

**ANALISIS PENGEMBANGAN PERAN DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN DALAM  
MENDUKUNG PROGRAM PEMBANGUNAN GUBERNUR  
SULAWESI SELATAN PERIODE 2018 – 2023**

*ANALYSIS ROLE DEVELOPMENT DEPARTMENT OF  
COMMUNICATION INFORMATICS STATISTICS AND  
ENCODING TO SUPPORT GOVERNOR OF SOUTH  
SULAWESI DEVELOPMENT PROGRAM FOR THE PERIOD  
2018 – 2023*

**ANDI BASO ACHMAD PANGERAH**

**E022191019**



**PROGRAM STUDI  
ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**ANALISIS PENGEMBANGAN PERAN DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN DALAM  
MENDUKUNG PROGRAM PEMBANGUNAN GUBERNUR  
SULAWESI SELATAN PERIODE 2018 – 2023**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

**Program Studi  
Ilmu Komunikasi**

Disusun dan diajukan oleh

**ANDI BASO ACHMAD PANGERAH  
E022191019**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**ANALISIS PENGEMBANGAN PERAN DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN DALAM  
MENDUKUNG PROGRAM PEMBANGUNAN GUBERNUR  
SULAWESI SELATAN PERIODE 2018 – 2023**

Disusun dan diajukan oleh  
**ANDI BASO ACHMAD PANGERAH**  
E022191019

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **18 Agustus 2023**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

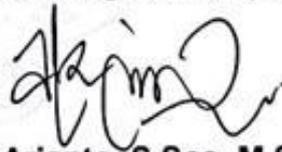
Menyetujui

Pembimbing Utama,



**Prof. Hafied Cangara, M.Sc. Ph.D**  
Nip. 195204121976031017

Pembimbing Pendamping,



**Dr. Arianto, S.Sos, M.Si**  
Nip. 197307302003121002

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi,



**Dr. Muhammad Akbar, M.Si**  
Nip. 196506271991031004

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



**Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si.**  
Nip. 197508118200811008

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Baso Achmad Pangerah

NIM : E022191019

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan bukan merupakan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini merupakan hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 18 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Andi Baso Achmad Pangerah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis sebagai persyaratan akademik guna menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Pascasarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Hasanuddin. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi berharga selama perjalanan penelitian ini.

Tesis ini merupakan hasil dari upaya penelitian yang telah dilakukan selama berbulan-bulan, dengan tujuan untuk menjelajahi dan menganalisis fenomena yang relevan dengan topik yang diangkat. Penelitian ini dijalankan dengan mengacu pada metodologi yang telah dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada tim pembimbing, Prof. Dr. Hafied Cangara., M.Sc dan Dr. Arianto, S.Sos., M.Si, atas panduan, saran, dan arahan yang berharga sepanjang penyusunan tesis ini. Dukungan dan bimbingan mereka telah membantu penulis melewati berbagai tantangan dan meraih wawasan yang lebih mendalam dalam penelitian ini.

Penulis juga ingin berterima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan moral dan motivasi selama

penelitian ini berlangsung. Motivasi dan semangat mereka telah memberikan energi tambahan bagi penulis untuk tetap fokus dan mengatasi setiap hambatan yang muncul.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan mungkin terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan sumbangan dari berbagai pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Semoga tesis ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan menjadi pijakan bagi penelitian selanjutnya. Kritik, saran dan masukan dari pembaca sangatlah diharapkan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Makassar, 14 Agustus 2023

Andi Baso Achmad Pangerah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
ABSTRAK .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
A. Kajian Konsep .....	16
1. Komunikasi Organisasi .....	16
2. Teknologi Komunikasi dan Pembangunan .....	23
3. Otonomi Daerah .....	25
4. Kelembagaan Pemerintahan .....	28
5. Pengembangan Kapasitas ( <i>Capacity Building</i> ) .....	33
6. Kehumasan .....	38
7. Analisis SWOT .....	50
B. Kajian Teori .....	54
1. Teori Perencanaan Komunikasi .....	54
2. Teori Birokrasi .....	57
3. Teori Manajemen Ilmiah ( <i>Knowledge Management</i> ) .....	59
C. Tinjauan Hasil Penelitian .....	63
D. Kerangka Pemikiran .....	66
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>67</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	67
B. Pengelolaan Peran Peneliti .....	68
C. Lokasi Penelitian .....	68
D. Sumber Data .....	69

E. Unit Analisis .....	70
F. Teknik Pengumpulan Data .....	71
G. Teknik Analisis Data .....	73
H. Pengecekan Validitas Temuan .....	75
I. Tahap-Tahap Penelitian .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	77
1. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.....	77
2. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan .....	84
B. Hasil Penelitian .....	100
1. Profil Informan .....	100
2. Gambaran tentang kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan sebagai evaluasi diri untuk berperan dalam mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan periode 2018-2023? .....	101
3. Cara Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan mengatasi hambatan dan memanfaatkan peluang dalam mengambil peran untuk mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan periode 2018-2023? .....	113
4. Rencana pengembangan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan dalam memerankan diri sebagai dinas terdepan dalam mengkomunikasikan program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan untuk periode 2018-2023?.....	123
C. Pembahasan.....	128
1. Gambaran tentang kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan sebagai evaluasi diri untuk berperan dalam mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan periode 2018-2023.....	128
2. Cara Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan mengatasi hambatan dan memanfaatkan peluang dalam mengambil peran untuk mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan periode 2018-2023.....	133

3. Rencana pengembangan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan dalam memerankan diri sebagai dinas terdepan dalam mengkomunikasikan program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan untuk periode 2018-2023 .....	138
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>142</b>
A. Kesimpulan .....	142
B. Saran .....	143
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>145</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>150</b>

## ABSTRAK

ANDI BASO ACHMAD PANGERAH. *Analisis Pengembangan Peran Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian dalam Mendukung Program Pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan Periode 2018 – 2023* (dibimbing oleh Hafied Cangara dan Arianto).

Dunia informasi global mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang masif dan luas oleh masyarakat serta mempermudah penyelenggara negara dalam melayani masyarakat. Peningkatan kualitas manajemen berbasis teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan transparansi dan tanggung jawab penyelenggaraan. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga diperlukan *capacity building*. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan memiliki program prioritas yaitu Program Pengembangan dan Implementasi *e-Government* serta Program Pengembangan Baruga Layanan Publik. Program prioritas tersebut merupakan upaya mendukung Visi Misi Gubernur Sulawesi Selatan yang ada dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Sulawesi Selatan yakni mewujudkan “Sulawesi Selatan yang Inovatif, Produktif, Kompetitif, Inklusi, dan Berkarakter.” Pemerintah daerah harus meningkatkan kualitas komunikasi terkait dengan berbagai program dan kegiatan serta memastikan bahwa mereka diterima, diikuti, dan ditaati oleh masyarakat. Selama ini, pemanfaatan media masih sangat kurang khususnya di Pemprov. Sulsel. Beberapa media lokal dan nasional masih didominasi oleh pemberitaan pimpinan sedangkan kegiatan OPD yang berhubungan langsung dengan kehidupan masyarakat tidak terkoordinasi dan terdistribusi dengan baik terlebih jika menyangkut realisasi dari program prioritas.

Kata kunci: perencanaan, komunikasi, *capacity building*



## ABSTRACT

ANDI BASO ACHMAD PANGERAH. *An Analysis on the Role Development Department of Statistic Informatics Communication and Encoding to Support Governor's Development Program of South Sulawesi for the Period of 2018-2023* (supervised by Hafied Cangara dan Arianto)

The world of global information is experiencing very rapid development, which is marked by the massive and widespread use of information and communication technology by the public and makes it easier for state administrators to serve the community. Enhancement of quality management based on technology, information, and communication is one of the efforts by the government to create transparency and maintenance responsibility. This is required to increase the government's ability to provide services to the public. The priority program of the Department of Statistic Informatics Communication and Encoding of South Sulawesi Province in an effort to support the vision and mission of the Governor of South Sulawesi in the Regional Medium Term Development Planning (RPJMD) of South Sulawesi Province is "South Sulawesi that is Innovative, productive, Competitive, Inclusive, and Characterized". The program of e-government development and Implementation as well as the development program of 'Baruga Layanan Publik'. Local government must improve the quality of communication related to various programs and activities and ensure that they are accepted, followed, and obeyed by the community. So far, the use of the media is still very less, especially in the South Sulawesi Provincial Government. Several local and national media outlets are increasingly dominated by leader news, while OPD activities that are directly related to people's lives are not well coordinated and distributed especially when it comes to the realization of priority programs.

Keywords: planning, communication, capacity building



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Memasuki dunia informasi global yang mengutamakan penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi termasuk dalam proses pelayanan kepada masyarakat, menuntut pemerintah untuk secara aktif beradaptasi dan mendorong percepatan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di semua sektor. Dengan demikian akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemerintahan dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas tata kelola berbasis teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas organisasi. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga diperlukan adanya pengembangan kapasitas (*capacity building*).

Pengembangan kapasitas merupakan bagian penting diberbagai aspek kehidupan, salah satunya di dalam instansi pemerintahan, pengembangan kapasitas penting untuk meningkatkan kemampuan atau menjadikan lebih baik kinerja aparatur dalam menjalankan tugasnya

sebagai aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik. Akuntabilitas organisasi yang diharapkan akan bermuara pada penyelenggaraan *good governance* ini dapat terlaksana dengan optimal melalui pemanfaatan *e-Government*. Melalui pemanfaatan *e-Government* secara optimal maka tidak terbatas pada kesiapan infrastruktur dan aparatur dalam pelayanan kepada masyarakat tetapi juga akan meningkatkan kesempatan bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam mengakses informasi publik.

Konsep pengembangan kapasitas menjadi suatu konsep yang berkaitan dengan kemampuan (*ability*) dari suatu organisasi atau kelembagaan dalam mengembangkan suatu ragam strategi untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan responsivitas kinerja pemerintah (Grindle, 1997:5). Dalam memenuhi tanggung jawab memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, kapasitas pemerintah daerah yang berkualitas merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan mewujudkan *good governance*. Pengembangan kapasitas kelembagaan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan ini sangat penting dilakukan dan merupakan hal yang menjadi sorotan saat ini karena pengaruhnya yang sangat erat dengan peningkatan kinerja dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan itu sendiri khususnya yang terkait dengan pelaksanaan *e-Government*.

Salah satu faktor pengembangan kapasitas yaitu pada reformasi kelembagaan, institusi yang disusun harus mendukung pengembangan kapasitas kelembagaan dan dilaksanakan secara konsisten sehingga peraturan harus sesuai dengan pengembangan kapasitas kelembagaan serta adanya faktor yang mempengaruhi pengembangan kapasitas salah satunya adalah reformasi peraturan (Soeprpto, 2003). Sedangkan dalam pengembangan kapasitas menurut Milen (2004) bahwa salah satu penataan organisasi memfokuskan pada proses dan struktur organisasi yang dapat mempengaruhi bagaimana organisasi tersebut menetapkan tujuannya dan menyusun pekerjaannya secara intensif.

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan adalah Perangkat daerah Provinsi yang melaksanakan fungsi penyelenggaraan urusan pemerintah bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika dan Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 9 Tahun 2016 tentang Nomenklatur Perangkat Daerah dan Unit Kerja pada Perangkat Daerah Urusan Pemerintahan Bidang Persandian dimana tugas dan fungsinya membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantu di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik, Dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan diperlukan adanya perubahan susunan organisasi yang sebelumnya Biro Humas & Protokol Provinsi Sulawesi Selatan menjadi Biro Administrasi Pimpinan, sedangkan Bagian Humas selanjutnya bergabung dengan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Sulawesi Selatan menjadi sebuah Bidang didalamnya yaitu Bidang Hubungan Masyarakat, Informasi dan Komunikasi Publik. Dengan bergabungnya bidang kehumasan diharapkan dapat menyesuaikan dengan perkembangan penyelenggaraan tugas dan fungsi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Sulawesi Selatan.

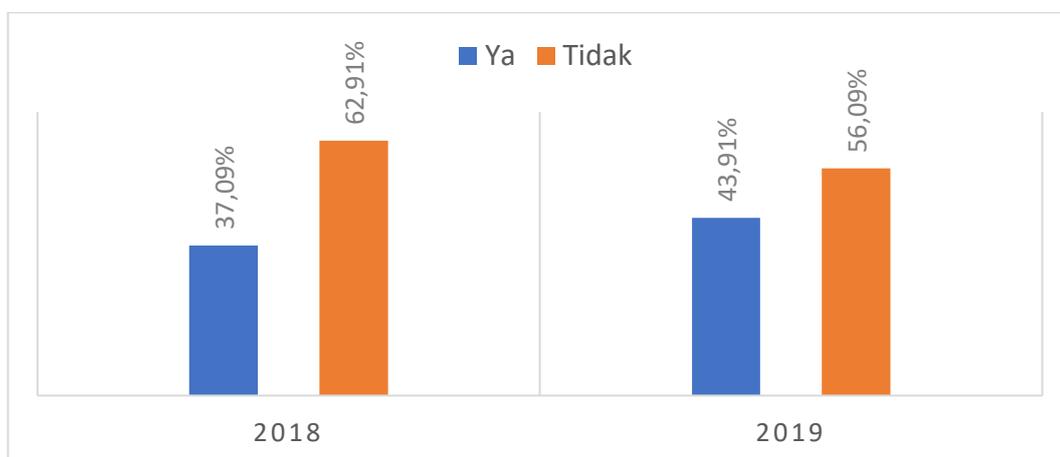
Sebagai alat penyampai berita, penilaian atau gambaran tentang banyak hal, media massa dan media sosial memiliki kemampuan untuk membentuk opini publik. Media telah menjadi kelompok penekan atas suatu ide, gagasan, program bahkan suatu kepentingan yang ia representasikan untuk diletakkan dalam konteks kehidupan yang lebih empiris. Dalam konteks lain, Karl Deutsch menyebut media massa sebagai “urat nadi pemerintah” (*the nerves of government*). Hanya mereka yang mempunyai akses kepada informasi, kira kira demikian Deutsch berargumentasi, yang bakal menguasai percaturan kekuasaan. Atau paling tidak, urat nadi pemerintahan itu sebenarnya berada di jaring-jaring informasi (Sobur, 2009:31).

Keterbukaan informasi telah mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Paradigma pelayanan pemerintahan yang tertutup, lambat dan statis berangsur-angsur berubah seiring dengan terbukanya akses informasi publik. Opini publik yang berkembang melalui pemberitaan media menyebabkan institusi pemerintah harus berbenah jika tidak ingin dianggap gagal dalam melaksanakan proses pemerintahan dan pembangunan di daerah.

Visi Gubernur Sulawesi Selatan yang terpilih Tahun 2018-2023 dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Sulawesi Selatan adalah "Sulawesi Selatan yang Inovatif, Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkarakter". Pencapaian visi kepala daerah dalam RPJMD diwujudkan dalam 5 Misi, merujuk pada misi pertama yaitu "Pemerintahan yang berorientasi melayani, inovatif dan berkarakter" sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian, mewujudkan masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan Inovatif, Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkarakter melalui pemanfaatan TIK menjadi unsur vital dalam menjalankan segala proses disegenap sektor penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Visi dan Misi kepala daerah diatas maka disusunlah program Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian yang mempunyai 2 program prioritas yaitu Program Pengembangan dan Implementasi *e-Government* serta Program Pengembangan Baruga Layanan Publik.

Penerapan *e-Government* pada dasarnya terdiri dari penggunaan teknologi komunikasi elektronik seperti internet, dalam meningkatkan dan memajukan akses warga terhadap pelayanan publik. Berdasarkan data BPS Sulawesi Selatan tentang persentase penduduk berumur 5 tahun ke atas yang mengakses internet tahun 2018 sebesar 37,09% dan mengalami kenaikan pada tahun 2019 menjadi sebesar 43,91%.

Tabel 1.1. Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet



Sumber : <https://sulsel.bps.go.id>

Penerapan *e-Government* memberikan efisiensi dan kecepatan pengelolaan pada sistem administrasi laporan, serta transparansi dari proses-proses yang terjadi pada administrasi pemerintahan. Melalui Program Pengembangan dan Implementasi *e-Government*, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan diharapkan dapat mengembangkan dan memanfaatkan sistem informasi dalam penyelenggaraan *e-Government*.

Layanan interaksi *e-Government* melalui dunia internet dan yang bisa diakses melalui perangkat genggam akan menjadi salah satu solusi yang efektif untuk menghubungkan masyarakat dengan pemerintahannya dan menjangkau seluruh masyarakatnya sehingga tercipta kerja sama yang sinergi dalam pembangunan daerahnya masing-masing. Pada Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*, pemerintah harus bisa memanfaatkan ICT untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Jenis layanan *e-Government* yang bisa diterapkan salah satunya adalah layanan interaksi. Layanan interaksi memungkinkan pemerintah melakukan komunikasi dua arah misalnya berupa pengaduan atau konsultasi.

Untuk mengimplementasikan tujuan tersebut Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan melalui Program Pengembangan Baruga Layanan Publik berusaha untuk meningkatkan keterbukaan dan akses masyarakat terhadap informasi publik. Gubernur Sulawesi Selatan Prof. Dr. Ir. H. M. Nurdin Abdullah, M.Agr melakukan *launching* aplikasi Baruga Pelayanan Masyarakat yang berbasis *web* dan *android* dengan tagline Cepat, Tepat, Tuntas mengelola aduan masyarakat Sulawesi Selatan. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan merancang aplikasi khusus layanan pengaduan masyarakat, demi mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan.

Aplikasi layanan “Baruga Sulsel” adalah sebuah layanan online untuk menampung aspirasi, pengaduan dan informasi dari masyarakat mengenai layanan publik atau suatu peristiwa yang terjadi di wilayah Sulawesi Selatan. Aplikasi ini dibuat dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan yang dimulai sejak akhir tahun 2018. Layanan “Baruga Sulsel” melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk menyampaikan aduan dari masyarakat kepada pemerintah. Masyarakat dapat memberikan pengaduan yang ditemukan di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan dan nantinya akan ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, serta akan dipantau langsung oleh pimpinan daerah, yaitu Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah.

Program prioritas Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan tersebut dalam upaya mendukung Visi Misi Gubernur Sulawesi Selatan mendapatkan berbagai hambatan dan kendala dalam pelaksanaannya. Pertanyaannya kemudian, bagaimanakah program Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan dapat diketahui oleh masyarakat dan menumbuhkan partisipasi dan bahkan memobilisasi rakyat untuk bekerja sesuai dengan apa yang diinginkan pemerintah? Atau bisa jadi karena distribusi informasi yang minim kepada publik menyebabkan program prioritas Dinas

Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan justru diopinikan gagal oleh publik?

Kegagalan pemerintah dari opini publik itu dapat berkembang bukan karena kegagalan pemerintah dalam mengelola pemerintahan dan pembangunan, tetapi lebih karena pemerintah tidak dapat mengelola dan mendistribusi informasi (ide, gagasan, program) dengan baik kepada publik. Situasi ini tentunya sangat mengkhawatirkan. Tidak hanya dipengaruhi oleh respon publik, tetapi juga menyangkut kesiapan pemerintah sebagai komunikator dalam mentransformasikan ide-ide, gagasan dan berbagai program kerjanya di ruang siber. Peran ini terus menjadikan pemerintah sebagai sumber informasi yang terpercaya.

Novel Ali, dalam bukunya Peradaban Komunikasi Politik (1999), menyebutkan bahwa konsekuensi logis keterbukaan informasi di Indonesia adalah komunikasi politik yang ditandai oleh kuatnya orientasi kepentingan rakyat. Sebagian dari orientasi itu didelegasikan kepada suprastruktur politik, sisanya pada infrastruktur politik atau dilaksanakan sendiri oleh rakyat. "Sekalipun secara teoritis komunikasi politik di era keterbukaan justru harus menempatkan rakyat sebagai prioritas, tetapi mayoritas masyarakat kita masih tetap menjadikan pemerintah sebagai sumber terpercaya. Bagi mayoritas bangsa kita, informasi politik yang layak dipercaya (*credible*) adalah yang bersumber dari pemerintah" (Novel Ali, 1999:163).

Berdasarkan atas paradigma tersebut, instansi pemerintah daerah harus meningkatkan kualitas dan kuantitas penyebarluasan informasi terkait berbagai program dan kegiatan agar dapat diterima, diikuti dan ditaati oleh masyarakat. Selama ini penggunaan media massa masih kurang terutama di Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, beberapa media massa lokal dan nasional masih lebih didominasi oleh pemberitaan pimpinan. Kegiatan OPD yang terkait langsung dengan kehidupan masyarakat belum terakomodir dan terdistribusi dengan baik. Terlebih jika menyangkut realisasi dari program prioritas seperti yang sudah dipaparkan di atas.

Kondisi ini bertolak belakang dengan upaya yang dilakukan Bagian Humas pada tahun 2019 dengan menganggarkan kurang lebih sekitar 3,8 Milyar Rupiah untuk menjalin kerjasama dengan media lokal diantaranya Fajar, Tribun Timur, Kompas, SINDO, Berita Kota, Rakyat Sulsel, Ujung Pandang Ekspres, Radar Makassar, Pare Pos dan beberapa majalah bacaan untuk media cetak. TVRI Sulsel, Celebes TV, Fajar TV, iNews TV, Metro TV, Kompas TV dan TVOne untuk media televisi lokal dan nasional serta Radio Fajar FM, Radio Gamasi FM, Radio Smart FM untuk media radio selama satu tahun anggaran. Dalam kerjasama dengan media cetak tersebut, media cetak akan diberikan materi yang telah dikumpulkan dan disaring untuk selanjutnya dimuat dan dipublikasikan ke masyarakat luas agar kebijakan dan program Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

diketahui oleh masyarakat untuk selanjutnya mengumpulkan aspirasi yang berkembang di masyarakat melalui media cetak untuk menjadi bahan telaahan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti.

Sedangkan dalam kerjasama dengan stasiun TV dan Radio setempat meliputi kegiatan publikasi harian, kegiatan siaran langsung dan siaran tunda melalui media elektronik, sebagai bentuk pertanggungjawaban setiap bulannya pihak media memberikan bukti siarnya kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Kerjasama ini bertujuan untuk mempublikasikan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang kegiatan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan serta menjaga pencitraan dengan mengatasi pemberitaan negatif menjadi positif. Adapun juga kerjasama Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dengan media online seperti Portal Makassar dan Complete News, dengan nominal anggaran yang dikerjasamakan beragam bergantung jenis, jangkauannya kepada masyarakat dan durasi kerjasama.

Pada kerjasama dengan media tersebut, mereka berkewajiban untuk mempublikasikan kegiatan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan di media masing masing. Jenis publikasinya beragam bergantung medianya, untuk media cetak dipublikasikan bergantung pada jumlah berita advetorial di media cetak baik koran dan majalah, sementara media TV dan Radio dihitung berdasarkan sekali tayang. Media online lebih fleksibel dengan tidak membatasi pada jumlah berita yang termuat. Kerjasama tersebut sudah termasuk iklan, pengumuman, ucapan dan lain-lain. Berkaitan

dengan media massa konvensional, pemanfaatan media sosial seiring dengan perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) juga belum terjamah dengan baik. Selain berlangsung secara parsial oleh setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) melalui akun facebook, twitter, instagram dan *website*. Pola interaksi pemerintah dengan masyarakat masih berlangsung satu arah: dari pemerintah ke masyarakat. Belum berlangsung proses komunikasi dua arah yang komunikatif, dialogis, interaktif dan solutif.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian tentang Analisis Pengembangan Peran Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Dalam Mendukung Program Pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan Periode 2018 - 2023.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Gambaran tentang kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan sebagai evaluasi diri untuk berperan dalam mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan periode 2018-2023?
2. Cara Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan mengatasi hambatan dan

memanfaatkan peluang dalam mengambil peran untuk mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan periode 2018-2023?

3. Rencana pengembangan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan dalam memerankan diri sebagai dinas terdepan dalam mengkomunikasikan program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan untuk periode 2018-2023?

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan sebagai evaluasi diri untuk berperan dalam mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan periode 2018-2023.
2. Untuk mengetahui cara atau usaha Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan mengatasi hambatan dan memanfaatkan peluang dalam mengambil peran untuk mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan periode 2018-2023.

3. Untuk mengetahui rencana pengembangan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan dalam memerankan diri sebagai dinas terdepan dalam mengkomunikasikan program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan untuk periode 2018-2023.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan secara teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan akan memberi sumbangsih terhadap pengembangan studi kelembagaan pusat-pusat informasi baik dalam bidang perencanaan komunikasi maupun dalam pengembangan kapasitas institusi (*capacity building*) atau kelembagaan yang bergerak di bidang pelayanan publik.

2. Kegunaan secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, saran dan masukan kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam rangka mengoptimalkan penerapan pengembangan kapasitas (*capacity building*) Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian, sehingga bisa mendorong dan mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan priode 2018-2023.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Konsep**

##### **1. Komunikasi Organisasi**

Organisasi adalah unit sosial dibentuk oleh sekumpulan individu yang memiliki pandangan dan pengetahuan beragam yang ingin mencapai tujuan bersama. Dalam konteks ini, komunikasi yang mampu menciptakan organisasi yang efektif merupakan satu tujuan utama yang harus terjalin antara pemimpin dan karyawan. (Farid, Supratomo, & Harsono, 2015). Komunikasi yang efektif dapat memperkuat karyawan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, juga sebaliknya organisasi dengan komunikasi yang tidak efektif menghambat mencapai tujuan organisasi (Gul & Ince, 2011).

Menurut Romli dalam Amin, Masjaya & Anshari (2014) komunikasi organisasi merupakan proses aliran komunikasi antara pengirim dan penerima yang di dalamnya terdapat sebuah pesan organisasi baik kelompok formal ataupun informal dalam sebuah organisasi. Sedangkan Robson, Skarmeas & Spyropoulou dalam Abugre (2011), komunikasi organisasi merupakan proses dimana kelompok-kelompok untuk saling

belajar dan mengkoordinasi tugas-tugas, membantu untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang baik.

Menurut Morissan (2013) Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali.

Menurut R.Wayne Pace & Don F Faules (2006) dalam bukunya, pengertian komunikasi organisasi ialah perilaku perorganisasian yang berlaku dan bagaimana setiap yang terlibat dalam prosesnya mampu memberikan makna atas apa yang tengah terjadi.

Goldhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung antara satu sama lain untuk mengatasi kondisi lingkungan yang selalu berubah-ubah. Dari pengertian di atas terdapat beberapa konsep sebagai berikut :

- a. *Proses*. Suatu organisasi adalah suatu sistem yang terbuka dan dinamis yang secara tidak langsung menciptakan saling tukar menukar informasi satu sama lain. Karena kegiatan yang berulang-ulang dan tiada hentinya tersebut maka dikatakan sebagai suatu proses;
- b. *Pesan*. Pesan adalah susunan simbol yang mengandung arti mengenai objek, orang, maupun kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Pesan dalam organisasi dapat dilihat menurut beberapa klasifikasi yang berhubungan dengan bahasa, penerima yang dimaksud, metode difusi, dan arus tujuan dari pesan. Klasifikasinya dalam bahasa pun dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu verbal dan non verbal;

- c. *Jaringan*. Organisasi terdiri dari sekelompok individu yang masing-masing memiliki posisi atau peranannya dalam organisasi tersebut. Produksi dan pertukaran pesan dari setiap individu tersebut terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang atau keseluruhan organisasi. Luas dari jaringan komunikasi ini dipengaruhi oleh banyak faktor;
- d. *Keadaan saling tergantung*. Sudah menjadi karakter setiap organisasi adanya keadaan saling tergantung antara satu individu di dalamnya dengan individu lain, termasuk saling terjadi ketergantungan antara tiap bagian yang ada di dalamnya;
- e. *Hubungan*. Karena organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada manusia yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat suatu hubungan perlu dipelajari. Sikap, skill, dan moral dari seseorang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi;
- f. *Lingkungan*. Yang dimaksud lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Yang termasuk dalam lingkungan internal adalah personal (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan juga komponen lainnya seperti tujuan, produk, dan lainnya;
- g. *Ketidakpastian*. Ketidakpastian dalam organisasi yang dimaksud adalah perbedaan antara informasi yang diharapkan dengan informasi yang didapatkan. Ketidakpastian juga disebabkan oleh terjadinya banyak informasi yang diterima daripada informasi yang sesungguhnya diperlukan untuk menghadapi lingkungan mereka. Sehingga ketidakpastian dapat dihindari dengan penerimaan informasi yang terukur.

Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh para ahli mengenai komunikasi organisasi ini dapat disimpulkan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut:

- 1) Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang dipengaruhi oleh pihak internal maupun eksternal;

- 2) Komunikasi organisasi meliputi pesan, tujuan, arus komunikasi dan media komunikasi;
- 3) Komunikasi organisasi meliputi orang yang mempunyai skill, hubungan dan perasaan yang sama.

Ada tiga bentuk aliran informasi komunikasi formal dalam organisasi sebagaimana dijelaskan Gibson et al dalam Amin et al, (2014).

Tiga bentuk tersebut sebagai berikut:

- 1) Komunikasi dari atas ke bawah, berarti bahwa komunikasi dilakukan oleh pemimpin yang disampaikan kepada karyawan dalam organisasi. Salah satu contohnya, intruksi yang diberikan pemimpin kepada karyawan untuk menjalankan tugas-tugas yang diberikan;
- 2) Komunikasi dari bawah ke atas, berarti bahwa arah komunikasi mengalir dari karyawan ditujukan kepada pemimpin. Dalam hal tersebut, dapat diketahui dari keterbukaan pemimpin dalam menerima masukan dari karyawan, contohnya prosedur menyampaikan keluhan-keluhan atau kendala yang dialami karyawan, pemimpin yang baik seharusnya dapat memberikan masukan kepada karyawannya apabila mengalami suatu permasalahan;
- 3) Komunikasi horizontal, bahwa komunikasi terjalin pada bagian yang sama dalam suatu organisasi, seperti karyawan dengan karyawan. Salah satu contoh pada komunikasi horizontal,

membangun hubungan yang baik antar rekan kerja dan saling mengingatkan satu dengan yang lain apabila terjadi kekeliruan dalam melaksanakan tugas.

Dalam hal ini, proses komunikasi yang dilakukan dalam organisasi pasti tidak semua berjalan lancar, selalu ada faktor yang tidak terduga yang menjadi penghambat dalam proses penyampaiannya. Sedangkan sebuah proses komunikasi organisasi yang dilakukan dapat mengubah perilaku karyawan untuk melaksanakan tugas secara optimal. Tentu hal itu membutuhkan upaya dari seorang pemimpin agar dapat menyampaikan setiap pesan dengan cara yang baik. Dengan demikian komunikasi organisasi dapat dengan tegas dikatakan sebagai salah satu faktor yang dapat menjembatani tercapainya tujuan organisasi.

### **Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi**

Menurut Burhan Bungin (2006) setidaknya ada 4 fungsi komunikasi dalam organisasi :

#### **1) Fungsi informatif**

Maksud dari informatif adalah seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih tepat. Informasi yang diperoleh dapat menjadikan setiap anggotanya melaksanakan tugas secara pasti. Pada dasarnya, informasi dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang

dalam tatanan manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan dalam organisasi ataupun untuk menyelesaikan konflik yang terjadi di dalam organisasi tersebut. Bawahan juga membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaannya, disamping itu, informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, prosedur perizinan cuti dan sebagainya.

## 2) Fungsi regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang ditaati dalam suatu organisasi. Ada dua hal yang berpengaruh dalam fungsi regulatif ini :

- a. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Mereka juga mempunyai wewenang untuk memberikan perintah atau intruksi, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada posisi tinggi agar perintah-perintahnya dapat dilaksanakan sesuai intruksi. Namun, sikap bawahan untuk menjalankan perintah tersebut dipengaruhi oleh keabsahan seorang pimpinan dalam menyampaikan perintah, kemampuan pimpinan dalam memberikan sanksi yang tepat, kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin maupun

sebagai pribadi, dan tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan dari atasan.

- b. Pesan –pesan yang bersifat regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Maknanya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang suatu pekerjaan yang mengatur mengenai hak dan kewajiban, serta larangan dan perintah.

### 3) Fungsi persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi atasan tidaklah cukup hanya dengan mengandalkan kewenangan dan kekuasaannya. Sehingga seorang atasan hendaknya lebih banyak menggunakan pendekatan persuasif dibanding hanya memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara suka rela akan lebih menghasilkan kepedulian yang besar dibanding dengan pimpinan yang sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

### 4) Fungsi integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Juga saluran komunikasi informasi yang ringan seperti perbincangan antar pribadi selama jam istirahat kerja, kegiatan pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

## 2. Teknologi Komunikasi dan Pembangunan

Teknologi komunikasi pada abad ke-20 mengalami kemajuan dan perkembangan yang sangat pesat. Penggunaan teknologi saat ini meskipun belum merata namun sudah menyebar bahkan hingga di daerah pedesaan. Teknologi saat ini merupakan suatu sarana untuk menyediakan berbagai barang-barang yang diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia. Pada awalnya penggunaan teknologi digunakan oleh manusia untuk pengubahan sumber daya alam menjadi alat yang sederhana, hingga sampai saat ini perkembangan teknologi terbaru seperti internet. Seiring perkembangan zaman kini komunikasi antar seseorang dengan orang lain menjadi lebih cepat dan mudah, karena walaupun masing-masing berada ditempat yang berjauhan. Fenomena tersebut terjadi karena lahirnya alat komunikasi yang semakin canggih. Bahkan kini berbagai alat komunikasi tersebut bisa didapatkan dengan harga yang sangat murah.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya banyak perubahan, termasuk dalam bidang pemerintahan yang melahirkan konsep *e-Government*. Dengan *e-Government* membuat proses komunikasi antara masing-masing lembaga pemerintahan berjalan dengan lancar serta memangkas biaya dan waktu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemakaian *e-Government* sesuai standar juga memberi kemudahan dalam proses penyusunan anggaran dalam pembangunannya. Dengan situasi seperti itu, pemerintah tidak akan

mengalami kesulitan memperhitungkan pengeluaran masing-masing lembaga sehingga dapat meminimalisasi terjadinya praktik korupsi sehingga dapat mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

Menurut Indrajit (2002), *e-Government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Strategi pengembangan *e-Government* perlu disusun dengan pendekatan perencanaan strategis yang bersifat luwes dan dinamis. Menurut Indrajit (2002), strategi pengembangan *e-Government* dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pembangunan infrastruktur dan akses jaringan komunikasi data yang memadai, yaitu: pengadaan sarana dan prasarana pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, pemberdayaan sumber daya atau kerjasama dengan swasta/masyarakat dalam penyediaan akses komunikasi data yang mudah, nyaman, dan dengan biaya terjangkau.
- b. Pengembangan SDM untuk mengelola *e-Government*, yaitu: pelatihan SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang pengoperasian *e-Government*, pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas tenaga fungsional teknologi informasi dan komunikasi, pemberian kepastian karier dan kesejahteraan yang memadai bagi SDM bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Pengembangan perangkat-perangkat lunak yang diperlukan, meliputi: pemanfaatan koordinasi antara instansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung *e-Government* secara umum, Pemantapan koordinasi antar instansi dan internal instansi dalam pembuatan

perangkat lunak unggulan, pemantapan legalitas perangkat lunak, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak lain.

- d. Pengembangan basis data (*database*) dan basis pengetahuan (*knowledge base*) pendukung *e-Government*, yaitu pemantapan koordinasi antar instansi dan internal instansi dalam pembangunan basis data, pembangunan basis pengetahuan yang diperlukan untuk pengoperasian dan pengembangan berkelanjutan *e-Government*, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak dalam pembangunan basis data dan basis pengetahuan.
- e. Pengembangan organisasi dan tata kerja yang mendukung *e-Government*, yaitu: pembentukan/penunjukan satu unit kerja atau instansi yang bertugas mengkoordinasikan pembangunan, pemeliharaan, pengendalian, pembentukan unit kerja (di setiap instansi) yang bertugas mengelola *e-Government*, dan pemantapan koordinasi antar instansi.
- f. Pembuatan aturan perundangan dan kebijakan yang diperlakukan untuk mendukung *e-Government* di daerah masing-masing.
- g. Pemeliharaan dan perawatan perangkat lunak dan keras/jaringan, yaitu: pemeliharaan dan perawatan perangkat keras/jaringan, perangkat lunak, pengelolaan portal internet (*one-stop service websites*), pemeliharaan basis data dan basis pengetahuan.
- h. Pengembangan dan koordinasi layanan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi ke daerah yaitu: pengembangan dan koordinasi layanan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif, pengembangan teknologi informasi terhadap layanan informasi yang telah terkoordinasi, pengembangan promosi potensi investasi guna mewujudkan masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi.

### **3. Otonomi Daerah**

Pelaksanaan otonomi daerah di tanah air sudah berjalan pada awal tahun 2001. Dengan dilaksanakannya otonomi daerah tersebut sekaligus mengubah sistem hubungan pusat-daerah yang tadinya sangat sentralistik

menjadi lebih terdesentralisasi. Perubahan sistem ini dimaksudkan agar pembangunan daerah bisa lebih cepat berkembang dan potensi lokal bisa dimanfaatkan seoptimal mungkin untuk mendukung pembangunan tersebut. Salah satu misi pembangunan nasional sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005-2025 adalah mewujudkan bangsa yang berdaya saing. Misi ini dapat dilakukan melalui pembangunan aparatur negara yang mencakup kelembagaan, ketatalaksanaan, pelayanan publik, dan sumber daya manusia (SDM) aparatur.

Sementara itu, revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Sebelum lahir Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE dikenal dengan istilah *e-Government* atau *Electronic Government*. Menurut Indrajit (2006) SPBE memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya meliputi :

- a. *Government to Citizen* (G2C) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.
- b. *Government to Business* (G2B) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.
- c. *Government to Government* (G2G) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.
- d. *Government to Employees* (G2E) ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah

SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Oleh karena itu pemerintah pusat sangat mendukung dan mendorong pemerintah daerah untuk segera membangun SPBE. Hal ini tertuang dalam Undang-

undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pada lampiran huruf P bagian B : Pengelolaan *e-Government* di lingkup Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

#### **4. Kelembagaan Pemerintahan**

Kelembagaan berasal dari kata *bureaucracy* (Bahasa Inggris, *bureau cracy*), diartikan sebagai suatu organisasi yang memiliki rantai komando dengan bentuk piramida, dimana lebih banyak orang berada ditingkat bawah dari pada tingkat atas, Biasanya ditemui pada instansi yang sifatnya administratif maupun militer. Pada rantai komando ini setiap posisi serta tanggung jawab kerjanya dideskripsikan dengan jelas dalam organisasi.

Max Weber mendefinisikan kelembagaan sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarkhi, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut. Menurutnya kelembagaan merupakan tipe ideal bagi semua organisasi formal.

Ciri organisasi yang mengikuti sistem kelembagaan ini adalah pembagian kerja dan spesialisasi, orientasi impersonal, kekuasaan hierarkis, peraturan-peraturan, karir yang panjang, dan efisiensi. Organisasi kelembagaan punya struktur yang jelas tentang kekuasaan dan orang yang punya kekuasaan mempunyai pengaruh sehingga dapat memberi perintah untuk men-distribusikan tugas kepada orang lain. Cita-cita utama dari sistem kelembagaan adalah mencapai efisiensi kerja yang seoptimal

mungkin. Kelembagaan merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks (Sinambela, 2008:53).

Lebih lanjut Max Weber berpendapat bahwa kelembagaan adalah suatu bentuk organisasi yang paling efisien dan rasional. Hal itu digambarkan dengan menunjukkan apa yang menjadi karakteristik kelembagaan, yaitu: (1) Kewenangan yang berjenjang sesuai dengan tingkatan organisasi; (2) Spesialisasi tugas, kewajiban, dan tanggung jawab; (3) Posisi didesain sebagai jabatan; (4) Penggantian dalam jabatan secara terencana; (5) Jabatan bersifat impersonal; (6) Suatu sistem aturan dan prosedur yang standar untuk menegakkan disiplin dan pengendaliannya; (7) Kualifikasi yang rinci mengenai individu yang akan memangku jabatan; (8) Perlindungan terhadap individu dari pemecatan.

Adapun ciri kelembagaan yang dapat mencapai tujuan negara diungkapkan oleh Widodo (2001:80) bahwa kelembagaan publik dalam era sekarang ini harus dapat bekerja secara efisien, efektif, kompetitif, responsif dan adaptif. Selain itu, kelembagaan publik harus mempunyai struktur dan prosedur yang fleksibel, juga harus mempunyai kemauan dan kemampuan prosedur yang fleksibel, juga harus mempunyai kemauan dan kemampuan yang fleksibel, juga harus mempunyai kemauan dan kemampuan yang diperlukan untuk memperkembangkan diri, menyesuaikan diri dengan situasi dinamis dan ketidakpastian lingkungan.

Berdasarkan perbedaan tugas pokok atau misi yang mendasari organisasinya, Syukur Abdullah dalam Alfian (1991:229) menjelaskan bahwa kelembagaan dibedakan dalam tiga kategori, yaitu:

- a. Kelembagaan pemerintahan umum, yaitu rangkaian organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan, dari tingkat pusat sampai daerah (propinsi, kabupaten, kecamatan dan desa). Tugas-tugas tersebut lebih bersifat “mengatur” (regulative function).
- b. Kelembagaan pembangunan yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor khusus guna mencapai tujuan pembangunan, seperti pertanian, kesehatan, pendidikan, industri dan lain-lain. Fungsi pokoknya adalah fungsi pembangunan (development function) atau fungsi adaptasi (adaptive function).
- c. Kelembagaan pelayanan, yaitu unit organisasi yang pada hakekatnya merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Dalam kategori ini dapat disebutkan antara lain rumah sakit, sekolah, kantor koperasi, bank rakyat tingkat desa, kantor atau unit pelayanan departemen sosial, transmigrasi dan berbagai unit organisasi lainnya yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat atas nama pemerintah. Fungsi utamanya ialah pelayanan (service) langsung kepada masyarakat.

Dalam menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kemampuan profesional, serta manajemen dan organisasi (*capacity and capability institutional*) yang berorientasi pada pelaksanaan pembangunan secara terpadu, lancar, dan integral dengan pendekatan administratif, karena itu, kelembagaan sebagai publik servis harus mampu menyeimbangkan antara kekuasaan dan tanggung jawab (*power and responsibility*), sehingga fungsi-fungsi yang dijalankannya memperoleh kedudukannya.

Dalam menjalankan fungsinya pemerintahan, kelembagaan pemerintahan yang terstruktur dalam suatu wadah organisasi, melakukan proses (kegiatan) dan perilaku (nilai), kelembagaan pemerintahan harus memiliki kemampuan profesional, kualifikasi administrasi atau manajerial, dan hierarki yang jelas untuk melaksanakan kekuasaan dan tanggung jawab sebagai abdi masyarakat.

Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah terdiri dari Kepala Daerah dan Perangkat Daerah. Perangkat Daerah Provinsi terdiri atas Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah. Sementara itu, Perangkat Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis daerah, Kecamatan dan Kelurahan.

Dalam suatu daerah otonom, dinas daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah. Dinas Daerah dipimpin oleh Kepala Dinas, yang diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Daerah dari Pegawai Negeri Sipil, yang memenuhi syarat atas usul Sekretaris Daerah. Kepala dinas dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Kedudukan, tugas dan fungsi dinas daerah Provinsi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

- (1) Dinas daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah.
- (2) Dinas daerah mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

- (3) Dinas daerah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi: a. perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya; b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya; c. pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (4) Dinas daerah dipimpin oleh kepala dinas. Kepala dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada gubernur melalui sekretaris daerah.
- (5) Pada dinas daerah dapat dibentuk unit pelaksana teknis dinas untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa daerah kabupaten/kota.

Di samping dinas daerah sebagai perangkat daerah, dikenal pula lembaga teknis daerah. Lembaga ini merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik berbentuk badan, kantor atau rumah sakit umum daerah. Lembaga-lembaga tersebut di atas, dipimpin oleh kepala badan, kepala kantor, dan kepala rumah sakit umum daerah yang diangkat oleh Kepala Daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat atas usul Sekretaris Daerah. Kepala lembaga dimaksud bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Dalam menjalankan tugasnya, Gubernur selaku wakil Pemerintah Pusat di daerah berhak membentuk lembaga perangkat daerah dalam bentuk Dinas atau badan dengan pengesahan dari DPRD setempat. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 ayat 2 disebutkan bahwa Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal

11 ayat (2) meliputi: a. tenaga kerja; b. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; c. pangan; d. pertanahan; e. lingkungan hidup; f. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; g. pemberdayaan masyarakat dan Desa; h. pengendalian penduduk dan keluarga berencana; i. perhubungan; j. komunikasi dan informatika; k. koperasi, usaha kecil, dan menengah; l. penanaman modal; m. kepemudaan dan olah raga; n. statistik; o. persandian; p. kebudayaan; q. perpustakaan; dan r. kearsipan.

### **5. Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*)**

Organisasi selalu berusaha mencapai tujuan, memenuhi visi dan misinya melalui program jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang ditengah arus perubahan lingkungan yang sangat dinamis. Sehubungan dengan dinamika perubahan lingkungan tersebut, organisasi harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi terhadap lingkungan. Adaptasi memastikan organisasi tetap dalam koridor pencapaian visi dan misinya dan terlebih lagi untuk mempertahankan eksistensinya.

Pembangunan kapasitas (*capacity building*) merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghadapi perubahan sesuai dengan tuntutan zaman. *Capacity building* memiliki banyak pandangan antara satu ahli dengan ahli lainnya. Hal ini dikarenakan *capacity building* merupakan kajian yang multi dimensi, dapat dilihat dari berbagai sisi, sehingga pendefinisian yang masih sulit didapat. Secara umum konsep *capacity building* dapat dimaknai sebagai proses membangun kapasitas individu, kelompok atau organisasi. *Capacity building* juga dapat diartikan sebagai

upaya memperkuat kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang dicerminkan melalui pengembangan kemampuan, keterampilan, potensi dan bakat serta penguasaan kompetensi-kompetensi sehingga individu, kelompok atau organisasi dapat bertahan dan mampu mengatasi tantangan perubahan yang terjadi secara cepat dan tak terduga.

Pembangunan kapasitas merupakan upaya yang dimaksudkan untuk mengembangkan suatu ragam strategi meningkatkan *efficiency*, *effectiveness* dan *responsiveness* kinerja organisasi. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Grindle dalam Haryono,dkk (2012:39):

*“capacity building is intended to encompass a variety of strategies that have to do with increasing the efficiency, effectiveness, and responsiveness of government performance”* (pembangunan kapasitas merupakan upaya yang dimaksudkan untuk mengembangkan berbagai macam strategi yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas dan responsivitas dari kinerja pemerintah).

*Capacity Building* merupakan upaya yang dimaksudkan untuk mengembangkan suatu ragam strategi meningkatkan efisiensi, efektivitas dan responsivitas kinerja pemerintah. Yakni efisiensi, dalam hal waktu (*time*) dan sumber daya (*resources*) yang dibutuhkan guna mencapai suatu *outcomes*; efektivitas berupa kepastian usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan; dan responsivitas merujuk kepada bagaimana mensinkronkan antara kebutuhan dan kemampuan untuk maksud tersebut.

Selain itu, Katty Sessions (1993) mendefinisikan *capacity building* sebagai upaya membantu pemerintah, masyarakat atau individu-individu

dalam mengembangkan keterampilan dan keahlian yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan. Program *capacity building* pada dasarnya didesain untuk memperkuat kemampuan dalam mengevaluasi pilihan-pilihan kebijakan mereka dan menjalankan keputusan-keputusannya dengan efektif. Pengembangan kapasitas termasuk didalamnya pendidikan dan pelatihan, reformasi dan kelembagaan, pengetahuan, teknologi dan juga asistensi finansial.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *capacity building* adalah proses atau kegiatan memperbaiki kemampuan seseorang, kelompok, organisasi atau sistem agar tercipta kinerja yang lebih baik dan tanggap terhadap perubahan lingkungan sehingga dapat mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan adanya tuntutan-tuntutan dari luar dan dalam sehingga organisasi perlu secara terus menerus harus menentukan sikap yang kondusif untuk menghadapi tantangan yang menggetarkan eksistensinya. Dengan demikian peningkatan kapasitas diarahkan untuk memperkuat kemampuan adaptasinya demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam pembangunan kapasitas terdapat beberapa elemen mendasar yang menjadi perhatian. Elemen-elemen tersebut harus dilihat sebagai suatu kesatuan, dimana apabila dibenahi yang satu maka dapat mempengaruhi yang lain. Bila dicermati, elemen-elemen ini menyangkut kemampuan, proses dan lingkungan, hal ini diperkuat dengan pernyataan Brown dalam Haryono,dkk (2012: 43)

*“common to all characterizations of capacity building is the assumption that capacity is linked to performance. A need for capacity building is often identified when performance is inadequate or falters. Moreover, capacity building is only perceived as effective if it contributes to better performance.”* (persamaan dari seluruh karakteristik pembangunan kapasitas adalah asumsi bahwa kapasitas berhubungan dengan kinerja. Kebutuhan akan perlunya pembangunan kapasitas dapat diidentifikasi ketika kinerja seseorang atau organisasi dirasa kurang atau melemah. Selain itu, pembangunan kapasitas dapat dikatakan efektif jika berkontribusi dalam peningkatan kinerja yang lebih baik). Dapat diambil pemahaman bahwa pembangunan kapasitas dapat diorientasikan pada beberapa hal yang berbeda yaitu kapasitas individu (sumber daya manusia), organisasi dan pengembangan kapasitas yang diorientasikan pada kapasitas kelembagaan.

Dalam pengembangan kapasitas memiliki dimensi, fokus dan tipe kegiatan. Dimensi, fokus dan tipe kegiatan tersebut menurut Grindle dalam Haryono,dkk (2012:46) adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1. Dimensi Pengembangan Kapasitas**

<b>Dimensions</b>	<b>Focus</b>	<b>Type Of Activities</b>
<i>Human Resource</i> (Pengembangan SDM)	<i>Supply of Profesional and Technical Personel</i> (Kesediaan Tenaga Teknis dan Profesional)	<i>Training, Salaries, Conditions of Work, Recruitment</i> (Pelatihan, Gaji, Kondisi Kerja dan Rekrutmen)
<i>Organizational Strengthening</i> (Penguatan Organisasi)	<i>Management System to Improve Performance of Specific Taks and Functions; and Microstructures</i> (Sistem Manajemen Dalam Mengembangkan Performasi Tugas-Tugas Khusus dan Fungsi; Struktur Mikro)	<i>Incentive System, Utilizationnof Personel, Leadership, Organizational Culture, Communications, Manajerial Structures</i> (Sistem Insentif, Pemanfaatan Personil, Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Komunikasi dan Struktur Manajerial).

<b>Dimensions</b>	<b>Focus</b>	<b>Type Of Activities</b>
<i>Institutional Reform</i> (Reformasi Kelembagaan)	<i>Institutions and System, Macrostructures</i> (Lembaga dan Sistem; Struktur Makro)	<i>Rules of the Game for Economic and Political Regimes, Policy and Legal Change, Constitutional Reform</i> (Aturan Permainan untuk Rezim Politik dan Perubahan Kebijakan, Reformasi Konstitusi)

Sumber: Grindle dalam Haryono,dkk (2012:46)

Dari tabel 2.1. di atas dapat dijelaskan bahwa dimensi pembangunan kapasitas meliputi: pertama, dimensi pengembangan sumber daya manusia dengan fokus pada kesediaan tenaga teknis dan profesional, sedangkan jenis aktivitasnya meliputi, pelatihan, gaji, kondisi kerja dan rekrutmen. Kedua, dimensi penguatan organisasi, dengan fokus pada sistem manajemen dalam mengembangkan performasi tugas-tugas khusus dan fungsi; struktur mikro; sedangkan jenis aktivitasnya meliputi, sistem insentif, pemanfaatan personil, kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi dan struktur manajerial. Ketiga, dimensi reformasi kelembagaan dengan fokus lembaga dan sistem; struktur makro, sedangkan jenis aktivitasnya meliputi, aturan permainan untuk rezim politik dan perubahan kebijakan, reformasi konstitusi.

Berdasarkan hal yang telah dipaparkan para ahli diatas maka, dalam penelitian ini peneliti memilih berfokus pada salah satu dimensi capacity building yaitu reformasi kelembagaan. Berkenaan dengan reformasi kelembagaan, pusat perhatian ditujukan kepada struktur

kelembagaan dan sistem kelembagaan untuk memperbaiki struktur dari tugas pokok dan fungsi yang ada dan pada pengaturan struktur makro. Aktivitas yang harus dilakukan adalah menata peraturan terhadap perubahan kebijakan dan pembaruan institusi.

Reformasi kelembagaan pada intinya menunjuk kepada pengembangan iklim dan budaya yang kondusif bagi penyelenggaraan program kapasitas personal dan kelembagaan menuju pada realisasi tujuan yang ingin dicapai. Reformasi kelembagaan menunjuk dua aspek penting yaitu struktural dan kultural. Kedua aspek ini harus dikelola sedemikian rupa dan menjadi aspek yang penting dan inducif dalam menopang program pengembangan kapasitas Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan dalam pembaruan institusi dengan penggabungan Bidang Humas kedalam struktural sehingga bisa berperan dalam mendukung program pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan.

## **6. Kehumasan**

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika, maka di seluruh Indonesia dilakukan pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika terlepas dari Dinas Perhubungan yang ada selama ini, serta pengintegrasian Biro Humas pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

bergabung ke dalam Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian, maka fungsi kehumasan akan dijalankan secara penuh oleh Dinas Kominfo-SP.

Menurut para pakar, hingga saat ini belum terdapat konsensus mutlak tentang definisi dari PR / Humas. Ketidaksepakatan tersebut disebabkan oleh : pertama, beragam definisi *public relations* yang telah dirumuskan baik oleh pakar maupun *professional public relations/humas* didasari pada perbedaan sudut pandang mereka terhadap pengertian *public relations/humas*. Kedua, perbedaan latar belakang, misalnya definisi yang dilontarkan oleh kalangan akademisi perguruan tinggi tersebut akan lain bunyinya dengan apa yang diungkapkan oleh kalangan praktisi (*Public Relations Practitioner*). Ketiga, adanya indikasi baik teoritis maupun praktis bahwa kegiatan *public relations* atau kehumasan itu bersifat dinamis dan fleksibel terhadap perkembangan dinamika kehidupan masyarakat yang mengikuti kemajuan zaman, khususnya memasuki era globalisasi dan millennium ketiga saat ini (Ruslan, 2016:15).

Walaupun berbagai definisi kehumasan memiliki redaksi yang saling berbeda akan tetapi prinsip dan pengertiannya sama. Sebagai acuan, salah satu definisi PR/Humas yang diambil dari *The British Institute of Public relations* (dalam Ruslan, 2016:15), berbunyi :

*“Public relations activity is management of communications between an organization and its publics.”* (Aktivitas *public relations* adalah mengelola komunikasi antara organisasi dengan publiknya).

*“Public relations practice is deliberate, planned and sustained effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and its public.”* (Praktik *public relations* adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya).

Candy Tymson, Peter Lazar, dan Richard Lazar (dalam Kriyantono 2015:02) menyebut *public relations* adalah “upaya yang direncanakan dan berkelanjutan untuk membangun dan memelihara kesepahaman bersama antara organisasi dan publiknya.” Sementara Scoot Cutlip, Allen Center, dan Glen Broom (dalam Kriyantono 2015:02) menyebut, *public relations* sebagai “fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat dengan publiknya yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi.”

Edwar L. Bernay, dalam bukunya *Public Relations* (dikutip Ruslan, 2016:18), terdapat 3 fungsi utama PR/Humas, yaitu :

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat
- b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung
- c. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Dari pemaparan fungsi *Public Relations* tersebut di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa ciri khas proses dan fungsi manajemen humas (*Public Relations Management*) adalah sebagai berikut :

- a. Menunjukkan kegiatan tertentu (*action*)
- b. Kegiatan yang jelas (*activities*)
- c. Adanya perbedaan khas dengan kegiatan lain (*different*)
- d. Terdapat suatu kepentingan tertentu (*important*)

- e. Adanya kepentingan bersama (*common interest*)
- f. Terdapat komunikasi dua arah timbal balik (*reciprocal two ways traffic communication*).

Peran *public relations* dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori (Dozier & Broom, 1995 dalam Ruslan : 2016:20);

- a. Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)
- b. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)
- c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)
- d. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peran praktisi PR *professional* sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peran *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication in organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan, yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communication media model*).

Model peranan para praktisi PR tersebut di lapangan, dapat ditarik dua peranan atau fungsi PR yang harus ada dalam suatu organisasi. I Gusti Ngurah Putra dalam Majalah Journal Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia (dikuti Ruslan, 2016:22) menyatakan, seorang praktisi PR harus

berkembang menjadi manajer yang memiliki kemampuan “manajerial” (*managerial skill*) atau *public relations manager*. Dan yang memiliki “kemampuan teknis” dalam berkomunikasi. Bahkan mungkin kedua model peranan praktisi PR professional tersebut harus dikuasai sekaligus oleh praktisi PR bersangkutan dalam melaksanakan fungsinya pada aktivitas dan operasional manajemen organisasi.

Adapun yang menjadi ruang lingkup tugas PR dalam sebuah organisasi/lembaga antara meliputi aktivitas sebagai berikut :

- a. Membina hubungan ke dalam (*public internal*)  
Dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang PR harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal hal yang menimbulkan gambaran negative dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi
- b. Membina hubungan keluar (*public eksternal*)  
Dimaksud dengan *public eksternal* adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

Dengan demikian, seperti yang dijelaskan di atas, peran Humas/PR tersebut bersifat dua arah yaitu berorientasi ke dalam (*inward looking*), dan berorientasi ke luar (*outward looking*). Menurut H. Fayol (sebagaimana dikutip Ruslan, 2016:23) terdapat sasaran PR, sebagai berikut :

- a. Membangun identitas dan citra perusahaan (*Building corporate identity and image*).
  - Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif
  - Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak
- b. Menghadapi Krisis (*Facing of Crisis*)
  - Menangani keluhan dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan PR *recovery of*

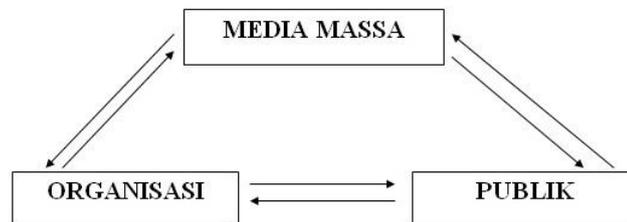
*image* yang bertugas memperbaiki *lost of image and damage*.

- c. Mempromosikan aspek Kemasyarakatan (*Promotion public causes*)
- Mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik
  - Mendukung kegiatan kampanye sosial anti merokok, serta menghindari obat-obatan terlarang, dan sebagainya.

Membangun hubungan kepada media merupakan salah satu fungsi dari *public relations*. Media menjadi salah satu alat yang cukup penting dalam aktivitas seorang praktisi *public relations*. Pemilihan media yang sesuai dengan sasaran publik juga sangat penting dalam tahap persiapan dan penyebaran informasi. Menyadari potensi yang dimiliki oleh media dalam penyebarluasan berita dan informasi, maka perlu memikirkan tentang pemilihan media dan cara-cara menggunakan media tersebut, sehingga pemanfaatannya dapat lebih efektif dan efisien.

Wardhani Diah (2008: 9) mendefinisikan pengertian dari *media relations* adalah aktivitas komunikasi *public relations*/humas untuk menjalin pengertian dan hubungan baik dengan media massa dalam rangka pencapaian publikasi organisasi yang maksimal serta berimbang (*balance*). Sedangkan Iriantara Yosol (2005: 29-30) juga mendefinisikan *media relations* sebagai bagian dari humas eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara organisasi dengan publik-publiknya untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *media relations* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh praktisi *public relation* dalam menjalin hubungan yang baik dengan media sebagai sarana komunikasi

organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Secara sederhana, bila digambarkan arus komunikasi dalam praktik media relations itu akan muncul seperti berikut:



Gambar 2.1. Arus Komunikasi dalam *Media Relations* (Heryanto & Zarkasy, 2012:50)

Gambar diatas menjelaskan bahwa organisasi menyampaikan informasi, gagasan atau citra melalui media massa kepada publik. Dan publik juga dapat menyampaikan harapan, keinginan, ataupun aspirasi melalui media massa dan bahkan dapat secara langsung kepada organisasi melalui saluran komunikasi yang tersedia seperti *customer service* yang menyediakan informasi terkait program maupun kegiatan yang dilaksanakan organisasi tersebut.

Menjalankan fungsi PR dengan menggunakan *media relations* sebagai strategi adalah keputusan yang tepat karena maju mundurnya perusahaan bergantung dengan harmonisasi hubungan antara lembaga media dengan perusahaan. Menurut Rachmadi yang dijelaskan dalam buku yang ditulis oleh Wardhani Diah (2008: 13) menjelaskan tujuan dari *media relations* adalah:

- a. Untuk memperoleh publisitas seluas mungkin mengenai kegiatan serta langkah lembaga/organisasi yang baik untuk diketahui umum.

- b. Untuk memperoleh tempat dalam pemberitaan media (liputan, laporan, ulasan, tajuk yang wajar, obyektif dan seimbang (*balance*) mengenai hal-hal yang menguntungkan lembaga/ organisasi.
- c. Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat mengenai upaya dan kegiatan lembaga/organisasi.
- d. Untuk melengkapi data/informasi bagi pimpinan lembaga/ organisasi bagi keperluan pembuatan penilaian (*assessment*) secara tepat mengenai situasi atau permasalahan yang mempengaruhi keberhasilan kegiatan lembaga/organisasi.
- e. Mewujudkan hubungan yang stabil dan berkelanjutan yang dilandasi oleh rasa saling percaya dan menghormati.

Aktivitas untuk menjalin hubungan baik dengan media memiliki manfaat yang menguntungkan bagi sebuah organisasi, dari pencitraan organisasi yang positif, penyampaian informasi yang akurat hingga menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan publik melalui media massa. Manfaat *media relations* menurut Rachmadi dalam buku yang ditulis oleh Yuliana Nina (2014: 80) adalah sebagai berikut:

- a. Membangun pemahaman mengenai tugas serta tanggung jawab organisasi dan media massa.
- b. Membangun kepercayaan timbal balik dengan prinsip saling menghormati dan menghargai serta kejujuran dan kepercayaan.
- c. Penyampaian atau perolehan informasi yang akurat, jujur, dan mampu untuk memberikan pencerahan bagi publik.

### **Penyebaran Informasi (*Information Diffusion*)**

Kata penyebaran atau diseminasi berasal dari bahasa Latin, *disseminates* yang diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditujukan kepada kelompok target atau individu agar mendapatkan informasi, sehingga timbul kesadaran, menerima dan akhirnya memanfaatkan informasi tersebut.

Diseminasi merupakan sinonim dari kata penyebaran. Jadi, pengertian diseminasi informasi adalah penyebaran informasi. Penyebaran informasi yang dimaksud dapat dilakukan melalui berbagai jenis media seperti buku, majalah, surat kabar, film, televisi, radio, musik, game, dan sebagainya. Dengan kata lain, diseminasi merupakan kegiatan penyebaran informasi ke dalam lingkungan masyarakat. Kegiatannya dapat dilakukan melalui pelatihan atau workshop, seminar, dan *forum group discussion* (FGD). Selain melalui berbagai kegiatan pelatihan, diseminasi informasi dapat diselenggarakan dalam bentuk konferensi pers, wawancara pers, penulisan artikel, publikasi atau melalui penerbitan.

Perubahan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat dan dinamika sosial dan politik seakan mempengaruhi pilihan strategi komunikasi dan diseminasi informasi publik. Hal ini menjadi tantangan sekaligus catatan bagi pejabat publik dan humas pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan tersebut. Secara umum pola komunikasi di masa mendatang relatif tidak berubah. Komunikasi linier sebagai basis tetap digunakan, namun proses atau pendekatan komunikasi transaksional (yang bersifat diskusi interaktif, kooperatif, egaliter, resiprokal) akan makin berkembang dan menjadi kebutuhan.

Konteks strategi komunikasi dan diseminasi informasi publik, prinsip komunikasi adalah tercapai *common interest*, yakni bagaimana kepentingan pemerintah dan masyarakat 'bertemu'. Untuk itu, ada

beberapa langkah yang harus diperhatikan. Pertama, menentukan dan memahami tujuan. Kedua, mengidentifikasi pesan inti atau kunci (*key messages*) yang akan dikomunikasikan. Ketiga, memahami target audiens, siapa saja yang terlibat, siapa yang dipengaruhi, siapa yang tertarik? Informasi apa yang mereka butuhkan? Bagaimana reaksi mereka? Apa ketertarikan atau minat mereka? Keempat, menentukan media yang paling efektif. Kelima, memotivasi audiens untuk memberi tanggapan atau masukan. Keenam, frekuensi penyampaian pesan. Ketujuh, memperhitungkan dampak, baik negatif ataupun positif. Dalam hal ini, ukuran sukses sebuah program komunikasi yaitu pesan yang sampai saja, tidak cukup. Perlu evaluasi, sejauh mana audiens memahami dengan baik pesan kunci dan menganalisis apakah semua strategi sesuai dengan persoalan yang dihadapi atau alasan komunikasi (Lukman, 2016).

Membicarakan tentang aktivitas proses penyebaran informasi, maka akan dibahas pula aktivitas komunikasinya karena pada saat informasi tersebut disebarluaskan tentu akan terjadi proses komunikasi di dalamnya, baik itu penggunaan komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, ataupun komunikasi massa. Penggunaan unsur komunikasi dalam proses penyebaran informasi mutlak dilakukan agar penyampaiannya menjadi efektif. Garis kesamaan antara komunikasi dengan informasi adalah terletak pada unsur-unsur yang berperan ketika aktivitas berlangsung. Penyebaran informasi adalah penyebaran pesan yang berisi fakta (data yang sesuai dengan kenyataan) sehingga

menimbulkan penjelasan yang benar dan jelas serta menumbuhkan pengertian yang sama mengenai pesan yang disebarkan. Tujuan penyebaran tersebut meliputi penambahan pengetahuan, perubahan sikap, dan perilaku.

Ada 3 jenis komunikasi yang umum digunakan dalam penyebaran informasi yaitu:

- a. Komunikasi antar pribadi (*Interpersonal communication*)  
 Komunikasi antar pribadi adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang dinyatakan R. Wayne Pace bahwa "*Interpersonal Communication is Communications involving two or more people in a face to face setting*". Namun dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (ICT) seperti telepon seluler, *email* (internet), para ahli mengkategorikan hal tersebut sebagai komunikasi antar pribadi yang beralat (memakai media mekanik). Saluran yang tepat untuk media ini antara lain kurir (utusan), surat, dan telepon. Pada daerah pedalaman atau tempat-tempat yang belum terjangkau oleh signal telepon sarana kurir (utusan) masih biasa kita jumpai, misalnya orang yang berkunjung ke pasar, sopir mobil, atau pedagang-pedagang lintas kampung (Cangara, 2014).
- b. Komunikasi kelompok (*group communication*)  
 Komunikasi kelompok adalah komunikasi antar seseorang dengan sekelompok orang dalam situasi tatap muka. Media kelompok meliputi rapat, seminar, pelatihan, dan konferensi. Media kelompok banyak ditemukan dalam masyarakat dengan berbagai macam nama seperti di Sulawesi Selatan biasa disebut Tudang Sipulung, dan pada saat kegiatan sebelum turun sawah di sebut Mappalili. Sedangkan pada masyarakat kota banyak digunakan dalam bentuk organisasi profesi, organisasi olah raga, pengajian, arisan, dan organisasi sosial lainnya (Cangara, 2014).

Jenis komunikasi kelompok terbagi 2 yaitu: (a) Komunikasi kelompok kecil, komunikasi ini adalah komunikasi antara manajer atau seorang administrator dengan sekelompok karyawan yang memungkinkan terdapatnya kesempatan bagi salah seorang untuk memberikan tanggapan secara verbal. Komunikasi tersebut misalnya dalam kelompok-kelompok

belajar, kelompok pengajian, kelompok pemuda, dan lain sebagainya. (b) Komunikasi kelompok besar, komunikasi ini adalah kelompok komunikasi yang karena jumlahnya banyak, dalam situasi Komunikasi hampir tidak terdapat kesempatan untuk memberikan tanggapan secara verbal (Imran, 2012).

c. Komunikasi massa (*mass communication*)

Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang berlangsung di mana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya massal melalui alat-alat yang sifatnya mekanis seperti radio, televisi, surat kabar, dan film. Sifat pesan dari komunikasi massa terbuka dan khalayak yang variatif, baik dari segi usia, agama, suku, pekerjaan, maupun dari segi kebutuhan. Pesan komunikasi massa berlangsung satu arah dan tanggapan baliknya lambat dan sangat terbatas, tetapi karena perkembangan teknologi komunikasi yang begitu cepat, khususnya media massa elektronik maka umpan balik dari khalayak bisa dilakukan dengan cepat. Selain itu sifat pesan melalui media massa berlangsung begitu cepat, serempak, dan luas. Mampu mengatasi jarak dan waktu, serta tahan lama bila didokumentasikan (Cangara, 2014).

Charles Wright merinci empat fungsi dasar komunikasi massa yaitu: (a) Pengawasan (*Surveillance*) yaitu media menyediakan arus pemberitaan yang terus menerus terkait pesan-pesan yang memungkinkan audiensi sadar akan perkembangan di lingkungannya yang mungkin mempengaruhi mereka. *Surveillance* dapat terdiri dari fungsi memperingatkan, menyiagakan anggota audiensi terhadap bahaya semisal badai, polusi air, atau ancaman teror. (b) Korelasi (*Correlation*) yaitu media massa menunjukkan keterkaitan dan menafsirkan informasi berbagai peristiwa yang terjadi hari itu. Fungsi korelasi ini membantu para audiens menentukan relevansi pesan pengawasan yang berguna untuk mereka. (c) Sosialisasi (*Socialization*) sebagai bagian dari perluasan fungsi dari pengawasan dan fungsi korelasi, komunikasi bermedia massa resosialisasi individu agar bias berpartisipasi dalam masyarakat. (d) Hiburan (*Entertainment*) komunikasi bermedia massa merupakan sumber hiburan massal yang meresap di tengah audien, dan memberikan pengalihan perhatian atau melepaskan audien dari tanggung jawab sosial (Rubent & Steward, 2013).

## 7. Analisis SWOT

Irham Fahmi (2015:252) mendefinisikan pengertian SWOT adalah akronim dari *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman), dimana SWOT dijadikan sebagai suatu model dalam menganalisis suatu organisasi yang berorientasi pada *profit* dan *non profit* dengan tujuan utama untuk mengetahui keadaan organisasi tersebut secara lebih komprehensif. Dalam proses perumusan strategi yang jitu, maka dilakukan pengintegrasian kedua analisis, yaitu analisis internal organisasi dan analisis eksternal organisasi. Analisis internal organisasi digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan organisasi sedangkan analisis eksternal digunakan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal.

Menurut salah satu pakar SWOT Fredy Rangkuti dalam Rachmat (2014:285) analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi organisasi. Analisis ini didasarkan pada hubungan atau interaksi antara unsur internal, yaitu kekuatan dan kelemahan, terhadap unsur-unsur eksternal yaitu peluang dan ancaman. Analisis SWOT merupakan bentuk analisis situasi dan kondisi yang bersifat deskriptif (memberi gambaran). Analisis ini menempatkan situasi dan kondisi sebagai faktor masukan, kemudian dikelompokkan menurut kontribusinya masing-masing. Analisis SWOT adalah alat analisis yang ditujukan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi atau

mungkin akan dihadapi oleh organisasi. Analisis ini didasarkan agar dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), yang secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*) (Rachmat, 2014:251)

Analisis SWOT terdiri atas empat komponen dasar, yaitu: (a) *Strengths* (S) adalah situasi atau kondisi kekuatan organisasi atau program pada saat ini; (b) *weaknesses* (W) adalah situasi atau kondisi kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini; (c) *opportunities* (O) adalah situasi atau kondisi peluang yang berasal dari luar organisasi, dan *threats* (T) adalah situasi ancaman bagi organisasi yang datang dari luar organisasi dan dapat mengancam eksistensi organisasi pada masa depan.

Metode analisis SWOT dianggap sebagai metode analisis yang paling dasar, yang berguna untuk melihat suatu topik atau permasalahan dari empat sisi yang berbeda. Hasil analisis adalah menambah keuntungan dari peluang yang ada, dengan mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman.

Menurut Rachmat (2014:253) menjelaskan bahwa manfaat atau kegunaan analisis SWOT adalah:

- a. Mampu memberikan gambaran suatu organisasi dari empat sudut dimensi, yaitu *strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, dan *threats*. Sehingga pengambil keputusan dapat melihat dari empat dimensi ini secara lebih komprehensif.
- b. Dapat dijadikan sebagai rujukan pembuatan rencana keputusan jangka panjang.

- c. Mampu memberikan pemahaman kepada para *stakeholders* yang berkeinginan menaruh simpati bahkan bergabung dengan organisasi dalam suatu ikatan kerjasama yang saling menguntungkan.

Sedangkan penerapan SWOT pada organisasi bertujuan untuk memberikan suatu panduan agar organisasi menjadi lebih fokus, sehingga dengan penempatan analisis SWOT dapat dijadikan sebagai perbandingan pikir dari berbagai sudut pandang, baik dari segi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman (Rachmat, 2014:254).

Matriks SWOT digunakan untuk menyusun strategi organisasi atau perusahaan yang menggambarkan secara jelas peluang dan ancaman yang dihadapi organisasi/perusahaan sehingga dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan organisasi/perusahaan. Matriks ini menghasilkan empat kemungkinan alternatif strategi yaitu strategi S-O, strategi W-O, strategi S-T dan strategi W-T (Rangkuti, 2015:83).

**Tabel 2.2. Matriks SWOT**

IFAS EFAS	<b>Strengths (S)</b>	<b>Weaknees (W)</b>
<b>Opportunities (O)</b>	<b>STRATEGI (S-O)</b> Strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	<b>STRATEGI (W-O)</b> Strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang

	<b>STRATEGI (S-T)</b>	<b>STRATEGI (W-T)</b>
<b>Threats (T)</b>	Strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber : Sammut-Bonnici & Galea, 2015

Berdasarkan Tabel 2.2. diatas untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu dilihat faktor eksternal dan internal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT, yaitu:

a. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya *opportunities* and *threats* (O and T). Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar organisasi yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan organisasi. Faktor ini mencakup lingkungan kerja, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

b. Faktor internal

Faktor ini akan mempengaruhi terbentuknya *strength* and *weaknesses* (S dan W) dimana faktor ini menyangkut kondisi yang terjadi dalam organisasi, dimana hal ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decision making*) organisasi. Faktor internal ini meliputi semua manajemen fungsional: pemasaran, keuangan, operasi, sumberdaya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen, dan budaya organisasi.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Teori Perencanaan Komunikasi**

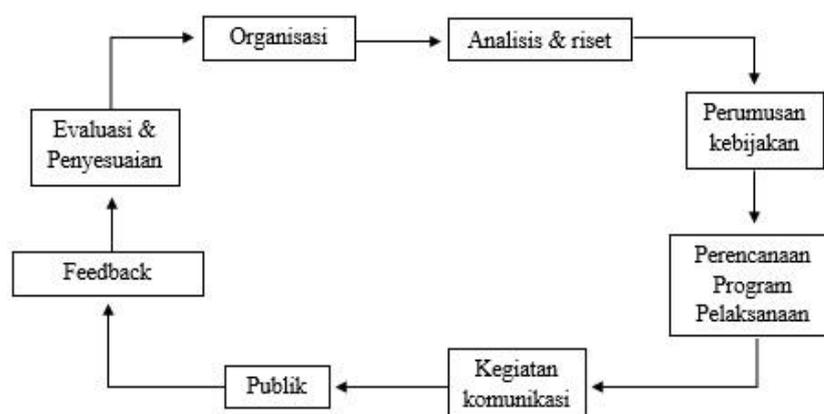
Menurut Keufman (1972) perencanaan adalah suatu proses untuk menetapkan kemana harus pergi dengan mengidentifikasi syarat apa yang harus dipenuhi untuk sampai ketempat tersebut dengan cara yang paling efisien dan efektif, dengan kata lain perencanaan sebagai penetapan spesifikasi tujuan yang ingin dicapai termasuk cara-cara yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Seorang pakar ahli bernama Waterson mengatakan, perencanaan adalah usaha yang sadar, terorganisir dan terus menerus guna memilih alternatif yang terbaik untuk mencapai tujuan tertentu.

Perencanaan suatu program jangka pendek untuk mempromosikan pelayanan baru barangkali memerlukan sedikit pemikiran dan waktu dibandingkan dengan perencanaan kampanye jangka panjang untuk memperoleh dukungan bagi suatu isu kebijakan publik. Meskipun setiap kasus perencanaan harus memasukkan sasaran yang jelas untuk mencapai tujuan organisasional, strategi untuk mencapai tujuan, taktik untuk merealisasikan strategi, dan pengukuran untuk menentukan taktik yang mana yang akan diterapkan (Soemirat dan Ardianto, 2010:95-96).

Perencanaan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas dua tipe, yakni: 1) Perencanaan komunikasi strategik adalah proses yang dilakukan suatu organisasi untuk menentukan strategi atau arahan, serta

mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber dayanya (termasuk modal dan sumber daya manusia). Perencanaan komunikasi strategik ini mengacu pada undang-undang peraturan pemerintah, maupun nilai-nilai dan budaya yang terdapat dalam masyarakat atau organisasi yang dijabarkan dalam bentuk visi, dan misi serta tujuan yang ingin dicapai suatu Negara. perencanaan ini digolongkan sebagai perencanaan komunikasi jangka panjang. 2) Perencanaan komunikasi operasional ialah perencanaan yang memerlukan tindakan dalam bentuk aktivitas yang dirancang untuk mencapai tujuan (Cangara, 2014:52).

Terdapat berbagai cara didalam melakukan perencanaan, diantaranya teori atau model perencanaan komunikasi yang dibuat oleh Philip Lesly (1972) agak mirip dengan model yang dibuat oleh Cultip dan Center. Gambar model perencanaan komunikasi yang dibuat Philip Lesly terdiri atas dua komponen utama, yakni organisasi yang menggerakkan kegiatan dan publik yang menjadi sasaran kegiatan.



Gambar 2.2. Model Perencanaan Komunikasi oleh Philip Lesly

Dari gambar 2.2. dijelaskan pada komponen organisasi terdapat empat tahapan mencakup analisis dan riset, perumusan kebijakan, perencanaan program pelaksanaan dan kegiatan komunikasi, sedangkan dalam komponen publik terdapat dua tahapan mencakup umpan balik serta evaluasi dan penyesuaian.

Organisasi pengelola kegiatan, bisa dalam bentuk lembaga pemerintah, perusahaan swasta, atau organisasi sosial. Organisasi atau lembaga seperti ini memerlukan tenaga spesialis yang bisa menangani masalah-masalah komunikasi, apakah itu untuk keperluan pencitraan, pemasaran, atau kegiatan kerjasama dengan pemangku kepentingan lainnya. Dalam komponen organisasi maka langkah yang harus dilakukan adalah analisis dan riset, perumusan kebijakan, perencanaan program pelaksanaan, dan kegiatan komunikasi. Analisis dan riset dilakukan sebagai langkah awal untuk mengdiagnosa atau mengetahui permasalahan yang dihadapi, sesudah itu perumusan kebijakan yang mencakup strategi yang akan digunakan.

Pada tahap perencanaan pelaksanaan sudah ditetapkan sumberdaya yang akan digerakkan, antara lain tenaga, dana, dan fasilitas, sedangkan pada tahap kegiatan komunikasi adalah tindakan yang harus dilakukan, yakni membuat dan menyebarkan informasi baik melalui media massa maupun melalui saluran-saluran komunikasi lainnya (kelompok, tradisional, media baru, *focus group*, publik).

Publik adalah komponen kedua yang menjadi sasaran kegiatan organisasi. Publik bisa bermacam-macam tergantung tipe kegiatan organisasi. Jika organisasi itu bergerak dalam bidang keagamaan maka publiknya adalah penganut agama tertentu dengan berbagai klasifikasi, misalnya pesantren, alim ulama, pengurus masjid, pengelola zakat, bank syariah, urusan haji dan sebagainya.

Jika organisasi itu bergerak dibidang asuransi maka publiknya adalah pemegang polis, calon pelanggan, dan sebagainya. Dalam komponen publik, langkah yang harus dilakukan adalah umpan balik dan evaluasi atau penyesuaian. Umpan balik dapat diketahui melalui riset dengan cara mengedarkan kuesioner, wawancara, atau melalui *focus group discussion*. Tujuannya untuk mengetahui pendapat, ide, keluhan, dan saran dari khalayak. Berdasarkan pendapat, ide, keluhan, dan saran dari khalayak tersebut dijadikan bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan, peningkatan, dan penyesuaian program yang akan dilakukan oleh organisasi atau lembaga pelaksana.

## **2. Teori Birokrasi**

Dalam hidupnya (1864-1920), Max Weber menghasilkan banyak karya dalam institusi manusia, di antaranya adalah teori tentang birokrasi. Gagasan Weber yang dikembangkan pada awal abad ke-20, adalah bagian dari apa yang sekarang kita kenal sebagai "teori organisasi klasik" (Weber dalam Littlejohn & Foss, 2009:362).

Dalam buku *Theories of Human Communication*, Littlejohn dan Foss menguraikan konsep Max Weber tentang organisasi. Weber mendefinisikan organisasi sebagai sebuah sistem kegiatan interpersonal yang memiliki maksud tertentu yang dirancang untuk menyelaraskan tugas tugas individu. Hal itu tidak dapat dilakukan tanpa adanya otoritas, spesialisasi, dan regulasi.

Prinsip pertama dari sebuah organisasi menurut Weber adalah Otoritas (*authority*). Otoritas hadir bersamaan dengan kekuasaan, tetapi dalam organisasi, otoritas harus “sah” atau disahkan secara formal oleh organisasi. Keefektifan organisasi bergantung pada tingkatan yang memberikan manajemen kekuasaan resmi (*legitimate power*) oleh organisasi.

Cara terbaik untuk mengorganisir otoritas legal yang rasional, menurut Weber, adalah dengan hierarki. Dengan kata lain, atasan memiliki atasan, yang juga memiliki atasan lagi. Hierarki dijelaskan oleh regulasi di dalam organisasi tersebut. Setiap lapisan manajemen memiliki otoritas, dan hanya kepala organisasi yang memiliki otoritas penuh dan menyeluruh.

Prinsip yang kedua tentang birokrasi adalah spesialisasi (*specialization*). Pekerja dibagi menurut divisi buruh, dan mereka mengetahui pekerjaan mereka di dalam organisasi. Dalam sebuah toko perangkat keras kecil, pegawai mungkin melakukan semuanya mulai dari menjalankan mesin kasir hingga membersihkan kamar mandi. Namun,

ketika toko tersebut mencapai ukuran tertentu, pemiliknya mulai menggunakan karakteristik birokrasi, sehingga pekerjaan yang tadi mungkin dikerjakan hanya untuk menjaga toko dan menyampai rantai, ada orang lain yang dipekerjakan sebagai kasir, dan yang lain sebagai pelayanan.

Prinsip ketiga dari birokrasi adalah tuntutan aturan (*rules*). Apa yang membuat koordinasi organisasi menjadi mungkin adalah implementasi regulasi yang mengatur perilaku setiap orang. Aturan-aturan organisasi harus rasional, menurut Weber, yang berarti bahwa aturan-aturan tersebut dirancang untuk mencapai tujuan organisasi. (Littlejohn & Foss, 2009:362).

### **3. Teori Manajemen Ilmiah (*Knowledge Management*)**

Manajemen ilmiah, atau dalam bahasa Inggris disebut *scientific management*, pertama kali dipopulerkan oleh Frederick Winslow Taylor dalam bukunya yang berjudul *Principles of Scientific Management* pada tahun 1911. Dalam bukunya itu, Taylor mendeskripsikan manajemen ilmiah adalah “penggunaan metode ilmiah untuk menentukan cara terbaik dalam menyelesaikan suatu pekerjaan”. Ide tentang penggunaan metode ilmiah muncul ketika Taylor merasa kurang puas dengan ketidakefisienan pekerja di perusahaannya. Ketidakefisienan itu muncul karena mereka menggunakan berbagai macam teknik yang berbeda untuk pekerjaan yang sama, nyaris tak ada standar kerja di sana. Selain itu, para pekerja

cenderung menganggap gampang pekerjaannya. Taylor berpendapat bahwa hasil dari para pekerja itu hanyalah sepertiga dari yang seharusnya. Taylor kemudian, selama 20 tahun, berusaha keras mengoreksi keadaan tersebut dengan menerapkan metode ilmiah untuk menemukan sebuah “teknik paling baik” dalam menyelesaikan tiap-tiap pekerjaan.

Berdasarkan pengalamannya itu, Taylor membuat sebuah pedoman yang jelas tentang cara meningkatkan efisiensi produksi. Pedoman tersebut adalah: (1) Kembangkanlah suatu ilmu bagi tiap-tiap unsur pekerjaan seseorang, yang akan menggantikan metode lama yang bersifat untung-untungan. (2) Secara ilmiah, pilihlah dan kemudian latihlah, ajarilah, atau kembangkanlah pekerja tersebut. (3) Bekerja samalah secara sungguh-sungguh dengan para pekerja untuk menjamin bahwa semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip ilmu yang telah dikembangkan tadi, dan (4) Bagilah pekerjaan dan tanggung jawab secara hampir merata antara manajemen dan para pekerja. Manajemen mengambil alih semua pekerjaan yang lebih sesuai baginya daripada bagi para pekerja.

Pedoman ini mengubah drastis pola pikir manajemen ketika itu. Jika sebelumnya pekerja memilih sendiri pekerjaan mereka dan melatih diri semampu mereka, Taylor mengusulkan manajemenlah yang harus memilihkan pekerjaan dan melatihnya. Manajemen juga disarankan untuk mengambil alih pekerjaan yang tidak sesuai dengan pekerja, terutama

bagian perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan. Hal ini berbeda dengan pemikiran sebelumnya di mana pekerjalah yang melakukan tugas tersebut.

Teori manajemen ilmiah merupakan awal lahirnya teori manajemen modern. Teori manajemen ini dibuat untuk menentukan cara terbaik dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga dapat membuat pekerja lebih produktif sehingga mengurangi hal-hal yang tidak perlu dilakukan selama bekerja. Teori ini membuat standar untuk para pekerja sehingga para pekerja dapat menghasilkan hal yang sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Teori ini telah diteliti selama 20 tahun sehingga hasil penelitian cocok digunakan sebagai referensi bagi perusahaan untuk masa sekarang. Dalam manajemen ilmiah, manajemen dituntut memegang peran utama untuk memilihkan pekerjaan dan kemudian melatihnya. Manajemen juga disarankan untuk mengambil alih pekerjaan yang tidak sesuai dengan pekerja, terutama bagian perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan.

Salah satu teori manajemen ilmiah yang banyak diaplikasikan adalah pengembangan organisasi modern. Selama beberapa tahun ke belakang, sekitar 40% dari 2.500 CEO di seluruh dunia terancam kehilangan pekerjaannya karena kegagalan mereka dalam mengeksekusi tujuan perusahaan. Alasan utama terjadinya fenomena ini adalah minimnya

kompetensi dan keinginan para pemimpin organisasi untuk mengambil tindakan strategis antara tujuan organisasi dengan realita atau keadaan yang sedang dihadapi organisasi. (Charan, Burch and Bossidy, 2002).

Sebuah sistem bernama *Organizational Development* atau Pengembangan Organisasi dapat digunakan sebagai upaya pemulihan dan peningkatan efektivitas organisasi dalam menghasilkan kinerja yang optimal. *Organizational Development* (OD) merujuk pada suatu perubahan sistem yang terencana, menggunakan ilmu pengetahuan tentang perilaku (*behavioral*), menyoal proses manusia dan sosial sebuah organisasi, dan bertujuan untuk membangun kapasitas organisasi dalam beradaptasi dan melakukan pembaharuan (Cummings & Worley, 2001).

Seorang ahli pengembangan organisasi lainnya bernama Richard Beckhard (1969) mendefinisikan pengembangan organisasi sebagai sebuah upaya yang terencana, mencakup level organisasi, dan dikelola dari atas (*top level management*), untuk meningkatkan kesehatan dan efektivitas organisasi melalui intervensi yang terencana dalam setiap proses yang dilakukan oleh organisasi, menggunakan ilmu pengetahuan tentang perilaku manusia (*behavioral*). Jadi pengembangan organisasi adalah sebuah pendekatan dan strategi jangka panjang yang dilakukan sebuah organisasi untuk melakukan perubahan terencana dalam rangka meningkatkan efektivitasnya melalui pemahaman yang mendalam tentang manusia, mencakup perilaku dan motivasi dalam diri setiap individu dan bagaimana setiap individu dalam organisasi tersebut saling berelasi.

Pendekatan yang dilakukan pengembangan organisasi berbasis pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan anggotanya terhadap nilai, sikap, norma dan praktik yang menghasilkan iklim organisasi yang sehat, sehingga organisasi dapat bekerja secara lebih efektif. Pengembangan Organisasi dapat digunakan ketika organisasi perlu meningkatkan pernyataan visi dan misinya (*vision and mission statement*), membuat perencanaan strategis mengenai keputusan-keputusan yang akan diambil untuk masa depannya, mengelola konflik yang terjadi antar individu ataupun kelompok dalam melaksanakan fungsinya di dalam organisasi, menciptakan iklim organisasi yang sehat dan kolaboratif, meninjau perkembangan kebijakan dan prosedur operasional organisasi, dan membantu para penentu kebijakan organisasi untuk memberikan kesempatan pada staf-staf yang membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan performa kinerjanya.

### C. Tinjauan Hasil Penelitian

1. *Capacity Building for Sustainable Development Concepts, Strategies and instruments of the German Technical Cooperation*. (Elisabeth Mildeberger, 1999, Deutsche Gesellschaft fur Technische Zusammenarbeit (GTZ): GmbH)

Penelitian pertama oleh Elisabeth Mildeberger (1999), dengan judul *Capacity Building for Sustainable Development Concepts, Strategies and Instruments of the German Technical Cooperation* (GTZ) menunjukkan bahwa pendekatan GTZ dalam pengembangan kapasitas meliputi tenaga kerja dan sumber daya manusia (meningkatkan kualifikasi individu) sebagai

komponen penting. Sama pentingnya untuk mencapai tujuan yang dinyatakan adalah penguatan lembaga dan organisasi (misalnya, melalui manajemen, dukungan organisasi dan teknis) atau dengan memfasilitasi bantuan sehubungan dengan proses pembangunan dan perubahan struktural.

2. *Capacity Building* Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota di Indonesia. (Tim Peneliti STIA LAN Makassar, 2012, Makassar)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kapasitas birokrasi pemerintah kabupaten/kota di Indonesia dan untuk mengetahui langkah-langkah yang ditempuh pemerintah Kabupaten/Kota dalam upaya-upaya mengembangkan kapasitas birokrasi pemerintah di daerah, yang difokuskan pada tiga aspek, yaitu kapasitas sumber daya fisik, kapasitas proses operasional, dan kapasitas sumber daya manusia. Adapun hasil penelitian ini mengungkapkan secara umum kapasitas birokrasi pemerintah kabupaten dan kota cukup baik meliputi aspek pengembangan kapasitas sumber daya fisik organisasi, kapasitas proses operasional dan kapasitas sumber daya manusia aparatur. Dengan perubahan yang terjadi dalam era reformasi ini, maka birokrasi di Indonesia dituntut untuk melakukan fungsinya sebagaimana mestinya. Sehingga diperlukan suatu upaya peningkatan kemampuan pemerintah yang berkompeten dalam kaitannya dengan pengembangan kapasitas (*capacity building*) organisasi publik.

3. Analisis Jaringan Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima di Kota Makassar. (Rulinawaty Kasmad, 2015. Disertasi, Universitas Hasanuddin. Makassar)

Penelitian oleh Rulinawaty Kasmad (2015), dengan judul Analisis Jaringan Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima di Kota Makassar, menunjukkan bahwa pengembangan SDM, penguatan organisasi dan pembaruan institusi dalam aspek organisasi berbasis jaringan masih memiliki sistem kerja yang menyerupai birokrasi sehingga terjadi kelambanan, kurang fokus dan resistensi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti mengkaji konsep pengembangan peran Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan melalui konsep pengembangan kapasitas sesuai dengan kebutuhan (*capacity building*) pengembangan SDM, pembaharuan institusi, pengadaan infrastruktur komunikasi, kerjasama antar lembaga, dll. Perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada aspek kajian yang berfokus pada peran Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan sebagai suatu lembaga yang berperan sebagai penggerak program-program pembangunan melalui pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran informasi. Dengan menggunakan teknik analisis SWOT karena merupakan alat sederhana yang direkomendasikan untuk pembuatan rencana strategis yang berorientasi pada pengembangan.

### D. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian Analisis Pengembangan Peran Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Dalam Mendukung Program Pembangunan Gubernur Sulawesi Selatan Periode 2018 - 2023 adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran**

