahwa teknik analisis data merupakan proses sistematis untuk menyusun data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut harus terorganisir dengan baik kedalam klasifikasi ataupun kategori, kemudian memilih data yang penting untuk dipelajari dan disimpulkan sehingga dapat dipahami oleh peneliti sendiri dan orang lain.

Hal tersebut diterapkan dalam penelitian ini. Hasil wawancara dari informan yang dipilih dan pengamatan, yang selanjutnya akan dianalisis sehingga membantu peneliti dalam memperoleh hasil penelitian dan menentukan kesimpulan yang berhubungan dengan etika komunikasi humas dalam menangani kasus jalan di Hibrida Kota Bengkulu.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Profil Dinas Kominfo Kota Bengkulu

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan Daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan pembangunan dan pengembangan sistem informasi, pengembangan dan pemeliharaan jaringan komputer antar bidang, pengelolaan produksi informasi dan publikasi, pengelolaan dan pengembangan komunikasi publik, yang mana pada setiap kegiatan-kegiatan tersebut terbagi menjadi 2 (dua) bidang serta 1 (satu) Sekretariat, dimana disetiap bidangnya dibawah oleh kepala bidang. Sebagai lembaga Pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di dalam lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu, maka DISKOMINFO mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Bengkulu.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu saat ini berkedudukan dan menempati kantor dengan alamat Jl. Jati Raya No. 01 Kota Bengkulu, telephone Telp. (0736) 21003, 24935 Fax. (0736) 21003. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu didukung oleh 30 (Tiga puluh) PNS. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas kinerja, dilakukan pembagian tugas bagi Pejabat Eselon, sesuai dengan Peraturan Walikota Bengkulu Tahun 2016.

4.2 Tupoksi Dinas Kominfo Kota Bengkulu

1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas

pembantuan di Bidang Komunikasi, Informatika dan Persandian.

2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1) Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mempunyai fungsi:
 1. Penyusunan rencana program dan kegiatan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.
 2. Perumusan kebijakan pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, pelayanan informasi publik, layanan kehumasan, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi dan teknologi informasi.
 3. Pelaksanaan kebijakan di bidang di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, pelayanan informasi publik, layanan kehumasan, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi dan teknologi informasi.
 4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, pelayanan informasi publik, layanan kehumasan, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi dan teknologi informasi.
 5. Pelaksanaan administrasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian.

6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

4.3 Visi dan Misi Dinas Kominfo Kota Bengkulu

VISI

“Terwujudnya Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Serta Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Yang Baik dan Handal”

MISI

Meningkatkan kapasitas pengelolaan dan penyebaran informasi, memberdayakan potensi masyarakat dalam membangun kerjasama antara lembaga komunikasi dan informasi.

Mengeembangkan aplikasi dan standarisasi penyelenggaraan pemanfaatan jaringan teknologi informasi komunikasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

4.4 Lambang dan Slogan Dinas Kominfo Kota Bengkulu

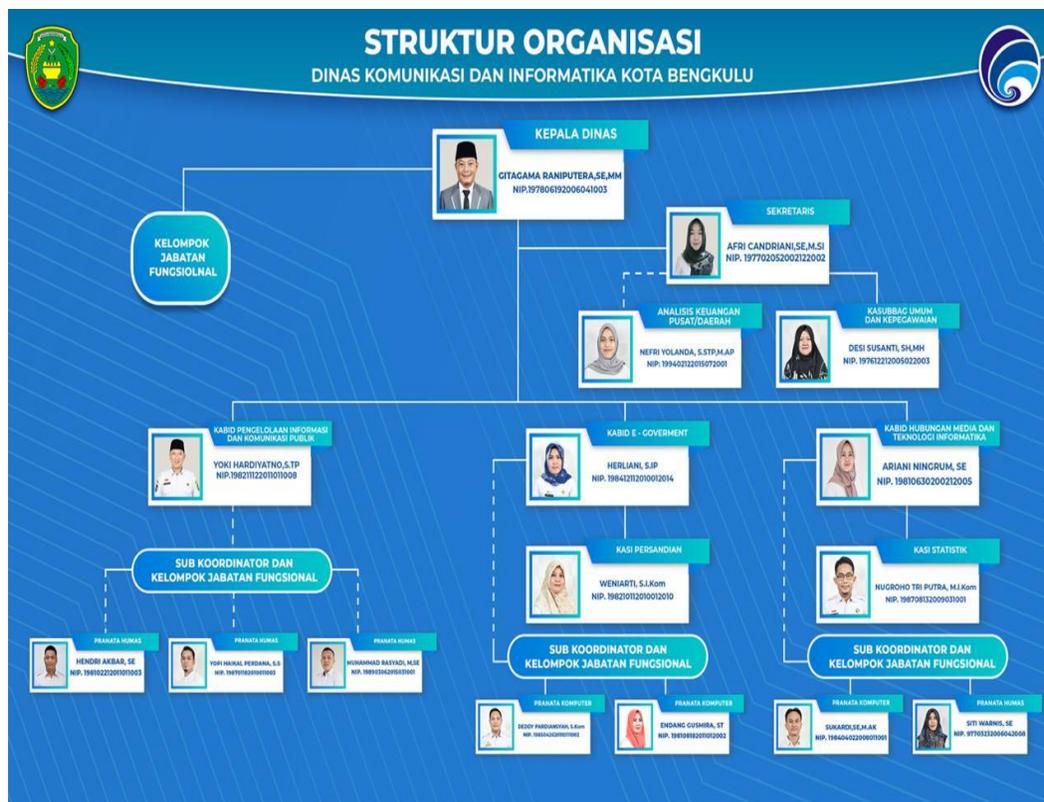


Gambar 4.1 Logo Dinas Kominfo Kota Bengkulu
(Sumber : Website Kominfo Kota Bengkulu)

Lambang Dinas Kominfo Kota Bengkulu

Slogan “ Kominfo Kito Nian”

4.5 Struktur Dinas Kominfo Kota Bengkulu



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Bengkulu
(Sumber : Website Kominfo Kota Bengkulu)