

Government Public Relations Pada Diskominfo Kota Depok dalam Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Untuk Mencapai Good Governance

Desna Aryana Pratiwi¹, Dinda Rakhma Fitriani²

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Gunadarma, Jl. Margonda Raya 100 Depok 16424

Submitted : 6 Desember 2020,

Accepted : 25 Januari 2021,

Published : 30 Januari 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *Government Public Relations* Kota Depok yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan juga Humas Promentasi Kota Depok dalam menjalankan peran nya sebagai Humas Pemerintah. Penelitian ini dilakukan berdasarkan Teori Peran *Public Relations* dari David Dozier dan Glen Broom. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan paradigma konstruktivis. Data yang diperoleh merupakan data primer dan sekunder. Data dalam penelitian kualitatif berasal dari berbagai sumber dan menggunakan cara-cara sesuai dengan penelitian kualitatif yaitu observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Data primer diperoleh melalui proses wawancara mendalam dengan dua *key informan* dari Diskominfo Kota Depok dan satu narasumber dari Humas Promentasi Kota Depok untuk memperkuat analisis. Peneliti juga melakukan triangulasi sumber untuk keabsahan data dalam penelitian. Objek penelitian ini adalah *Government Public Relations* Kota Depok yaitu Diskominfo Kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo telah menjalankan dua peranan penting sebagai *Government Public Relations*. Peranan Manajerial dan Peranan Teknisi telah dilakukan oleh Diskominfo untuk memberikan pelayanan publik di bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik baik untuk proses komunikasi secara internal dalam pemerintahan ataupun eksternal dengan masyarakat di Kota Depok. Diskominfo yang juga bekerja sama dengan Humas Protokol dan Dokumentasi Kota Depok berusaha menjalankan tugasnya sebagai *Government Public Relations* untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik di bidang komunikasi agar tercapainya *good governance* pada Kota Depok. Namun usaha tersebut belum maksimal dilakukan melihat masih adanya tugas dan tanggung jawab Diskominfo ataupun Humas Protokol dan Dokumentasi Kota Depok yang belum terlaksana secara optimal.

Kata kunci : *Government Public Relations*; Informasi Publik; Peran *Public Relations*.

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze how Depok City Government Public Relations conducted by the Office of Communication and Information Technology (Diskominfo) and also the Public Relations of the City of Depok in carrying out its role as Government Public Relations. This research was conducted based on the Role of Public Relations Theory of David

Dozier and Glen Broom. This research uses a qualitative method with a case study approach and constructivist paradigm. The data obtained are primary and secondary data. Data in qualitative research comes from various sources and uses methods in accordance with qualitative research, namely observation, interviews and also documentation. Primary data were obtained through an in-depth interview process with two key informants from the Depok City Communication and Information Agency and one resource person from the Depok City Public Relations Promotion Office to strengthen the analysis. The researcher also triangulated the sources for the validity of the data in the study. The object of this research is Depok City Government Public Relations, Diskominfo City of Depok. The results showed that Diskominfo had played two important roles as Government Public Relations. The Managerial Role and the Role of Technicians have been carried out by Diskominfo to provide public services in the field of information management and public communication both for internal and internal communication processes with the public in Depok City. Diskominfo who also works with the Depok Public Relations Protocol and Documentation seeks to carry out its duties as a Government Public Relations to realize good public services in the field of communication in order to achieve good governance in the City of Depok. However, this effort has not been maximally carried out seeing that there are still duties and responsibilities of Diskominfo or Depok City Protocol and Documentation Public Relations that have not been optimally implemented.

Keywords: *Government Public Relations, Role of Public Relations, Public Information.*

Korespondensi: Desna Aryana Pratiwi . Universitas Gunadarma, Jl. Margonda Raya 100 Depok 16424. desnaaryana97@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai peran penting serta tanggung jawab dalam berbagai aspek kenegaraan. Salah satunya adalah aspek informasi dan komunikasi. Pemerintah harus memberikan informasi dan juga melakukan komunikasi kepada publik. Hal tersebut harus dilakukan secara efektif agar memberikan dampak yang baik kepada semua pihak. Peran Pemerintah selaku komunikator dan juga penyelenggara pelayanan publik tentu harus memiliki integritas tinggi dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal memberi informasi. Tidak terkecuali setelah adanya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Pemerintah semakin diawasi oleh publik setiap langkahnya.

Pada 2018 kota Depok mendapatkan penghargaan dengan predikat sebagai kota terbaik dalam pelayanan publik. Penghargaan yang berhasil diraih berupa predikat *gold* dalam ajang bergengsi *Indonesia Attractiveness Award (IAA) 2018*. Penghargaan tersebut merupakan bukti nyata yang dapat menjelaskan kepada publik bahwa pemerintah kota Depok telah bekerja dengan baik dan dapat dijadikan sebagai indikator kota Depok tumbuh menjadi lebih baik. Penghargaan tersebut masuk kedalam penghargaan pada aspek komunikasi yang mana artinya dalam hal ini pemerintah menunjukkan perhatiannya terhadap proses pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut secara spesifik

**GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS PADA DISKOMINFO KOTA DEPOK DALAM PENGELOLAAN
INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK UNTUK MENCAPAI GOOD GOVERNANCE
(DESNA ARYANA PRATIWI, DINDA RAKHMA FITRIANI)**

merupakan pelayanan kepada masyarakat kota Depok dalam bidang komunikasi yang di kelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok (Diskominfo Kota Depok).

Pemerintah Kota Depok meningkatkan kualitasnya dalam memperlancar komunikasi dan penyebaran informasi kepada publik sebagai upaya untuk membuktikan penghargaan yang telah diraih. Untuk itu Diskominfo Kota Depok merupakan pihak yang diberikan tugas dan tanggung jawab oleh Pemerintah Kota Depok sebagai perwakilan organisasi untuk mengelola informasi publik, berdasarkan Peraturan Walikota Depok No. 05 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik. Diskominfo Kota Depok berdiri agar semakin mempermudah serta menunjang pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat khususnya di bidang informasi dan komunikasi.

Atas dasar tersebut pemerintah mengeluarkan Peraturan Walikota Depok No 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Peraturan tersebut tentu dibuat guna memberikan kejelasan mengenai kedudukan Diskominfo Kota Depok dalam menjalankan tanggung jawabnya. Untuk menjalankan pelayanan publik khususnya di bidang informasi dan komunikasi sosok Humas Pemerintah atau *Government Public Relations* Kota Depok. Humas Protokol dan Dokumentasi Kota Depok atau yang biasa disebut dengan Humas Promentasi Kota Depok mereka adalah pihak yang menjalankan tugasnya dalam proses komunikasi publik.

Bicara mengenai informasi, sudah seharusnya informasi publik adalah sebuah hal yang dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Berbagai informasi tersebut tentu perlu dikemas secara rapih dan menarik dan kemudian dibagikan kepada publik atau masyarakat Kota Depok. Atas dasar tersebut Diskominfo Kota Depok berdiri untuk menjalankan tugas nya sebagai badan yang bertanggung jawab atas pengelolaan informasi dan komunikasi publik Sekretaris Daerah (Setda) Kota Depok bertugas untuk membuat berita, *press release* dan segala informasi positif tentang Walikota Depok agar terbangun citra yang positif dimata publik sebagai pihak eksternal.

Diskominfo terdiri dari beberapa bidang yang pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang dibagi menjadi dua sub-bidang yaitu bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik. Namun, sepertinya hal tersebut belum dapat terealisasi dengan baik. Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan mini riset atau pengamatan untuk melihat kondisi yang sebenarnya di lapangan. Peneliti menemukan kendala, salah satu contoh nya yaitu pada *website* resmi Humas kota Depok yaitu promentasi.depok.go.id yang sulit untuk di akses oleh masyarakat, selain sulit diakses didalam *website* tersebut pun sangat minim informasi. Selanjutnya, ketika mengakses website tersebut

kerap kali terjadi *loading* lama bahkan website tersebut tidak dapat diakses dengan penjelasan *account suspended*.

Saat ini publik atau masyarakat sudah cukup aktif dalam mencari segala informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi dirinya sendiri. Hal tersebut yang seharusnya dijadikan dasar oleh Humas Pemerintah Kota Depok untuk selalu mengikuti perubahan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan media sosial. Instagram adalah salah satu platform yang digunakan oleh Humas Kota Depok dalam menyampaikan informasi kepada publik. Namun kenyatannya, pihak Humas belum begitu optimal dalam menggunakan Instagram yang merupakan salah satu akun resmi dari Humas Kota Depok.

Setelah era reformasi yang terjadi pada 1998 Indonesia mengalami banyak transisi dalam berbagai aspek. Transisi yang terjadi mengakibatkan terjadinya perubahan dalam segala aspek kenegaraan. Berakhirnya era reformasi, Indonesia menjalankan sebuah sistem pemerintahan baru yaitu demokrasi. Adanya demokrasi membuat banyak perubahan yang berdampak pada keterbukaan dan transparansi informasi utamanya dari pemerintah kepada publik.

Pemenuhan terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi dari pemerintah berhubungan erat dengan kesiapan badan-badan publik untuk mengerahkan sumber daya yang dimilikinya untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan dapat melayani serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu pihak yang memegang peranan penting dalam mengatur informasi publik serta mengimplementasikan keterbukaan informasi publik adalah seorang Humas Pemerintah atau *Government Public Relations* (GPR) yang berkewajiban membangun komunikasi baik internal maupun eksternal, menyediakan informasi kepada pemerintah dan masyarakat yang bertujuan untuk memajukan kinerja pemerintah.

Sejalan dengan perwujudan pemerintahan yang baik atau *good governance* dapat dilakukan dengan cara menyediakan saluran komunikasi yang efektif agar dapat mendorong keterlibatan publik. Salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan *good governance* adalah sikap keterbukaan informasi publik. *United Nations Development Programme* (UNDP) sebagaimana yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam, Suprawoto 2018) mengajukan karakteristik *good governance* sebagai berikut *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Equity, Effectiveness and Efficiency, Accountability* dan *Strategic Vision*.

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti mencari referensi dari penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Thoriq Ramadhani (2019) tentang implementasi kebijakan pengelolaan komunikasi publik yang telah

dibuat, sebagaimana pengelolaan komunikasi publik menjadi sarana penyampaian kebijakan Pemerintah, baik itu program maupun capaian yang disampaikan kepada masyarakat. Selanjutnya Penelitian terkait dengan humas pemerintah adalah penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati Rumra (2014) pengelolaan informasi publik pada dinas informasi dan komunikasi Kabupaten Maluku Tenggara menjelaskan Informasi pembangunan merupakan sarana penting bagi pembangunan nasional untuk masyarakat kota dan desa.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Hanindyailaila Pienrasmi menjelaskan mengenai pemanfaatan sosial media oleh praktisi *Public Relations* di Yogyakarta. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa media sosial telah mengubah cara praktisi humas dalam melakukan pekerjaan mereka terkait dengan berkomunikasi dengan publik bagaimana berkomunikasi baik secara individu maupun ditingkat perusahaan. Berbagai penelitian terdahulu membantu penulis dalam membuat alur penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan Teori Peranan Humas (David Dozier dan Glen Broom) dalam bukunya *using research in Public Relations*, teori Peran Humas dari David Dozier dan Glen Broom yang mengemukakan bahwa ada dua peranan yang dimiliki oleh humas yaitu peranan manajerial (*Communication Manager Role*) dan peranan teknis komunikasi (*Communication Technican Role*). (1) Peranan manajerial terdiri dari tiga sub peran yaitu perannya sebagai seorang praktisi ahli (*Expert preciber*), sebagai fasilitator komunikasi (*Communication facilitator*), dan sebagai fasilitator bagi proses penyelesaian masalah (*Problem solving process facilitator*). Selain itu, dalam peranan manajerial (*Communication Manager Role*) berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait pada humas. (2) Peranan Teknisi Komunikasi yaitu menyediakan layanan dibidang teknis, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi yang mana akan digunakan, bukan merupakan keputusan petugas humas, melainkan keputusan manajemen, petugas humas hanya sebagai orang yang melaksanakannya.

Berdasarkan uraian singkat diatas, maka peneliti melakukan penelitian mengenai *Government Public Relations* khususnya *Government Public Relations* Kota Depok pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok dalam menjalankan perannya sebagai *Public Relations*. Atas dasar tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana *Government Public Relations* Kota Depok pada Diskominfo Depok dalam pengelolaan informasi dan komunikasi kepada publik untuk mencapai *good governance* Kota Depok.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berdasarkan uraian diatas subjek dalam penelitian ini adalah *Government Public Relation* Diskominfo Kota Depok Bagian Informasi dan Komunikasi Publik pada Seksi Pengelolaan Informasi dan Seksi Komunikasi Publik.

Objek penelitian ini adalah *Government Public Relation* pada Diskominfo Kota Depok Bagian Informasi dan Komunikasi Publik yang lebih spesifik dalam Seksi Pengelolaan Informasi dan Seksi Komunikasi Publik. Dalam penelitian ini Pranata Humas Informasi dan Komunikasi Publik sebagai *key informan* yang berperan sebagai pihak utama yang melakukan pengelolaan informasi dan komunikasi publik guna mencapai *good governance* Kota Depok.

Moleong menjelaskan penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menekankan pada kualitas atau mutu suatu penelitian yang mengacu pada teori, konsep, definisi, karakteristik, maupun simbol-simbol. Penelitian tersebut dilakukan berdasarkan pengamatan seseorang terhadap latar alamiah atau lingkungan sosial yang menghasilkan data deskriptif. Data deskriptif merupakan data yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. (Sugiyono, 2005).

Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang penelaahannya kepada satu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif. Pendekatan studi kasus pada hakikatnya terfokus pada kasus (*case*). Kasus-kasus ini dapat diperoleh dari kasus yang unik, konteks khusus, isu-isu yang sedang berkembang, budaya alamiah, holistik, fenomena dll. (Sugiyono, 2005).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara studi pustaka dan studi lapangan. Tahapan yang dilakukan dalam studi pustaka antara lain adalah dengan melalui tinjauan pustaka dan juga pencarian informasi di internet atau internet *searching*. Kemudian pada studi lapangan juga dilakukan beberapa tahapan. Mulai dari wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diskominfo Kota Depok telah menjalankan peran sebagai *Government Public Relations* sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 371/KEP/KOMINFO/8/2007 tentang kode etik Humas Pemerintahan, yang dimaksud dengan
**GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS IN THE DEPOK CITY DISKOMINFO IN PUBLIC COMMUNICATION
MANAGEMENT INFORMATION TO ACHIEVE GOOD GOVERNANCE
(DESNA ARYANA PRATIWI, DINDA RAKHMA FITRIANI)**

Humas Pemerintah adalah aktivitas lembaga dan atau individu yang melaksanakan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan dan sebaliknya. Peranan manajerial yang dimaksudkan adalah *Public Relations* harus dapat menjadi seorang praktisi ahli yang memberikan masukan kepada pihak internal demi keberlangsungan dan keberhasilan organisasi. Diskominfo bekerja sama dengan Humas Promentasi Kota Depok. Dalam hal ini Diskominfo berperan sebagai praktisi ahli yang memiliki wewenang untuk berkomunikasi langsung dengan para pemangku kepentingan internal pemerintahan. Diskominfo dapat memberikan masukan kepada pihak yang berkewajiban untuk menyelesaikan masalah-masalah sesuai dengan masalah yang telah diidentifikasi oleh Diskominfo. Dari peranan manajerial yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Depok terciptalah berbagai strategi komunikasi yang diterapkan untuk memperbaiki pelayanan publik dibidang Informasi dan Komunikasi Publik.

Sebagai fasilitator komunikasi, Diskominfo cukup aktif dalam menjalankan perannya. Terlihat dalam komunikasi yang terjalin antara publik dengan pemerintah begitu juga sebaliknya. Kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh Diskominfo dalam lingkup internal maupun eksternal dapat dilakukan dengan baik. Peran Diskominfo sebagai fasilitator komunikasi ditunjukkan dari tugas utama mereka yaitu melangsungkan komunikasi kepada pihak internal maupun eksternal publik. Posisi Diskominfo dalam hal ini lebih menempatkan dirinya dalam posisi sebagai fasilitator komunikasi yang berurusan dengan pihak eksternal atau fokusnya adalah masyarakat. Diskominfo Kota Depok bekerja sama dengan Humas Promentasi Kota Depok sebagai fasilitator komunikasi untuk lingkup internal atau berkaitan dengan pemerintah Kota Depok. Sehingga segala informasi mengenai kegiatan internal yang dilakukan oleh pemerintah kota Depok dapat diketahui dan kemudian diolah agar layak disebarluaskan kepada publik eksternal dan menjadi informasi publik.

Peran Diskominfo sebagai fasilitator antara pemerintah dengan publiknya atau sebaliknya juga ditunjukkan dengan dihadirkannya berbagai sarana pelayanan publik salah satunya dengan pembuatan aplikasi. Aplikasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang di buat dalam bentuk digital yang selanjutnya dapat di akses secara cepat dan mudah oleh sebagian besar masyarakat Kota Depok. Diskominfo telah menyediakan beberapa layanan atau sarana pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat secara langsung diantaranya aplikasi SIGAP dan Depok Single Window.

Peran Teknisi seorang *Public Relations* menyediakan layanan dibidang teknisi, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi yang akan digunakan, bukan merupakan keputusan petugas humas, melainkan keputusan manajemen. Petugas humas hanya sebagai pihak yang menjalankan. Diskominfo menjalankan peran teknisi menunjukkan perhatiannya dalam proses penyampaian informasi kepada masyarakat. praktisi *Public Relations* tidak sampai kepada tahap menentukan keputusan. Tupoksi Diskominfo bidang informasi dan komunikasi publik terlibat dalam hal penyusunan serta pelaksanaan segala program kerja dinas ataupun program kerja terkait.

Sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya, Diskominfo selalu berusaha untuk merespon seluruh pendapat umum, dan kemudian dari berbagai pendapat umum yang diterima selanjutnya ditindak lanjuti oleh Diskominfo dan dijadikan langkah gerak bagi Diskominfo untuk mendefinisikan masalah-masalah yang terjadi. Hal tersebut dilakukan agar dapat dikelola oleh bagian pengelolaan informasi. Artinya Diskominfo telah menekankan tanggung jawabnya pada peranan manajemen dalam mengutamakan kepentingan publik. Untuk hal yang berkaitan dengan internal pemerintah Kota Depok bekerja sama dengan Humas Promentasi Kota Depok dalam menjalankan tugasnya. Selain dari merespon pendapat umum, Diskominfo berperan sebagai fasilitator bagi proses penyelesaian masalah, hal ini dibuktikan dengan selalu adanya perubahan atau inovasi dalam proses pelayanan publik yang disesuaikan dengan masalah yang terjadi di tengah masyarakat yang tujuannya agar masyarakat menjadi lebih nyaman, lebih mudah serta lebih tenang dalam menghadapi permasalahan yang tengah terjadi.

Selaras dengan peran dan tanggung jawab yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Depok, dalam pelaksanaannya Diskominfo dihadapkan dengan berbagai berbagai kendala. Berbagai kendala yang dihadapi oleh Diskominfo dalam menjalankan tugasnya *sebagai Government Public Relations* antara lain, mulai dari aspek sumber daya manusia. Di lapangan dalam menjalankan tugasnya, Diskominfo merasa terhambat karena kurangnya sumber daya manusia yang berperan sebagai *Public Relations* yang mana pada hal ini Diskominfo Kota Depok harus menjalankan tugas sebagai komunikator, baik internal ataupun eksternal. Kendala berikutnya adalah kesulitan yang terjadi di lapangan ditemui pada saat proses riset untuk mengumpulkan data-data dari pihak internal yang harus diolah yang kemudian akan di informasikan kepada publik. Hal tersebut disebabkan karena masih ditemuinya para pihak internal dari pemerintah yang belum paham akan pentingnya keterbukaan informasi publik sehingga mereka kurang terbuka dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Kendala yang dijelaskan diatas

merupakan hal yang ditemukan dalam menghadapi pihak internal. Berbeda dengan kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi eksternal atau kepada masyarakat luas di mana tentu lebih banyak kendala yang ditemui sebab cakupan publik eksternal lebih luas sehingga kendala yang ditemui juga semakin banyak. Hal tersebut merupakan sebuah pekerjaan rumah bagi Diskominfo selaku GPR Kota Depok wajib untuk menyelesaikannya.

Beberapa kendala yang dihadapi oleh Diskominfo selaku GPR Kota Depok, menjadikan belum sempurnanya karakteristik untuk mewujudkan sebuah pemerintahan yang baik atau *good governance* sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya. Kenyataannya Diskominfo sudah melaksanakan sebagian dari karakteristik tersebut namun belum keseluruhan. Maka dari itu, karena belum terlaksananya secara sempurna poin karakteristik *good governance* oleh pemerintah kota Depok menjadi salah satu tugas bagi Diskominfo selanjutnya selaku pelayan bagi publik untuk menyempurnakan karakteristik pemerintahan yang baik pada kota Depok untuk mewujudkan *good governance* di kota Depok.

SIMPULAN DAN SARAN

Diskominfo Kota Depok telah menjalankan peran nya sebagai *Government Public Relations* dengan menjalankan dua peran *Public Relations* yaitu peran manajerial dan peran teknis. Diskominfo berusaha untuk selalu berusaha mendengarkan dan merespon pendapat publik, yang merupakan tanggung jawabnya pada peranan manajemen yaitu mengutamakan kepentingan publik. Untuk hal yang berkaitan dengan internal pemerintah Kota Depok, Diskominfo bekerja sama dengan Humas Promentasi Kota Depok dalam menjalankan tugasnya. Kendala yang dihadapi oleh Diskominfo dalam melakukan tugasnya sebagai GPR antara lain seperti kurangnya sumber daya manusia, sulitnya mengumpulkan data-data dari pihak internal untuk diolah menjadi informasi yang dibutuhkan publik. Berbeda dengan kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi eksternal atau kepada masyarakat luas di mana cakupannya yang luas menjadikan kendala yang dihadapi juga semakin banyak dan menjadi pekerjaan rumah bagi Diskominfo untuk menyelesaikannya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* di kota Depok.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti antara lain, diperlukannya sumber daya manusia yang memadai dan mumpuni karena itu perlunya peningkatan kuantitas salah satu caranya adalah pihak pemerintah mungkin dapat menambahkan kuota penerimaan untuk staf Diskominfo. Melakukan sosialisasi mengenai pentingnya keterbukaan informasi agar pihak

internal atau pemerintah sendiri mengetahui seberapa pentingnya keterbukaan informasi terhadap publik. Maka dari itu untuk peraturan keterbukaan informasi kepada publik lebih diperhatikan kembali dengan cara melakukan sosialisasi misalnya pada saat rapat akbar untuk internal. Pembagian tugas kehumasan yang jelas terhadap Diskominfo dan Humas Promentasi Kota Depok agar tidak terjadi penumpukan tugas. Memaksimalkan segala sarana atau fasilitas pelayanan publik baik pelayanan secara langsung ataupun pelayanan publik digital yang telah dimiliki Diskominfo dengan cara mensosialisasikan pelayanan publik yang dimiliki agar semakin banyak yang mengetahui dan menggunakannya dengan bijak.

REFERENSI

- Dozier, David and Broom, Glen. (1989). *Using Research In Public Relations*.
- Husnita. (2019). *Hummanoid Communication : Transformasi Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Bisnis pada Era Revolusi Industri 4.0*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Pienrasmi, H. (2015). Pemanfaatan Social Media Oleh Praktisi Public Relations Di Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi*, 9(2), 199–210.
- Ramadani, T. (2019). The Implementation of Public Communication Management Policy at Ministry of Energy and Mineral Resources. *Jurnal Borneo Administrator*, 15(1), 1–18.
- Rumra, F. (2014). Pengelolaan Informasi Publik Pada Dinas Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Maluku Tenggara. *Populis Volume 7 No 1 Maret*, 30-38.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations Perkembangan dan Praktik Di Indonesia*. Jakarta: Prenamedia Group.

INTERNET

- <http://eprints.umm.ac.id/35393/3/jiptummpp-gdl-adishuzain-49662-3-babii.pdf> diakses pada 12 Desember 2019 pukul 19:30
- <http://repository.ut.ac.id/4042/1/ASIP4204-M1.pdf> informasi publik diakses pada 13 Desember 2019 pukul 14:00
- <http://digilib.uinsby.ac.id/10727/3/Bab%202.pdf> komunikasi publik 13 desember pukul 14:20
<file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1881-3956-1-SM.pdf> good governance diakses pada 14 Desember 2019 pukul 19:17
- <http://digilib.unila.ac.id/11191/3/bab%202.pdf> teori david diakses pada 10 Desember 2019 pukul 17:00

<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/PENELITIAN%20PENDIDIKAN.pdf> diakses pada 10 Januari 2020 pukul 20:00

<https://diskominfo.depok.go.id/wp-content/uploads/2018/11/PERWAL-NO-84-THN-2016-TTG-SOTK-DISKOMINFO.pdf> diakses pada 17 Januari 2020 pukul 20:32

<https://diskominfo.depok.go.id/wp-content/uploads/2018/11/PERDA-KOTA-DEPOK-NO-03THN-2015-TTG-PENYELENGGARAAN-KOMUNIKASI-DAN-INFORMATIKA.pdf> diakses pada 30 November 2019 pukul 21:00

<https://promentasi.depok.go.id/> diakses pada 11 Januari 2020 pukul 20:02

<https://diskominfo.depok.go.id/> diakses pada 22 November 2019 pukul 19:00

<https://diskominfo.depok.go.id/profil-kota-depok/tupoksi/bidang-aplikasi-informatika> diakses pada 25 November 2019 pukul 15:00

<https://www.depok.go.id/> diakses pada 15 November 2019 pukul 20:13

SUMBER LAIN

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 371/KEP/KOMINFO/8/2007 tentang kode etik Humas Pemerintahan.

Peraturan Walikota Depok No 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

Peraturan Walikota Depok No. 05 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik.

Undang- Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).