

**AKTIVITAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
(KOMINFO) KOTA KAYU AGUNG PEMERINTAH
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR (OKI) DALAM
PELAKSANAAN KINERJA PENGELOLAAN DANA DESA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Komunikasi
Program Studi Ilmu Komunikasi**

OLEH:

**Vivi Violita
NIM: 1657010204**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG 1441 H/2020 M**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik UIN Raden Fatah

di

Palembang

Assalamualaikum Wr, Wb.

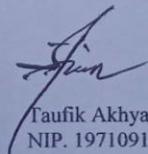
Dengan Hormat,

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat skripsi saudari VIVI VIOLITA, NIM 1657010204 yang berjudul **“AKTIVITAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (KOMINFO) KOTA KAYU AGUNG PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR (OKI) DALAM PELAKSANAAN KINERJA PENGELOLAAN DANA DESA”**, sudah dapat diajukan dalam ujian munaqosah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Palembang, 31 Juli 2020

Pembimbing I



Taufik Akhyar, M.Si
NIP. 1971091320000331003

Pembimbing II



M. Mifta Farid, M.I.Kom
NIDN. 0202108402

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Vivi Violita
Nim : 1657010204
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Aktivitas Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayuagung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa

Telah dimunaqosah dalam sidang terbuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang pada:

Hari / tanggal : 31 Juli 2020
Tempat : Aplikasi Via Zoom (Online)

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

Palembang, 31 Juli 2020
DEKAN,



Prof. Dr. H. Izomiddin, MA
NIP.196206201988031001

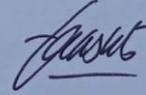
TIM PENGUJI

KETUA,



Dr. Ahmad Syukri, M.Si
NIM. 197705252005011014

SEKRETARIS,



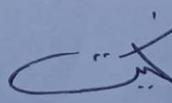
Eraskaita Ginting, M.I.Kom
NIM. 198605192019032014

PENGUJI I,



Reza Aprianti, MA
NIP. 198502232011012004

PENGUJI II,



Gita Astrid, M.Si
NIDN. 2025128703

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vivi Violita
Tempat & Tanggal Lahir : Kayu Agung, 12 Januari 1998
NIM : 1657010186
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul skripsi : Aktivitas Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Seluruh data, informasi, pembahasan, dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 31 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan,



Vivi Violita
NIM. 1657010204

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Jangan menyerah atas kegagalan hari ini, Bangkitlah Hari Esok
masih ada untuk terus berjuang”**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Kedua Orang tuaku yang tercinta, untuk Papa Markual dan Mama Nurhasana
- Bibik Ciknah beserta Keluarga Besar M. Ali dan Hasim
- Teman seperjuanganku Widia Wati, Rifka Suci Damayanti, Rizki Ramadan, Ryan Pakusadewa dan Emelia Kontesa.
- Teman-teman seperjuanganku Ilmu Komunikasi 2016, terkhusus untuk kelas Ilkom F.
- Almamaterku, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

ABSTRAK

Aktivitas kominfo adalah posisi yang sangat penting dalam organisasi terutama dalam bidang pelayanan maupun kinerjanya. Pelayanan yang dimaksudkan disini dikhususkan kepada pelayanan dalam menyampaikan informasi dan komunikasi yang baik kepada masyarakat sehingga informasi apa yang disampaikan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan juga membuahkan hasil yang baik seperti mendapatkan sebuah penghargaan yang baik dalam pelaksanaan kinerja pengelolaan dana desa maupun terbaik pengelolaan dana desa di Sumatera Selatan dan membuat masyarakatnya merasa puas akan sistem kerja yang ada didalamnya. Peneliti ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Aktivitas komunikasi dan informatika (KOMINFO) tersebut dalam pelaksanaan kinerja pengelolaan dana desa yang setiap tahunnya sering mendapatkan penghargaan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara secara langsung, serta observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori *organizational information theory*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas (KOMINFO) Komunikasi dan Informatika dan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir, peran organisasi humas kominfo sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat yaitu dalam penyampaian informasi maupun dalam pelaksanaan kinerja pengelolaan dana desa, baik dalam segi laporan keuangan, himbauan-himbauan wabah penyakit maupun pencapaian prestasi (penghargaan) yang didapat, juga sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Dengan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) humas. Organisasi humas kominfo di Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir ini juga melakukan komunikasi dua arah, dengan memanfaatkan media massa maupun media sosial agar mempermudah dalam Aktivitas komunikasi dan informatikakominfo dalam kinerja pelaksanaan dana desa yang mendapatkan penghargaan disetiap tahunnya.

Kata Kunci: Aktivitas, Kominfo, Kinerja Pelaksanaan

ABSTRACT

Communication and Information activities are very important positions in the organization, especially in the field of service and performance. The service referred to here is devoted to services in conveying good information and communication to the community so that what information is conveyed can be well received by the community and also produces good results such as getting a good award in the performance of implementing Village funds which is the best management of Village funds in South Sumatra and make people feel satisfied with the work system that is in it. This researcher aims to describe how the communication activities of the communication and information organization in the implementation of Village funds which often receive awards every year. This research uses a qualitative research type by conducting direct interviews, as well as observation and documentation. The theory used is organizational information theory. The results showed that the role of public relations organizations in the Information Communication Service and District Government offices (Kominfo) ogan komering ilir, the role of public relations organizations as a communication link between the organization and the community, namely in the delivery of information and in the implementation performance of Village funds, both in terms of financial reports, appeals. Appeals for disease outbreaks and achievements (awards) obtained by the PR organization as a builder and creator of a positive image of the organization by providing open services to the community. By developing human resources (HR) public relations. This public relations organization for communication and information technology in the Ogan Komering Ilir Regency Government also carries out two-way communication, by utilizing mass media and social media to facilitate the activities of the Communication and Information Organization in the implementation of Village funds.

Keywords: Activities, Communication and Information Technology, Implementation Performance

DAFTAR ISI

COVER LUAR	
COVER DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
KATA PENGANTAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Teori	12
1. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	12
2. Kegiatan Tugas dan Fungsi Kominfo	14
3. Kinerja Pelayanan Publik	17
4. Organizational Information Theory	19
G. Metodologi Penelitian.....	22
1. Metode Penelitian	22
2. Data dan sumber Data	23
3. Teknik Pengumpulan Data.....	24
4. Lokasi Penelitian.....	26
5. Teknik Analisis Data.....	26
H. Sistematika penulisan.....	27

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	28
B. Tugas KominfoPemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	30
C. Fungsi Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	30
D. Profil Kabupaten Ogan Komering Ilir	35

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Aktivitas Organisasi Kominfo	38
1. Kegiatan Internal Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	61
2. Kegiatan Eksternal Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	62
B. Respon atau Hasil Nyata Aktivitas Kominfo.....	64

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. Tingkat Pendidikan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ilir .	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir	28
--	----

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT atas nikmat dan kesehatan, serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **"Aktivitas Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa"** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu tugas mahasiswa untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi. Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk, serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, kepada :

1. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.A. sebagai Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Prof. Dr. H. Izomiddin, MA sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
3. Dr. Yenrizal, M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ainur Ropik, S.Sos., M.Si sebagai Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
5. Dr. Kun Budianto, M.Si sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
6. Reza Aprianti, MA sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
7. Eraskaita Ginting, M. I.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
8. Taufik Akhyar, M. Si sebagai Dosen Pembimbing I.

9. M. Mifta Farid, M.I.Kom sebagai Dosen Pembimbing II.
10. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Administrasi FISIP UIN Raden Fatah Palembang.
11. Alexsander sebagai Kepala Dinas Kominfo (Humas).
12. Adi Yanto sebagai Kepala Seksi Kemitraan Media Publik.
13. Nyimas Djamiah, S.KOM, MM sebagai Kepala Bidang Pelayanan E-GOVERNMENT.
14. Semua pihak yang turut membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih banyak kekurangan dan terdapat hal-hal yang harus diperbaiki. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua dalam penyusunan skripsi ini. Dan penulis juga berharap agar skripsi ini dapat dijadikan refrensi serta memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wasalamualaikum warrahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 31 Juli 2020

Penulis

Vivi Violita

NIM. 1657010204

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian lambang-lambang yang mengandung arti atau makna atau perbuatan penyampaian suatu gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lainnya atau lebih jelasnya, suatu pemindahan atau penyampaian informasi, mengenai pikiran, dan perasaan-perasaan.¹ Secara garis besar komunikasi terbagi dalam komunikasi antarpribadi, komunikasi antarpersonal, komunikasi massa, komunikasi verbal dan nonverbal, komunikasi kelompok, dan komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi sangat penting untuk dipelajari (ditelaah) karena banyak orang tertarik dan memberi perhatian kepadanya guna mengetahui prinsip dan keahlian komunikasi yang dapat dimanfaatkan untuk mewujudkan tujuan organisasi, baik organisasi komersial seperti lembaga bisnis dan industri maupun organisasi sosial seperti rumah sakit maupun institusi pendidikan dan sebagainya.

Dalam komunikasi organisasi dibutuhkan sekali citra yang baik dari organisasi tersebut agar dapat terjadi kepercayaan komunikasi terhadap pesan-pesan yang ada dalam komunikasi organisasi tersebut. Oleh karena itu, citra dalam suatu organisasi sangatlah penting untuk mempermudah dan memperlancar proses komunikasi pada pihak-pihak

¹James G. Robbins dan Barbara S. Jones. (2010). *Komunikasi yang Efektif untuk Pemimpin, Pejabat dan Usahawan.*, h.8

organisasi. Citra merupakan suatu gambaran yang ingin ditampilkan suatu objek atau suatu badan tertentu. Karena citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau public relation pada suatu badan/organisasi. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya.²

Aktivitas kominfo dalam kinerja pelaksanaan pengelolaan dana Desa di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir yang saya amati terbilang cukup baik, melihat informasi yang disampaikan masyarakat bisa diterima dengan baik berkat adanya Humas yang bekerjasama dengan pihak Kominfo. Karena Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir ini berhasil meraih penghargaan sebagai daerah dengan kinerja pelaksanaan dana Desa terbaik tahun 2017 di tingkat provinsi se-Sumatera Selatan sampai dengan tahun 2019.³ Humas adalah posisi yang sangat penting dalam organisasi terutama dalam bidang pelayanan begitupun Kominfo yang membidangi urusan komunikasi dan informatika. Pelayanan yang dimaksudkan disini dikhususkan kepada pelayanan dalam menyampaikan informasi dan komunikasi yang baik kepada masyarakat sehingga informasi apa yang disampaikan bisa diterima dengan baik oleh

²Sasa Djuarsa Sendjaja, PH. D. dkk. (2015). *Teori Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka, cet, ke-9, h. 41

³ Sumateranews.co.id/bupati-apresiasi-Oki-terbaik-pelaksanaan-dana-desa-se-sumsel

masyarakat dan menghasilkan nilai positif bagi pemerintah Ogan Komering Ilir dalam menaikkan citra positif ditengah masyarakat. Pelayan publik dalam bidang komunikasi dan informasi merupakan jembatan penghubung antara lembaga tersebut dengan publiknya ataupun masyarakat yang menekankan dalam menyebarkan informasi, memelihara hubungan baik dengan masyarakat sehingga dapat menciptakan citra positif yang baik.⁴ Sehingga ketika informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik, citra positif dari Pemerintah Ogan Komering Ilir tersebut juga membuahkan hasil yang baik seperti mendapatkan sebuah penghargaan yang baik dan membuat masyarakatnya merasa puas akan sistem kerja yang ada didalamnya. Peneliti juga ingin melihat bagaimana aktivitas organisasi kominfo kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam kinerja pelaksanaan dana desa yang setiap tahunnya sering mendapatkan penghargaan maupun mensukseskan program pelaksanaan dana desa yang telah di apresiasi oleh Bupati.

Setiap lembaga atau instansi pemerintah ingin berhasil mencapai tujuannya. Keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan pada lembaga itu saja tanpa mengikut sertakan publiknya. Keberadaan Hubungan Masyarakat disebuah lembaga merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam menyebar luaskan suatu kegiatan dan aktivitas instansi pemerintah yang bersangkutan kepada publik.

⁴Morissan. (2010). *Manajemen Public Relations, Strategi Menjadi Humas Professional*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, h. 9

Berdasarkan pemahaman di atas terdapat beberapa hal yang harus dilaksanakan oleh Humas Kominfo sebagai berikut: mengamati dan mempelajari keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat. Untuk memberikan informasi yang baik dalam menanggapi apa yang sebaiknya dilakukan dan tidak dilakukan. Serta memberikan penerangan informasi tentang apa yang telah yang di upayakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintah yang bersangkutan.⁵ Namun secara garis besarnya, Humas Kominfo dalam pemerintahan memiliki peran ganda. Pertama, fungsi keluar yang dimaksudkan adalah memberikan informasi dan pesan terhadap kepentingan masyarakat yang menjadikan khalayak sebagai sasaran. Kedua, fungsi kedalam adalah pihak Humas Kominfo wajib menyerap aspirasi dan keinginan masyarakat yang harus diselaraskan dengan kepentingan instansinya demi tercapainya tujuan bersama baik Pemerintah maupun masyarakat/publik dalam hal kinerja, Namun keduanya sama-sama bergerak dalam bidang yang sama ialah untuk menyebarkan informasi dan komunikasi didalamnya.

Kinerja pelayanan kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga untuk menyediakan kebutuhan barang atau jasa kepada masyarakat dalam suatu instansi pemerintahan sangat sering dikeluhkan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan oleh sistem pelayanan yang membuat bingung masyarakat atau individu-individu yang ada dalam instansi terkait.

⁵<http://www.bulelengkab.go.id/Peran-Humas-Dalam-Tugas-Pemerintah>, Diakses pada tanggal 17 Oktober 2019 pukul 12.31 WIB.

Suatu pelayanan yang terbaik juga tidak bisa lepas dengan yang namanya proses komunikasi yang terjadi di dalamnya. Proses komunikasi yang terjadi dalam suatu pelayanan haruslah berjalan efektif, supaya pelayanan juga bisa efektif dan dapat memuaskan masyarakat yang minta pelayanan. Disamping itu juga, petugas atau individu dalam juga harus yang berkualitas, karena petugas pemberi layanan adalah orang yang secara personal yang akan melayani publik. Sehingga petugas pemberi layanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi orang lain khususnya dalam kinerja.⁶ Aktivitas Kominfo yang ada di kantor Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir terbagi dalam dua sub-bagian yaitu: bagian bidang Protokol dan bidang Komunikasi Pelayanan Publik, namun bidang pelayanan publik ini sudah setara dengan pihak Kominfo, jadi pihak Kominfo inilah yang akan membantu ataupun dalam pelaksanaan pelayanan maupun aktivitas Kominfo humas Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Pada dua sub-bagian ini peneliti memfokuskan pada bagian aktivitas kominfo dalam kinerja pelaksanaan dana desa.

Uraian latar belakang di atas menunjukkan pentingnya untuk dilakukan penelitian dengan judul “Aktivitas Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa”. Maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang akan peneliti

⁶Cutlip Center Broom. (2013) *Efektif Public Relations*. Jakarta: Ramdina Prakarsa, h. 73

tuangkan dalam karya tulis ilmiah, dengan melihat aktivitas maupun kinerja pelaksanaan dana Desa diatas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Aktivitas Dinas Komunikasi Dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa?
2. Bagaimana Respon atau Hasil Nyata Aktivitas Kominfo Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk Mengetahui dan mendeskripsikan

1. Aktivitas Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa.
2. Respon atau Hasil Nyata Aktivitas Kominfo Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan akademik secara langsung terhadap program studi Ilmu Komunikasi khususnya dalam hal aktivitas kominfo maupun respon nyata dalam kinerjanya dan bisa membuat wawasan ilmu tentang aktivitas kominfo.

2. Secara Praktis

Dapat memberikan informasi mengenai bagaimana komunikasi organisasi khususnya dalam aktivitas kominfo maupun respon nyata. Sedangkan bagi pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir, penelitian ini bisa dijadikan masukan atau saran untuk kedepannya supaya bisa lebih baik lagi.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur dan acuan untuk menyelesaikannya, dalam menentukan langkah-langkah penyusunan penelitian dari segi maupun konsep.

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti/Judul	Metode Penelitian	Teori	Hasil
1.	Rachmat Kriyantono, Jurnal Pekommas, Vol. 18 No. 2. 2015 Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik	Metode Kualitatif	<i>Excellence theory in public relations</i>	Penelitian ini telah mendeskripsikan aktivitas tata kelola komunikasi yang dilakukan humas pendidikan tinggi, khususnya pada beberapa humas yang menjadi informan penelitian ini. Penelitian ini telah menghasilkan beberapa proposisi terkait tata kelola komunikasi yang selama ini terjadi, yaitu jika humas berada pada posisi struktural yang tinggi, humas cenderung melakukan tugas-tugas manajerial dalam tata kelola tersebut
2.	Danisa Maharani	Metode Kualitatif	Teori <i>Public</i>	Peran humas di dinas Komunikasi

	<p>Saleh, Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2018.</p> <p>Peran Humas dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Pesandian Kota Yogyakarta</p>		<i>Relation</i>	<p>Informasi dan Persendian kota Yogyakarta sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat yaitu penyampaian informasi kepada khalayak yang dilakukan secara tidak langsung. Sebagai pendukung fungsi untuk menjalankan kegiatan proses penemuan fakta yang dilakukan dari masukan informasi jaringan masyarakat atau media massa. Sebagai pembangun dan pencipta citra positif bagi organisasi dengan memberikan pelayanan secara terbuka dan lugas kepada masyarakat.</p>
3.	<p>Nibrosu Rohid, JURNALISKI Vol. 3. No. 2. 2017</p> <p>Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik</p>	Metode Kualitatif	<i>Teori Standar Operasional Pelayanan (SOP)</i>	<p>Manajemen komunikasi merupakan proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian,</p>

	kepada Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tuban			pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan metode audit komunikasi, maka pada dasarnya Pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Tuban sudah melaksanakan manajemen komunikasi.
--	---	--	--	---

Berdasarkan skripsi/jurnal diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian yang membahas tentang “*Aktivitas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa*”, belum ada yang meneliti ataupun membahas tentang penelitian tersebut. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian lainnya yaitu terletak pada tempat dan tujuan yang berbeda.

Jurnal pertama yang dilakukan oleh Rachmat Kriyantono Pekommas (2015), dengan judul “*Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik*”.Teori yang digunakan adalah *Excellence theory in public*

relations. Sedangkan hasil dari penelitian ini yaitu telah mendeskripsikan aktivitas tata kelola komunikasi yang dilakukan humas pendidikan tinggi, khususnya pada beberapa humas yang menjadi informan penelitian ini. Penelitian ini telah menghasilkan beberapa proposisi terkait tata kelola komunikasi yang selama ini terjadi, yaitu jika humas berada pada posisi struktural yang tinggi, humas cenderung melakukan tugas-tugas manajerial dalam tata kelola tersebut. Dari perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Rachmat Kriyantono Pekommas yaitu membahas tentang konstruksi humas dalam tata kelola komunikasi lembaga pendidikan tinggi di era keterbukaan informasi publik sedangkan penulis ingin melihat bagaimana Aktivitas Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa. Serta bagaimana Respon atau Hasil Nyata Aktivitas Kominfo Dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa.⁷

Penelitian kedua yang dilakukan Danisa Maharani Saleh (2018). Dengan judul “Peran Humas dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Pesandian Kota Yogyakarta”. Teori yang digunakan yaitu Teori *Public Relation*. Hasil penelitian ini yaitu Peran humas di dinas Komunikasi Informasi dan Persendian kota Yogyakarta sebagai penghubung komunikasi antara

⁷Rachmat Kriyantono. Jurnal Pekommas: *Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik*, Vol. 18 No. 2. 2015

organisasi dengan masyarakat yaitu penyampaian informasi kepada khalayak yang dilakukan secara tidak langsung. Sebagai pendukung fungsi untuk menjalankan kegiatan proses penemuan fakta yang dilakukan dari masukan informasi di jaringan masyarakat atau media massa. Sebagai pembangun dan pencipta citra positif bagi organisasi dengan memberikan pelayanan secara terbuka dan lugas kepada masyarakat. Perbedaannya yaitu dari penelitian Danisa Maharani Saleh membahas tentang bagaimana pembangun dan pencipta citra positif bagi organisasi dalam memberikan pelayanan secara terbuka dan lugas kepada masyarakat. Sedangkan penulis ingin melihat kinerja Kominfo sehingga mendapatkan penghargaan apresiasi oleh bupati serta menjadi yang terbaik se-Sumatera Selatan.

Penelitian yang ketiga dari Nibrosu Rohid (2017), yang berjudul “Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik kepada Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tuban”. Teori yang digunakan *Teori Standar Operasional Pelayanan (SOP)*. Hasilnya yaitu Manajemen komunikasi merupakan proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan metode audit komunikasi, maka pada dasarnya Pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Tuban sudah melaksanakan manajemen komunikasi. Perbedaannya penelitian dari Nibrosu Rohid yaitu memakai

teori standar pelayanan sedangkan penulis menggunakan *organization Information Theory*.⁸

F. Kerangka Teori

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi menurut Wiryanto adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang di setujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.⁹ Komunikasi organisasi juga dapat didefinisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.¹⁰

S. Djuarsa dalam bukunya “Teori komunikasi” bahwa komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi. Oleh karena

⁸Nibrosu Rohid, *Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik kepada Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tuban* JURNALISKI | Vol. 3.No. 2. 2017

⁹Khomsahrial Romli. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta : Grasindo, h. 2

¹⁰Arni Muhammad. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara, h. 67

itu, ketika organisasi dianggap sekedar sekumpulan orang yang berinteraksi, maka komunikasi organisasi akan berpusat pada symbol simbol yang akan memungkinkan kehidupan suatu organisasi, baik berupa kata-kata atau gagasan-gagasan yang mendorong, mengesahkan mengkoordinasikan dan mewujudkan aktivitas yang terorganisir dalam situasi-situasi tertentu.¹¹ Sedangkan divisi dinas Kominfo memiliki singkatan yaitu dinas kominikasi dan informasi yang memiliki tujuan untuk menjalin komunikasi dan menyebarluaskan informasi ke arah eksternal maupun internal kepada masyarakat luas dengan membantu pihak humas yang bekerjasama agar informasi yang disebarluaskan dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat luas.

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang dipergunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah sebagai bahan untuk selanjutnya menyajikan suatu konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan jenis

¹¹S. Djuarsa Senjaya (2010). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka, h. 133

organisasi, sifat organisasi, dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi dilancarkan.¹²

2. Kegiatan Tugas dan Fungsi Humas (Kominfo)

Humas merupakan singkatan dari hubungan masyarakat atau dalam bahasa Inggris disebut *Public Relations* yang bertanggung jawab dalam membangun dan mempertahankan reputasi dan citra perusahaan, dan komunikasi yang baik dalam pelayanan organisasi ke publik. Menurut Onong Uchjana Effendy, menyebutkan *Public Relations* adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum di antara mereka, untuk mengkorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerjasama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien.¹³

Ada beberapa tugas dan fungsi Humas dalam instansi Pemerintahan, sebagai berikut:

- a. Mengamati dan mempelajari keinginan-keinginan serta aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.

¹²*Ibid.*, h. 135

¹³Rahmat Krisyanto. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*, Jakarta: Kencana, h.10

- b. Kegiatan untuk memberikan nasihat atau sumbang saran dalam menanggapi apa yang sebaiknya dapat dilakukan oleh pihak publiknya.
- c. Kemampuan untuk mengusahakan terciptanya hubungan memuaskan antara publik dengan para pejabat pemerintah.
- d. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah dilakukan dan diupayakan oleh suatu lembaga/ Instansi Pemerintah yang bersangkutan.¹⁴

Adapun secara garis besar, Humas memiliki peran ganda yaitu sebagai fungsi internal dan eksternal. Fungsi internal adalah pihak Humas wajib menyerap aspirasi atau keinginan publik/masyarakat yang selaras dengan kepentingan bagi instansinya demi tercapainya tujuan tertentu, sedangkan untuk fungsi eksternal adalah Humas berupaya untuk memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan kebijaksanaan dan tujuan yang bersangkutan terhadap kepentingan masyarakat sebagai sasaran Khalayak.¹⁵

Adapun tugas dan fungsi Kominfo yaitu tugas Kementerian Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

¹⁴Rosady Ruslan. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafiindo Persada, h. 127

¹⁵<http://bulelengkab.go.id/peran-humas-dalam-tugas-informasi-pemerintahan/> diakses pada tanggal 17 Oktober 2019 pukul 13.46 WIB.

Fungsi Kominfo yaitu;

1. Perumusan dan penetapan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelenggaraan pos dan informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi public
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelenggaraan pos dan informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik
3. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan pengelolaan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelenggaraan pos dan informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik
4. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan informatika
5. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika
6. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika
7. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Komunikasi dan Informatika
8. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika

3. Kinerja Pelayanan Publik

Keterlibatan Pemerintah dalam penyelenggaraan dalam fungsi pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa baik dalam bentuk barang dan jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik dalam lingkup

Negara ataupun Daerah. Sedangkan menurut Lonsdale pelayan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.¹⁶

Adapun Standar dalam Pelayanan Publik menurut Ridwan dan Sudrajat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan yaitu Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadu.
2. Waktu Penyelesaian yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

¹⁶Dedy Mulyadi. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta CV, h. 189

5. Sarana dan Pelayanan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Moenir menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:¹⁷

- 1) Tingkah laku yang sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
- 3) Waktu penyampaian sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
- 4) Keramah tamahan, hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

¹⁷Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara, h.

4. **Organizational Information Theory**

Penelitian ini menggunakan *organizational information theory*, teori ini merupakan teori turunan dari komunikasi organisasi di organisasi. Teori ini merupakan sudut pandang dari komunikasi yang menganggap bahwa organisasi sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Dalam komunikasi organisasi terdapat berbagai informasi yang perlu diproses untuk mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggitanya secara individual.

Penelitian ini akan menggunakan teori *organizational information theory* dikarenakan penulis ingin melihat kinerja pelayanan ataupun pelaksanaan dana Desa dari Humas Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Bagaimana kinerja pelaksanaan mereka kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Menurut Karl Weick, organisasi sering mengalami masalah pada pelaksanaannya. Masalah tersebut seringkali disebabkan ketidakjelasan dalam memahami informasi baik yang berasal dari dalam organisasi maupun lingkungan eksternal. Untuk menjawab persoalan tersebut, teori informasi organisasi mencoba menjawab persoalan tersebut dengan berfokus pada proses komunikasi antar anggota dan departemen dalam organisasi serta organisasi dan lingkungan eksternal untuk mengurangi ketidakjelasan informasi dan menggunakan informasi tersebut untuk tujuan bersama. Ada empat konsep penting untuk memahami teori informasi organisasi ini yaitu, Lingkungan Informasi, Ketidakjelasan Informasi, Aturan, dan Siklus.

1. Lingkungan Informasi

Organisasi mendapatkan banyak informasi dari berbagai sumber sehingga harus menafsirkan dan mengkoordinasikan informasi-informasi tersebut agar bermanfaat bagi tujuan organisasi. Untuk mengkoordinir informasi tersebut dengan baik dilingkungan organisasi.

2. Ketidakjelasan Informasi

Informasi-informasi yang diterima belum tentu jelas. Oleh karena itu, organisasi harus menunjuk departemen atau anggota mana yang paling paham untuk menafsirkan informasi tersebut dan menyampaikan kepada departemen-departemen lain yang membutuhkan.

3. Aturan

Organisasi harus menetapkan aturan-aturan untuk mengurangi ketidakjelasan informasi dan menentukan tanggapan yang tepat informasi tersebut. Aturan-aturan yang dibuat mencakup durasi, personel, keberhasilan, dan usaha.

4. Siklus dan Tindakan

Siklus merupakan rangkaian perilaku komunikasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi, sedangkan tindakan merupakan ketika informasi yang disampaikan dirasa kurang dipahami oleh lingkungan organisasi ataupun bagian eksternal khususnya masyarakat luas.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang bersifat ilmiah yang sifatnya rasional, empiris dan sistematis yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Metode penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam upaya menemukan informasi, menjelaskan keadaan dan membantu menemukan ide-ide baru. Metode penelitian digunakan untuk memperoleh data dari penelitian. Tujuan dari metode penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian.

1. Pendekatan / Metode Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, teori yang dikemukakan bersifat sementara, dan akan berkembang atau berubah setelah peneliti berada

di lapa organizational information theory. Tujuan Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Dimana penelitian sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan kepada makna dari pada generalisasi. Penelitian dengan pendekatan ini didasarkan dengan paradigma kualitatif. Metode penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sebagian kondisi dari obyek penelitian melalui pengembangan konsep, penghimpunan dan pengolahan data untuk memecahkan suatu masalah.¹⁸

2. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data dalam suatu penelitian merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data antara lain :

a. Data Primer

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pengamatan yang dilakukan atau bisa dengan cara mewawancarai secara langsung orang yang bersangkutan dalam proses penelitian terjadi, dalam hal ini dengan menggali dan mengumpulkan informasi pertama dari Bapak Alexander

¹⁸ Lexy. J. Moleong, (2010) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, h.. 4

sebagai Kepala Dinas Kominfo, kedua dari Bapak Adi Yanto sebagai kepala seksi kemitraan media publik. Dan ketiga dari ibu Nyimas Djamiah, S.KOM, MM Kepala Bidang pelayanan E-GOVERNMENT Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan untuk memperkuat atau sebagai acuan peneliti untuk tambahan. Seperti buku, jurnal dan artikel.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang paling utama sebelum seseorang melakukan penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian ialah mendapatkan data. Berikut beberapa teknik pengumpulan data antara lain :¹⁹

▪ Pengumpulan data primer:

a. Observasi

Observasi merupakan semua ilmu pengetahuan yang para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yang diantaranya fakta mengenai dunia kenyataan yakni observasi. Dimana penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Humas Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam kinerja pelaksanaan dana Desa.

¹⁹*Ibid*, hlm.64

Kemudian menyusunnya dalam sebuah tulisan mengenai segala bentuk kegiatan yang dilakukan.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersifat terstruktur, dengan kata lain wawancara yang dilakukan harus menetapkan sendiri masalah-masalah dan pertanyaan yang akan diajukan ketika wawancara sedang berlangsung pada Bapak Alexsander sebagai Kepala Dinas Kominfo (Humas), kedua dari Bapak Adi Yanto sebagai kepala seksi kemitraan media publik. Ketiga dari ibu Nyimas Djamiah, S.KOM,MM Kepala Bidang pelayanan E-GOVERNMENT Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Ketiga. Pedoman wawancara dilakukan secara sistematis dan lengkap.

4. Pengumpulan data sekunder

a. Dokumentasi

Dokumentasi dengan mengambil dokumen, catatan atau arsip perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dokumentasi dapat berupa surat-surat, jurnal, hasil penelitian.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka digunakan dengan cara mempelajari buku-buku, artikel, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan objek penelitian.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

6. Teknik Analisis Data

Data penelitian dari kualitatif yaitu data non statistik. Untuk menganalisis data kualitatif, penulis menggunakan cara induktif. Analisis induktif adalah mengenai data spesifik yang penulis peroleh melalui lapangan menjadi unit-unit kemudian dilanjutkan dengan kategorisasi, melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan data-data yang diperoleh dari hasil observasi, interview, dan dokumentasi.
- b. Menyusun seluruh data yang diperoleh melalui survei dengan urutan data yang telah direncanakan.
- c. Mendeskripsikan data yang telah disusun.
- d. Melakukan interpretasi secukupnya terhadap data yang telah dijelaskan untuk menjawab rumusan masalah sebagai hasil untuk kesimpulan.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Bab I :Pendahuluan

Bab I ini berisikan secara singkat mengapa penelitian ini perlu dilakukan, yang terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II :Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bab II ini berisi penjelasan singkat mengenai gambaran umum lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Bab III :Hasil dan Pembahasan

Bab III ini menguraikan hasil dari rumusan masalah dalam penelitian, dalam bentuk deskripsi secara mendalam mengenai hasil atau fenomena-fenomena yang didapat dari hasil temuan di lapangan.

Bab IV :Penutup

Bab IV ini menyajikan hasil akhir dari penelitian berupa kesimpulan yang peneliti dapat dari hasil penelitian. Pada bab ini, peneliti menjelaskan secara sikap dan inti permasalahan untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN



Gambar 1

Logo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

A. Sejarah Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir

Era penjajahan Belanda wilayah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) termasuk kedalam wilayah Keresidenan Sumatera Selatan dan Sub Keresidenan (*Afdeeling*) Palembang dan Tanah Datar dengan ibukota Palembang. *Afdeeling* ini dibagi dalam beberapa *onderafdeeling*, dan wilayah Kabupaten OKI meliputi wilayah *onderafdeeling* Komering Ilir dan *onderafdeeling* Ogan Ilir. Di era kemerdekaan wilayah Kabupaten OKI termasuk dalam Keresidenan Palembang yang meliputi 26 marga. Kemudian di era ORBA wilayah Kabupaten OKI menjadi bagian dari Provinsi Sumatera Selatan. Setelah adanya pembubaran marga, wilayah

Kabupaten OKI dibagi menjadi 12 Kecamatan *defenitif* dan 6 kecamatan perwakilan.²⁰

Sebelum tahun 2000 Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) memiliki 14 kecamatan defenitif dan 4 kecamatan perwakilan. Keempat kecamatan perwakilan tersebut adalah Kecamatan Rantau Alai dengan Kecamatan Induk Tanjung Raja, Kecamatan Jejawi dengan Kecamatan Induk Sirah Pulau Padang, Kecamatan Pematang Panggang dengan Kecamatan Induk Mesuji dan Kecamatan Cengal dengan Kecamatan Induk Tulung Selapan. Namun semenjak tahun 2001, empat kecamatan perwakilan tersebut disahkan menjadi kecamatan defenitif sehingga jumlah kecamatan di Kabupaten OKI menjadi 18 kecamatan dan meliputi 434 desa dan 13 kelurahan.²¹

Dalam perjalanannya, berdasarkan KEPPRES Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ilir dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan, Kabupaten OKI dimekarkan menjadi dua kabupaten yakni Kabupaten Ogan Komering Ilir dan Kabupaten Ogan Ilir yang beribukota di Inderalaya. Wilayah Kabupaten Ogan Ilir meliputi Kecamatan Inderalaya, Tanjung Raja, Tanjung Batu, Muara Kuang, Rantau Alai dan Kecamatan Pemulutan. Setelah pemekaran ini, wilayah Kabupaten OKI terdiri dari 12 kecamatan, yang meliputi 272 desa dan 11

²⁰ RP12-JM Bidang Cipta Karya Kabupaten Ogan Komering Ilir 2015-2019

²¹ <https://Morgesiwe.com/2011/06/sejarah-kabupaten-ogan-komering-ilir>. (diakses pada tanggal 01 september 2020. Pukul 10:00 WIB)

kelurahan. Selanjutnya, Berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2005, wilayah Kabupaten Ogan Komering Ilir kembali dimekarkan sehingga terbentuk 6 kecamatan baru, yaitu Kecamatan Pangkalan Lampam, Mesuji Makmur, Mesuji Raya, Lempuing Jaya, Teluk Gelam dan Kecamatan Pedamaran Timur. Setelah pemekaran ini Kabupaten Ogan Komering Ilir secara administratif meliputi 18 Kecamatan, 11 Kelurahan dan 290 desa.²²

B. Tugas Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

1. Menciptakan pemahaman antara perusahaan dengan publiknya
2. Membangun citra korporat
3. Membangun opini publik
4. Membentuk kerjasama

C. Fungsi Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

1. Juru bicara lembaga
2. Fasilitator
3. Memberi pelayanan informasi pada publik
4. Menindak lanjuti pengaduan publik
5. Menyediakan informasi kebijakan
6. Produk dan jasa lembaga
7. Menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis
8. Serta menjadi penghubung lembaga dengan public

²² RP12-JM Bidang Cipta Karya Kabupaten Ogan Komering Ilir 2015-2019

D. Sub Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Dokumentasi

Kepala Sub Bagian Hubungan antar Lembaga dan Dokumentasi mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian hubungan antar Lembaga dan Dokumentasi sebagai pedoman melaksanakan tugas;
- b. Merencanakan, menyiapkan bahan, dan menyusun agenda pertemuan, audiensi, dialog pimpinan Pemerintah Daerah dengan tamu-tamu baik dari dalam maupun dari luar daerah;
- c. Merencanakan dan melaksanakan urusan dalam menjalin kerjasama dengan lembaga pemerintahan maupun lembaga non pemerintahan berkaitan dengan kegiatan pelaksanaan keprotokolan di Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir;
- d. Menghimpun dan memelihara data
- e. Nama dan alamat para pejabat dan tokoh masyarakat yang dipandang perlu;
- f. Merencanakan, memfasilitasi dan melaksanakan agenda pertemuan dengan Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkopimda) Kabupaten Ogan Komering Ilir;
- g. Merencanakan, memfasilitasi dan melaksanakan agenda pertemuan bersama Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Ogan Komering Ilir;
- h. Merencanakan, memfasilitasi penerimaan penghargaan dan tanda kehormatan kepada pimpinan pemerintah daerah;

- i. Merencanakan, menyusun dan mengatur tata warkat (undangan) terkait kegiatan Pemerintah Daerah;
- j. Meliput dan mendokumentasikan kegiatan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah;
- k. Menghimpun hasil dokumentasi berupa cetak, audio visual, video visual, CD interaktif terkait kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah;
- l. Menyimpan hasil dokumentasi (audio,visual, video) di *base central* (data sentral);
- m. Menghimpun dan mendokumentasikan naskah-naskah pidato, statemen Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah;
- n. Menyiapkan, menyimpan, dan memelihara peralatan dan hasil dokumentasi;
- o. Menyusun laporan dan evaluasi berkaitan dengan bidang tugas;
- p. Mengevaluasi kinerja bawahan; dan
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.²³

E. Sub Bagian Media dan Komunikasi Publik

Kepala Sub Bagian Media dan Komunikasi Publik mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian Media dan Komunikasi Publik sebagai pedoman melaksanakan tugas;

²³ RP12-JM Bidang Cipta Karya Kabupaten Ogan Komering Ilir 2015-2019

- b. Merencanakan dan menginventarisasi jumlah media cetak, elektronik dan *online* di Kabupaten Ogan Komering Ilir;
- c. Merencanakan dan memetakan dinamika pemberitaan media terkait Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah;
- d. Menganalisis isi pemberitaan media massa terkait Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah;
- e. Merencanakan dan menyiapkan kerjasama dengan pengelola media massa tentang pemberitaan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah;
- f. Merencanakan dan memfasilitasi jumpa pers dan peliputan media massa terhadap kegiatan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah;
- g. Merencanakan dan menyelenggarakan pelayanan pers terhadap Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah;
- h. Merencanakan, memfasilitasi dan menyiapkan pelaksanaan *News Room* dan kegiatan *Press Room*;
- i. Merencanakan dan menyusun pelaksanaan hak jawab Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah terkait tanggapan masyarakat di media massa;
- j. Merencanakan dan menyusun penulisan opini di media massa;
- k. Merencanakan dan mendistribusikan sajian berita berupa photo, press rilis dan video dalam pemenuhan kebutuhan publik terkait kepala daerah/Wakil Daerah dan Sekretaris Daerah;

- l. Merencanakan, menyusun dan membuat penerbitan media internal pemerintah daerah (*Majalah Kajang*);
- m. Merencanakan dan membuat materi publikasi luar ruang dan dalam ruang terkait citra positif/reputasi Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah;
- n. Merencanakan dan menyiapkan pemberian ucapan selamat dan duka cita dari Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah kepada pihak-pihak yang dipandang perlu;
- o. Merencanakan, mengelola dan mendistribusikan langganan media cetak di lingkungan Sekretariat Daerah dan rumah jabatan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah;
- p. Menyusun laporan dan evaluasi berkaitan dengan bidang tugas;
- q. Mengevaluasi kinerja bawahan; dan
- r. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.²⁴

F. Profil Kabupaten Ogan Komering Ilir

Wilayah Ogan Komering Ilir terletak dibagian timur provinsi Sumatera Selatan yaitu tepatnya antara 104°20 dan 106°00 bujur timur dan 2°30° sampai 4°15° lintang selatan luasnya mencapai 190323,47 km². Kabupaten Ogan Komering Ilir dengan luas wilayah 21.689,54 Km². Dan kepadatan 1.568 jiwa memiliki 18 kecamatan dan 321 desa/kelurahan terdiri dari 308 desa dan 13 kelurahan. Wilayah paling luas adalah

²⁴ RP12-JM Bidang Cipta Karya Kabupaten Ogan Komering Ilir 2015-2019

kecamatan tulung selapan dengan luas 4.853,40 km, dan wilayah yang paling sempit adalah kecamatan Mesuji dengan luas wilayah 55.86 km².

Secara visiografis Kabupaten Ogan Komering Ilir terletak pada bentang alam dataran rendah yang menempati sepanjang sumatera bagian timur. Wilayah ini sebagian besar memperlihatkan tipologi rawa, meskipun secara lokal dapat ditemukan data rankering. Kabupaten Ogan Komering Ilir memiliki tipografi lembah, datar sampai bergelombang dengan ketinggian 8 m sampai 45 m di atas permukaan air laut.

Dari segi demokrasi Kabupaten Ogan Komering Ilir pada hasil sensus penduduk tahun 2010 adalah 727.376 jiwa yang terdiri atas 373.006 jiwa laki-laki dan 354.370 jiwa perempuan dengan tingkat pertumbuhan penduduknya setiap tahun sebanyak 2,01% pertahun sedangkan tingkat kepadatan penduduknya sebanyak 69 jiwa/km² Kabupaten Ogan Komering Ilir terdiri atas beberapa suku bangsa baik suku asli Ogan Komering Ilir maupun pendatang dari jawa, bali, dan sunda.²⁵

Tabel 2
Tingkat Pendidikan Masyarakat
Kabupaten Ogan Komering Ilir

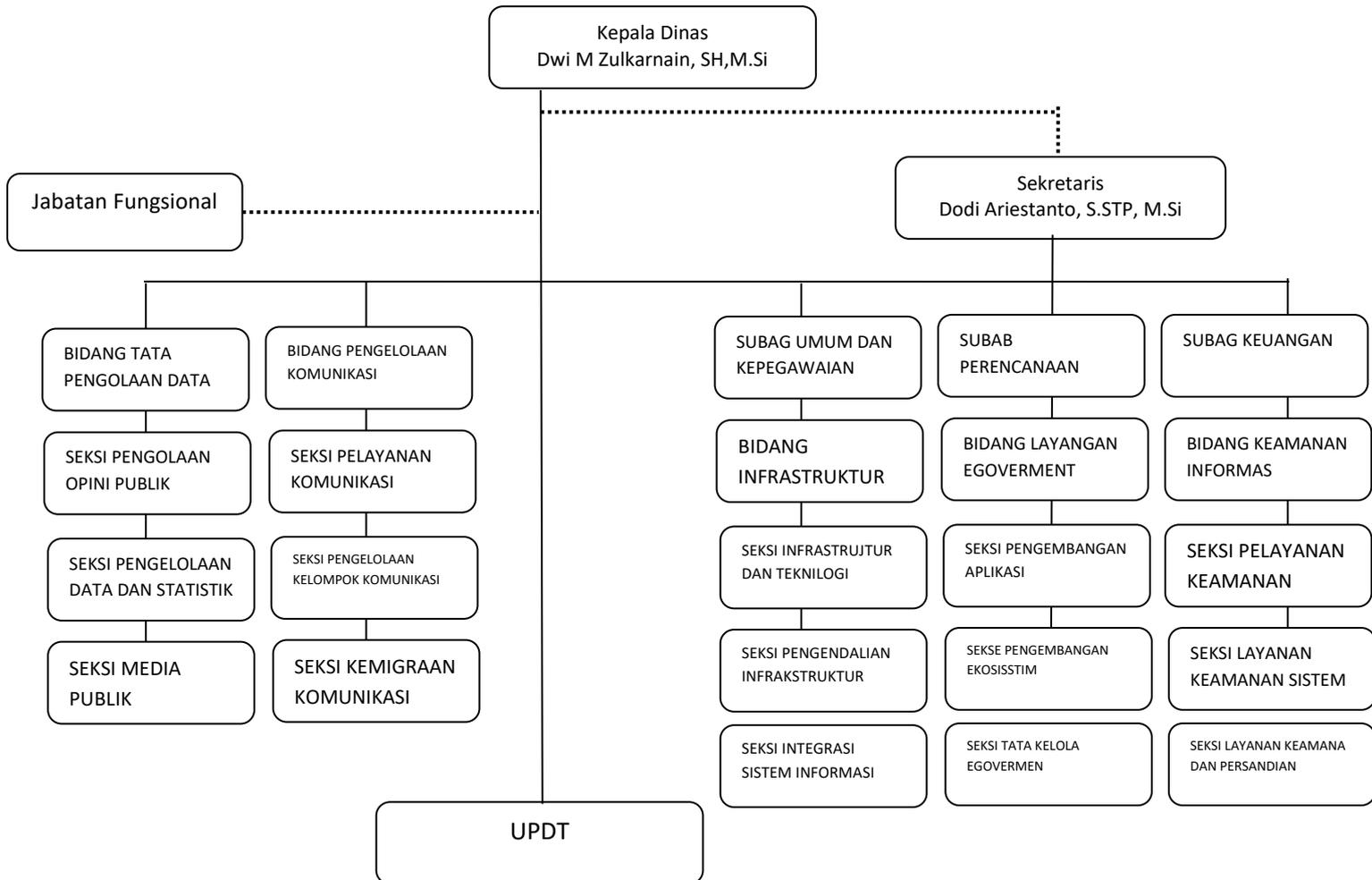
Pendidikan Formal	Jumlah Satuan
SD/MI	179
SMP/MTS	136
SMA	87
MA	63
SMK	20
Perguruan Tinggi	2

Sumber: Monografi Kabupaten Ogan Komering Ilir

²⁵ <https://Morgesiwe.com/2011/06/sejarah-kabupaten-ogan-komering-ilir>. (diakses pada tanggal 01 september 2020. Pukul 10:00 WIB)

Struktur Organisasi

Kominfo Pemerintah Ogan Komering Ilir



Sumber: OKI Dalam Angka

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti membahas mengenai hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara yang telah dilakukan kepada pihak humas (KOMINFO) Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Penelitian ini dilakukan selama sembilan bulan mulai dari bulan Oktober 2019 sampai pada bulan Juni tahun 2020. Pada hasil penelitian sebelumnya hasil temuan akan dituangkan dengan teori yang berkaitan dengan judul yang akan peneliti teliti yaitu Aktivitas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) dalam Pelaksanaan Kinerja Pengelolaan Dana Desa.

Aktivitas humas kominfo dalam kinerja pelaksanaan dana desa bahwa Bupati apresiasi Ogan Komering Ilir terbaik pelaksanaan dana desa se-Sumatera Selatan. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir berhasil meraih penghargaan sebagai daerah dengan Kinerja Pelaksanaan Dana Desa Terbaik 1 tahun 2017 Tingkat Provinsi Sumatera Selatan oleh Kementerian Keuangan RI melalui Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Sumsel pada saat Rapat koordinasi penyaluran Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik dan Dana Desa (DD) tahun 2017 lingkup Provinsi Sumatera Selatan.

Penghargaan tersebut, diserahkan langsung oleh Kepala Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Sumsel, Sudarso yang dihadiri oleh BPKAD, DPMD, Insfektorat dan Kepala Desa se-Sumatera Selatan.

Diketahui bahwa hasil penilaian dari Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi untuk Kategori Kinerja Pengelolaan Dana Desa tahun 2017 yaitu peringkat 1 diraih Kabupaten OKI, peringkat 2 diraih Kabupaten Empat Lawang, peringkat 3 diraih Kabupaten OKU Selatan.

Terhadap penghargaan yang diraih tersebut, Bupati OKI, H Iskandar SE mengapresiasi atas penilaian Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Sumsel yang telah menempatkan Kabupaten OKI dalam mendapatkan penghargaan Kinerja Pelaksanaan Dana Desa (DD) Terbaik 1 tahun 2017 se Provinsi Sumsel. Bupati berharap, dengan penghargaan ini akan membuat Pemkab OKI semakin termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu Bupati juga mengapresiasi kinerja aparatur terkait baik itu dari tingkat desa maupun OPD, Ini sejalan dengan program Bupati OKI yaitu “Membangun OKI Dari Desa.”²⁶

A. AKTIVITAS KOMINFO

Aktivitas adalah usaha-usaha yang dikemukakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan untuk melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, ditempat mana pelaksanaannya, kapan waktu dimulai dan berakhir, dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan.

²⁶ <https://sumateranews.co.id/bupati-apresiasi-oki-terbaik-pelaksanaan-dana-desa-se-sumsel/>

Komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di suatu organisasi dan bertujuan untuk menjaga keharmonisan kerja sama di antara berbagai pihak yang berkepentingan. Pada hakikatnya merupakan komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam lingkungan organisasi. Dalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan aktivitas yang harus dibina sehingga anggota organisasi merasakan adanya ikatan yang harmonis, saling mendukung dan saling membutuhkan.

Dalam kaitannya kegiatan komunikasi hubungan masyarakat menjalankan komunikasi dengan tujuan untuk menciptakan suatu efek yaitu berupa citra perusahaan (*Corporate image*) menyelenggarakan komunikasi untuk membentuk citra porporasi atau organisasi dipihak mata luar dimaksudkan untuk menumbuhkan saling pengertian diantara korporosasi atau organisasi dalam pihak luar. Organisasi pihak luar yang dimaksud adalah masyarakat, baik sebagai konsumen, pemasok, agen, atau rekan organisasi dan masyarakat, berkembang melalui hubungan baik antara keduanya.

Adapun hubungan baik ini terjadi apabila terselenggara komunikasi yang baik pula. Dari situlah terbentuk citra organisasi dimata pihak luar. Hal ini tentunya sesuai dengan definisi kominfo berdasarkan tujuan kegiatannya yang dirumuskan oleh seorang praktisi humas yaitu humas ini sebagai aktifitas berkelanjutan untuk menjamin perusahaan memiliki citra yang kuat dimata publik. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya kominfo merupakan proses komunikasi kepada publik untuk

menjawab relasi yang baik sehingga tercapai tujuan untuk membangun, membina., dan menjaga citra yang positif atau reputasi baik.

Definisi serupa juga dituliskan pada kamus IPR terbitan bulan November 1987 yang mendefinisikan praktek humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik yang saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.

Pengertian humas kominfo menyatakan bahwa humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sebagai kegiatan kampanye atau program terpadu dan semua itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur, jadi humas sama sekali bukanlah kegiatan yang sifatnya sembarangan atau dadakan. Kominfo juga memiliki tujuan utama dalam memastikan bahwa organisasi itu senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak lain yang turut berkepentingan atau publiknya. Publik pada pengertian ini adalah sekelompok orang yang mempunyai minat dan perhatian yang sama terhadap suatu hal.

Humas senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni berupa perubahannya yang positif. Dengan demikian, humas akan menciptakan suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua organisasi, pemerintah, maupun swasta. Dalam komunikasi organisasi hubungan masyarakat terdapat dua komunikasi yaitu komunikasi formal dan komunikasi nonformal.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. Adapun komunikasi yang ada di organisasi humas yaitu bersifat formal dan informal.²⁷

Komunikasi formal adalah proses penyampaian pesan dengan memanfaatkan saluran-saluran formal. Saluran formal disini tidak lain merupakan saluran birokrasi yang telah tersusun secara hierarkis sesuai dengan struktur organisasi. Bovee dan Thill. Menjelaskan bahwa dalam komunikasi formal, ide-ide dan informasi mengalir sepanjang garis komanda dalam struktur organisasi. Secara formal penyampaian surat dinas kepada seorang pimpinan organisasi, maka surat tersebut akan menempuh perjalanan sesuai saluran formal yang tersedia. Surat tadi akan diterima oleh bagian tata usaha, diagendakan, dibuatkan kartu kendali dan lembar disposisi, baru kemudian dikirimkan kepada alamat surat dengan melalui jalur birokrasi yang relevan. Komunikasi formal adalah proses

²⁷ Ibid., h. 170

penyampaian informasi secara resmi sehingga penanganannya juga dilakukan secara resmi.²⁸ Komunikasi nonformal yaitu proses penyampaian dan penerimaan pesan yang berlangsung secara tidak resmi dan tidak terikat saluran-saluran birokrasi formal yang tersedia di dalam organisasi.

Penelitian ini menggunakan teori *organizational information theory*, teori ini merupakan teori turunan dari komunikasi organisasi di organisasi. Teori ini merupakan merupakan sudut pandang dari komunikasi yang menganggap bahwa organisasi sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Dalam komunikasi organisasi terdapat berbagai informasi yang perlu diproses untuk mencapai tujuan organisasi.²⁹

Menurut Karl Weick, organisasi sering mengalami masalah pada pelaksanaannya. Masalah tersebut seringkali disebabkan ketidakjelasan dalam memahami informasi baik yang berasal dari dalam organisasi maupun lingkungan eksternal. Untuk menjawab persoalan tersebut, teori informasi organisasi mencoba menjawab persoalan tersebut dengan berfokus pada proses komunikasi antar anggota dan departemen dalam organisasi serta organisasi dan lingkungan eksternal untuk mengurangi ketidakjelasan informasi dan menggunakan informasi tersebut untuk tujuan bersama. Ada empat konsep penting untuk memahami teori

²⁸ Suranto Aw. (2018). *Komunikasi Organisasi prinsip komunikasi untuk peningkatan kinerja organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya., h, 100

²⁹ Syaipul Rohim, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA, h. 169

informasi organisasi ini yaitu, Lingkungan Informasi, Ketidakjelasan Informasi, Aturan, dan Siklus.

1. Lingkungan Informasi

Organisasi mendapatkan banyak informasi dari berbagai sumber sehingga harus menafsirkan dan mengkoordinasikan informasi-informasi tersebut agar bermanfaat bagi tujuan organisasi. Untuk mengkoordinir informasi tersebut dengan baik dilingkungan organisasi, Seorang humas kominfo harus mempunyai cara untuk meningkatkan keharmonisan antar anggota dan juga menciptakan iklim kerja yang baik. Berdasarkan penjelasan diatas dalam melaksanakan standar pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Alexsander sebagai Kepala dinas kominfo yang merupakan bidang humas kominfo yang telah diambil alih sebagai jembatan bagi pihak Humas kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Berikut ini hasil wawancara yang telah dilakukan:

”Ukuran keberhasilan upaya pemerintah dapat dilihat dan diukur dari kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang terletak pada humas karena salah satu tugas humas adalah menampung aspirasi masyarakat sehingga tugas humas dapat menampung sikap opini yang disampaikan masyarakat, keberadaan masyarakat Ogan Komering Ilir yang tersebar sangat luas pada luas wilayah yang terletak pada kultur sosial, budaya, nitrogen yang merupakan tantangan aparatur pemerintah daerah untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan yang sangat lengkap, tidak jarang kebutuhan-kebutuhan masyarakat ini bisa diketahui oleh pemerintah, persoalan ini muncul

dikarenakan persoalan komunikasi. Pada kasus ini lembaga humas dapat mengambil peran sebagai pengelolaan daerah dan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan pimpinan daerah yang dilakukan humas dalam pelayanan public yaitu melakukan komunikasi dua arah yang saling menguntungkan antara masyarakat dan humas kominfo yang dilakukan oleh pemerintah untuk mempublikasikan kebijakan-kebijakan pemerintah daerah dan opini-opini masyarakat yang ditunjukkan pemerintah seiring dengan tuntutan transparansi pada pemerintah daerah”³⁰

Dari penjelasan Bapak Alexsander di atas telah dilihat bahwa dalam upaya suatu pemerintahan dalam keberhasilan meningkatkan suatu kepuasan masyarakat tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak humas kominfo telah mampu menampung suatu aspirasi masyarakat dalam sikap opini dari masyarakat. Peneliti juga melihat keberadaan masyarakat Ogan Komering Ilir sudah tersebar sangat luas yang memiliki kultur sosial, budaya, maupun nitrogen, dalam lingkungan komunikasi yang telah dilakukan oleh pihak humas kominfo disini peneliti telah melihat suatu kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang dapat diketahui oleh pemerintah maka persoalan ini muncul dikarenakan persoalan tentang komunikasi. Berdasarkan lembaga humas, humas kominfo dapat melakukan pengelolaan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dapat bekerja sama dengan pimpinan dan yang dilakukan humas dalam melaksanakan standar pelayanan publik dengan

³⁰ Wawancara dengan Alexsander Kepala Dinas Kominfo (Humas), tanggal 7 Februari 2020

melakukan komunikasi dua arah yang saling menguntungkan bagi pihak masyarakat begitu sebaliknya humas pun mempunyai kebijakan-kebijakan dan opini-opini masyarakat yang ditunjukkan oleh pemerintah.

Selain dari Bapak Aleksander peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Bapak Adi Yanto sebagai humas dan kepala seksi kemitraan media publik untuk dimintai keterangan mengenai bagaimana komunikasi organisasi humas dalam melaksanakan pelayanan publik yang bersifat formal. Berikut kutipan hasil wawancara yang didapatkan:

“Dalam menyebarluaskan informasi kami disini memberikan pelayanan publik secara formal kegiatan yang dilakukan, informasi yang kami sebarluaskan kepada masyarakat dengan melalui media massa seperti media sosial, media cetak, surat harian, media online semuanya disebarluaskan melalui media tersebut. Dan ada kebijakan dari pemerintah Humas Kominfo seperti masalah yang baru-baru terjadi ini, seperti pembegalan itu dapat kami sampaikan kepada masyarakat agar tetap tidak khawatir”³¹

Dari kesimpulan Bapak Adi Yanto sebagai humas dan selaku Kepala seksi kemitraan media publik dapat disimpulkan bahwa dalam lingkungan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam menyebarluaskan informasi mengenai pelayanan publik masyarakat disebarluaskan melalui media massa seperti media

³¹ Wawancara bersama Adi Yanto sebagai Kepala Seksi Kemitraan Media Publik, tanggal 12 Februari 2020

cetak, surat harian, dan juga media online. Hal ini diharapkan dapat memudahkan informasi agar masyarakat mengetahui kegiatan komunikasi formal yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Berdasarkan keterangan diatas maka dalam hal pelaksanaan yang dilihat dari segi lingkungan komunikasi humas kominfo dalam memberikan informasi kepada masyarakat untuk meningkatkan suatu mutu kinerja pelaksanaan dana desa suatu pelayanan maka cara humas kominfo melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat peneliti melihat dari lingkungan informasi yang dilihat dari berbagai sumber upaya yang dilakukan oleh humas telah ada suatu keberhasilan dalam meningkatkan suatu kepuasan bagi masyarakat yang mampu memberikan suatu aspirasi masyarakat sebab keberadaan masyarakat Ogan Komering Ilir ini bahwa suatu kebutuhan masyarakat itu dapat diolah oleh masyarakat maka yang dilakukan oleh pihak humas kominfo dalam melaksanakan kinerja pelaksanaan dengan cara melakukan komunikasi dua arah kepada masyarakat agar dapat menerima suatu informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Ketidakjelasan Informasi

Informasi-informasi yang diterima belum tentu jelas. Oleh karena itu, organisasi harus menunjuk departemen atau anggota mana yang paling paham untuk menafsirkan informasi

tersebut dan menyampaikan kepada departemen-departemen lain yang membutuhkan. Di Pemerintah Kabupaten OKI, humas disini telah dibantu atau telah diberikan semua arahan kepada pihak Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas terutama terkait aktivitas pelaksanaan kinerja untuk membangun desa lebih baik lagi sebagaimana yang dijelaskan oleh pak Aleksander mengenai prosedur atau tata cara humas kominfo dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat:

“Kominfo Pemerintah daerah bisa menghubungkan keinginan masyarakat sekaligus pelayanan komunikasi Pemerintah daerah. Iklim komunikasi dengan pola membangun menjadi perhatian karena ikut mempengaruhi tercapainya pelayanan publik yang memuaskan, potensi komunikasi yang dimiliki Pemerintah harus bisa dimanfaatkan untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat sebagai peran utama”³²

Menurut Bapak Aleksander di atas peneliti melihat bahwasanya tata cara humas kominfo di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir ini khususnya pemerintah daerah agar dapat menghubungkan sebuah informasi maupun dalam pelaksanaan pelayanan tentang dana desa agar lebih baik lagi, kepada pihak masyarakat maka disini dapat membangun iklim komunikasi dengan baik agar dapat terjadinya pola menjadi perhatian agar

³² Wawancara dengan Aleksander Kepala Dinas Kominfo (Humas), tanggal 7 Februari 2020

dapat tercapai pelayanan memuaskan, peneliti merasa dalam ketidakjelasan informasi maka potensi komunikasi inilah agar dapat dimanfaatkan untuk mengubah suatu sikap dan perilaku masyarakat maka inilah tata cara humas dalam melaksanakan aktivitas kinerja pembangunan dana desa.

Adapun diperkuat oleh Bapak Adi Yanto berikut hasil wawancara yang didapat:

“Dizaman sekarang media sosial terdapat feedback dalam pelaksanaan kami dari masyarakat dalam pelayanan kami kurang maksimal jadi kami disini membuat sebuah kolom komentar maupun kotak saran misalnya baleho jatuh jadi masyarakat dapat mengadukannya kepada pihak Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir agar dapat diperbaiki”³³

Bapak Adi Yanto diatas telah mengungkapkan prosedur humas kominfo dalam melaksanakan pelayanan kinerja publik kepada masyarakat dengan dizaman sekarang ini telah terlihat bahwa media sosial sangat berpengaruh terhadap kinerja pihak humas dalam pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam bentuk kotak saran agar apapun keluhan masyarakat dapat diketahui dengan cepat oleh pihak humas.

Berdasarkan penjelasan mengenai ketidakjelasan informasi peneliti mengambil kesimpulan bahwa humas kominfo dapat menghubungkan masyarakat dalam pelaksanaan iklim komunikasi agar dapat menjadi pola perhatian agar dapat memuaskan potensi

³³ Wawancara bersama Adi Yanto sebagai Kepala Seksi Kemitraan Media Publik, tanggal 12 Februari 2020

komunikasi yang dimiliki, peneliti dapat melihat di zaman yang semakin maju ini media sosial dapat memberikan kemudahan sehingga apapun keluhan kesah dapat diketahui dengan cepat oleh pihak humas kominfo maupun masyarakat.

3. Aturan

Organisasi harus menetapkan aturan-aturan untuk mengurangi ketidakjelasan informasi dan menentukan tanggapan yang tepat informasi tersebut. Aturan-aturan yang dibuat mencakup durasi, personel, keberhasilan, dan usaha. Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir terutama dalam kehumasan kominfo memiliki prosedur atau tata cara dalam menyampaikan informasi terutama berkaitan dalam pelaksanaan standar pelayanan terhadap kinerja pelaksanaan dana desa agar membangun desa lebih maju sesuai harapan dari gubernur Ogan Komering Ilir membangun OKI melalui Desa-Desa, kepada masyarakat maupun kinerja pelaksanaannya.

Pemerintah humas atau dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ilir juga memiliki suatu kegiatan dalam Komunikasi organisasi dalam standar kinerja pelaksanaan dana desa yang dilakukan oleh pihak humas maupun dinas kominfo ini dalam menyampaikan informasi maupun pelaksanaan standar pelayanan, Humas kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir, kali ini hanya mampu bertahan sampai nominasi

AMH (Anugrah Media Humas) 2016. Humas Ogan Komering Ilir menjadi terbaik nasional yang kedua pada AMH tahun 2015, pada majalah info Sumatera Selatan milik humas Pemerintah Sumatera Selatan menjadi juara pertama pada ajang tahunan pada Pemerintah Provinsi menjadi terbaik nasional pertama kategori penerbitan media internal. AMH merupakan program paling bergengsi berkala tahunan yang diselenggarakan oleh Menteri Komunikasi dan Kominfo dan Informatika Republik Indonesia (Kemen Kominfo RI) dengan tema “Membangun Reputasi Indonesia Melalui Kerja Nyata Humas dan Komunitas Informasi”. Anugrah Media Humas (AMH) dengan kehumasan yang memiliki peran yang sangat penting dalam pemerintahan.

Tujuan diselenggarakan acara tersebut peneliti juga melihat dalam melakukan evaluasi kinerja sekaligus memberikan penghargaan atas prestasi hasil karya humas pada sebuah instansi lembaga dan pemerintah diseluruh Indonesia, untuk itu dalam menciptakan semangat kompetisi yang positif dilingkungan humas dengan berbasis kinerja dalam membangun aktivitas organisasi humas baik itu ditingkat pusat maupun provinsi, Kabupaten dan kota dalam melaksanakan standar pelayanan publik. Agar dapat memberikan ruang dan peluang bagi peningkatan kualitas kinerja humas untuk memperkuat peran humas Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam menjalankan tugas dan fungsinya.³⁴

³⁴ www.Kaboki.go.id. Pemerintah Ogan Komering Ilir Nominasi Pemprov Sumsel Juara amh 2016 (diakses pada tanggal 13 januari 2020 pukul 21:14 wib)

Dalam melaksanakan standar pelayanan maupun aktivitas organisasi kominfo dalam membangun desa berikut ini terdapat penghargaan yang diterima oleh humas kominfo Kabupaten Ogan Komering Ilir selama tahun 2017:³⁵

1. Penghargaan yang diterima Bupati Ogan Komering Ilir adalah penghargaan dari kementerian pendidikan Republik Indonesia, karena dianggap komitmen dalam meningkatkan mutu pendidikan di wilayah Kabupaten Ogan Komering Ilir.
2. Penghargaan percepatan cakupan pemberian akte kelahiran anak tahun 2017 kategori pratama dari menteri pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak Republik Indonesia.
3. Penghargaan kepada Bupati Ogan Komering Ilir atas partisipasi dalam gerakan program kependudukan, keluarga berencana dan pembangunan keluarga dari kepala badan kependudukan dan keluarga berencana nasional.
4. Bupati Ogan Komering Ilir didaulat sebagai tokoh inisiator gerakan masyarakat cinta Al-Qur'an oleh Dewan masjid Indonesia (DMI) Republik Indonesia, HM Jusuf Kala, karena dinilai sangat konsen

³⁵ <http://www.globalplanet.news/berita-selama-2017-og-an-komering-ilir-terima-penghargaan> (diakses pada tanggal 14 januari 2020 pukul 08:00 wib)

terhadap kemajuan pendidikan Al-Quran di Ogan Komerling Ilir.

Dari penjelasan mengenai penghargaan Humas kominfo Kabupaten Ogan Komerling Ilir diatas dalam melaksanakan kinerja dana Desa standar pelayanan publik maka peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Aleksander untuk menanyakan mengenai bentuk sarana dan prasarana organisasi humas kominfo dalam pelayanan publik. Berikut keterangan yang didapatkan:

“Jadi disini bentuk sarana dan prasarana kami meningkatkan fasilitas agar dalam melaksanakan pelayanan publik khususnya pada sektor ekonomi agar terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti fasilitas komputer fasilitas wifi mendapatkan kinerja yang baik”³⁶

Bapak Aleksander menjelaskan mengenai fasilitas agar dapat memaksimalkan pelayanan maupun kinerja kominfo kepada masyarakat. Bapak Aleksander lebih mengutamakan di bidang ekonomi di bagian sektor ekonomi. Fasilitas komputer ini semakin mempermudah penyebaran informasi dalam melaksanakan aktivitas kinerja kominfo pada masyarakat. Ini juga dapat mempengaruhi mengenai penghargaan yang telah didapatkan sebelumnya, sebab ini adalah bentuk kinerja yang dilakukan pihak kominfo agar dapat dirasakan oleh masyarakat.

Hal serupa yang di jelaskan oleh Bapak Adi Yanto. Berikut keterangan yang didapatkan :

³⁶ Wawancara dengan Aleksander Kepala Dinas Kominfo (Humas), tanggal 7 Februari 2020

“Aktivitas sekarang dan kami sebagai dinas yang terkait sangat minim dalam memaksimalkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada, jika sarana terkendala oleh anggaran disini kami tidak terpaku kepada sarana nya, namun kami meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada agar dapat memaksimalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”³⁷

Bapak Adi Yanto menjelaskan mengenai Sumber Daya Manusia jika sarana ini berat untuk melakukannya dengan maksimal maka kominfo harus mencari masalah dimana titik lemah pada masalah tersebut agar tidak terpaku terhadap satu permasalahan.

Peneliti menyimpulkan bahwa penghargaan yang didapatkan oleh pihak Humas kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir menyangkut tentang penjelasan sarana dan prasarana yang dijelaskan Bapak Alexsander dan Bapak Adi Yanto maupun dari segi aturan untuk mengurangi ketidakjelasan informasi dalam memberikan bayangan agar mempermudah jalannya prasaran komputer dan wifi, dan juga bersamaan dengan hasil wawancara Bapak Adi dalam memaksimalkan Sumber Daya Manusia agar tidak fokus pada satu tujuan. Peneliti juga merasa pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan seperti yang telah dijelaskan tentang penghargaan yang telah didapat dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan maupun penghargaan yang didapat selama ini yang diberikan kepada masyarakat. Agar

³⁷ Wawancara dengan Adi Yanto Kepala Seksi Kemitraan Media Publik, tanggal 12 Februari 2020

keberhasilan dan usaha dapat terlaksanakan dengan semestinya. Seperti penghargaan-penghargaan yang pernah didapatkan sebelumnya.

Organisasi kominfo dalam komunikasi formal adalah untuk membangun suatu reputasi yang baik antara organisasi dengan masyarakat maka dalam hal ini yang dapat mendorong pihak organisasi humas dalam aturan membangun citra positif Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Peneliti juga mendapatkan keterangan dari hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Aleksander. Berikut keterangan yang didapatkan:

“Dalam membangun citra positif disini pihak humas kominfo berusaha untuk menyampaikan informasi berdasarkan fakta yang ada dengan memberikan solusi terbaik untuk permasalahan yang dihadapi. Contohnya adanya permasalahan yang dihadapi sekarang adanya wabah dari covid 19 yang melanda diseluruh dunia termasuk dikabupaten Ogan Komering Ilir ini jadi pemerintah atau pihak dari humas membagikan masker gratis untuk warga Kabupaten Ogan Komering Ilir.”³⁸

Penjelasan dari Bapak Aleksander peneliti mengambil kesimpulan bahwa komunikasi humas yang dilakukan dalam membangun citra positif yang dilakukan seperti permasalahan yang dihadapi bahwa pihak humas berusaha dalam menyampaikan informasi berdasarkan fakta yang dapat memberikan suatu solusi yang memecahkan suatu permasalahan yang sedang dihadapi bahwa sekarang telah dapat kita ketahui seperti covid 19 yang

³⁸ Wawancara dengan Aleksander Kepala Dinas Kominfo (Humas), tanggal 7 Februari 2020

melanda maka humas pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir melakukan suatu program pembagian masker gratis kepada masyarakatnya. Inilah yang dilakukan oleh humas kominfo dalam melakukan pelaksanaan pelayanan dalam membangun citra positif kepada masyarakat setempat.

Adapun pendapat yang sama disampaikan oleh Bapak Adi Yanto mengenai komunikasi humas kominfo dalam membangun citra positif pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Berikut hasil wawancara yang didapat:

“Pihak humas kominfo dalam membangun citra positif maka disini kami sebagai pihak humas dapat melakukan suatu penjelasan yang akan kami sampaikan melalui media sosial dengan memanfaatkan setiap hari ada dua sampai tiga rilis saat pengelolaan media massa seperti foto dan video. Media sosial inilah yang sangat kami manfaatkan untuk dapat berbagi kepada masyarakat luas”³⁹

Menurut Bapak Adi Yanto bahwa media sosial yang dipilih telah terlibat dalam proses ketika pihak humas kominfo melakukan suatu penjelasan ataupun suatu informasi dengan memanfaatkan media sosial, Bapak Adi Yanto selaku Kepala seksi kemitraan media publik merasa bahwa dengan memanfaatkan media sosial ini pihak humas mempunyai kecepatan dalam pengelolaan suatu informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat dan media ini dapat ditata dengan sebaik mungkin agar dapat diterima dan

³⁹ Wawancara dengan Adi Yanto Kepala Seksi Kemitraan Media Publik, tanggal 12 Februari 2020

dimengerti oleh masyarakat yang ada di Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Dari penjelasan diatas mengenai komunikasi humas kominfo dalam membangun citra positif pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang dilakukan pihak humas telah berusaha dan memberikan suatu solusi agar dapat memecahkan suatu permasalahan dengan memanfaatkan media sosial yang telah dijelaskan diatas agar komunikasi dapat menentukan tanggapan yang tepat agar berhasil dan diterima oleh masyarakat dengan baik.

Pada penelitian ini peneliti juga menanyakan tentang tanggapan negatif masyarakat terhadap kinerja humas Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam memberikan pelayanan publik, maka Bapak Aleksander menegaskan dalam hasil wawancara mengatakan yaitu:

“Tanggapan negatif sejauh ini terdapat masyarakat yang kadang memang perlu kesabaran dalam melakukan pelayanan baik itu pelayanan secara langsung ataupun suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak humas”⁴⁰

Bapak Aleksander diatas menjelaskan tentang tanggapan negatif yang mengenai kinerja humas Kabupaten Ogan Komering Ilir. Peneliti menyimpulkan bahwa Bapak Aleksander merasa pada

⁴⁰ Wawancara dengan Aleksander Kepala Dinas Kominfo (Humas), tanggal 7 Februari 2020

kasus melayani masyarakat memang perlu kesabaran untuk melaksanakan standar pelayanan publik.

Kemudian diperkuat lagi oleh Bapak Adi Yanto mengenai tanggapan negatif masyarakat terhadap kinerja humas kominfo Ogan Komering Ilir dalam memberikan pelayanan publik. Berikut hasil kutipan wawancara yang telah didapat:

“Sebenarnya ini dikarenakan lambatnya respon dari masyarakat, jadi kami disini belum satu suara untuk membangun sistem komunikasi yang baik dengan dinas-dinas yang lain”⁴¹

Menurut Bapak Adi Yanto menjelaskan bahwa ini terjadi disebabkan lamanya respon baik dari masyarakat maupun pihak humas dikarenakan disini belum memiliki satu suara yang sama antar anggota dalam membangun sistem komunikasi yang baik, jadi peneliti disini melihat komunikasi dalam menghindari dan mentaati aturan yang dilakukan masih perlunya meningkatkan komunikasi agar dapat memuaskan ataupun membangun sistem komunikasi yang baik.

Dari penjelasan mengenai tanggapan negatif masyarakat terhadap kinerja humas kominfo Ogan Komering Ilir dalam pelayanan publik, maka penelitipun merasa perlu adanya pelaksanaan standar pelayanan publik agar dapat membangun sistem komunikasi yang baik pula.

⁴¹ Wawancara dengan Adi Yanto Kepala Seksi Kemitraan Media Publik, tanggal 12 Februari 2020

Berdasarkan hasil wawancara ketika observasi dilapangan dengan mewawancarai Bapak Alexsander sebagai Kepala dinas Kominfo dan Bapak Adi sebagai Kepala Seksi Kemitraan Media Publik, bahwa aturan-aturan untuk mengurangi ketidakjelasan informasi yang dilakukan oleh pihak humas kominfo dalam pelaksanaan kinerja kini semakin hari selalu dimaksimalkan oleh humas yang ada dipemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

4. Siklus dan Tindakan

Siklus dan tindakan Merupakan rangkaian perilaku komunikasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi. Tindakan ketika informasi yang disampaikan dirasa kurang dipahami oleh lingkungan organisasi ataupun bagian eksternal seperti masyarakat luas khususnya masyarakat Ogan Komering Ilir. Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir mengevaluasi informasi tersebut dengan cara memanfaatkan media sosial sebagai media untuk masyarakat berkomunikasi.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Alexsander mengenai komunikasi humas dalam pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat tindakan maka hasil wawancara yang didapat yaitu sebagai berikut:

“Dalam sejauh ini sistem pelaksanaan yang dilakukan dapat menggunakan sosial media seperti pesan-pesan media grub whatshApp disini pihak humas dapat

menyebarkan informasi agar dapat diterima oleh anggota-anggota yang ada didalam grub tersebut”⁴²

Dalam komunikasi menurut siklus tindakan yang ada berdasarkan penjelasan dari Bapak Alexsander peneliti merasa bahwa kebermanfaatan sosial media dapat menjembatangi agar informasi dalam melaksanakan standar pelayanan publik bisa terlaksanakan dengan baik antar anggota yang ada didalam grub whatsApp maupun antar masyarakat dengan memanfaatkan media sosial ini.

Kemudian Bapak Adi Yanto selaku humas dan selaku Kepala seksi kemitraan media publik menjelaskan mengenai komunikasi humas dalam pelaksanaan publik yang bersifat informal. Adapun hasil wawancara yang didapatkan sebagai berikut:

“Kami ubah polanya terutama dari media sosial baik media watshapp maupun media sosial instagram, pola yang kami bangun dari media sosial ini bahasanya kami ubah misal sensus penduduk disini peran kami memperindah bahasa-bahasa sekarang misal ajakan seperti gaisss, ayokkk, agar dapat berpartisipasi.”⁴³

Dapat disimpulkan dari penjelasan Bapak Adi Yanto bahwa komunikasi dengan melakukan tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah dengan melakukan pengubahan pola komunikasi seperti dari media

⁴² Wawancara dengan Alexsander Kepala Dinas Kominfo (Humas), tanggal 7 Februari 2020

⁴³ Wawancara dengan Adi Yanto Kepala Seksi Kemitraan Media Publik, tanggal 12 Februari 2020

sosial untuk menarik perhatian minat masyarakat khususnya Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir bahasa yang digunakan ketika menyebarkan informasi maupun dalam pelaksanaan pelayanan baik hal mengajak seperti menggunakan bahasa gaul yaitu guys, ayok, dan lain-lain agar menjadi daya tarik tersendiri.

Pada penelitian ini yang telah dijelaskan oleh Bapak Aleksander dan Bapak Adi Yanto yang merupakan orang penting dikemitraan humas. Peneliti melihat bahwasanya tindakan komunikasi yang dilakukan oleh pihak humas dalam menyampaikan informasi maupun dalam meningkatkan standar pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir, maka disini telah terlihat humas disana dapat memanfaatkan media sosial yang ada dengan kemajuan teknologi yang sekarang baik melalui media whatsapp maupun media instagram, humas melakukan komunikasi dengan memperindah setiap bahasa ajakan dalam berpartisipasi dalam mendukung setiap program yang dijalankan oleh pihak humas.

Kegiatan humas kominfo sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari diantaranya adalah berkomunikasi baik komunikasi verbal maupun nonverbal. Komunikasi verbal yang dimaksud dalam organisasi humas seperti penyebaran artikel informasi tentang program-program yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Informasi yang

disebarkan bisa dilalui melalui media massa maupun media cetak selain itu juga kegiatan humas dilakukan jumpa pers atau mengadakan *open house*. Sedangkan contoh komunikasi nonverbal, contohnya seperti seminar, special evenst, riset, pameran dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya kegiatan kominfo merupakan kegiatan komunikasi dengan berbagai macam simbol komunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal. Secara umum kegiatan kominfo dibagi menjadi dua yaitu:

1. Kegiatan Internal Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

Kegiatan internal kominfo merupakan kegiatan yang ditujukan untuk internal perusahaan. Internal perusahaan adalah elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan perusahaan. Tujuan dari kegiatan internal kominfo diantaranya adalah:

- a. Memenuhi kebutuhan dan kepentingan internal perusahaan.
- b. Meningkatkan keharmonisan antar internal perusahaan.
- c. Menciptakan internal yang baik.

Berikut kutipan wawancara yang didapatkan bersama Ibu Nyimas Djariah Kabit *Egovermant* Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir:

“Kepemimpinan terbuka demokratis oleh siapapun bisa melakukan komunikasi dari segi pelayanan agar memacu pada tugas dan fungsi yang ada, kami juga melakukan kerjasama antar anggota dilapangan maupun dimedia sosial dengan memanfaatkan grub WhatsApp untuk memudahkan komunikasi, selain fungsi memudahkan pekerjaan bisa menjalin komunikasi, disinikan mempunyai banyak bidang-bidang dengan banyak menggunakan konten media massa dalam pengelolaannya”⁴⁴

Ibu Nyimas Djariah menjelaskan mengenai cara humas kominfo meningkatkan keharmonisan antar anggota. Peneliti menyimpulkan bahwa pihak internal humas kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam kinerja pelaksanaan dana Desa dilihat dari kepemimpinannya mereka melakukan sebuah komunikasi yang baik dan benar dari pihak internal agar kinerja dapat berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada, peneliti juga melihat pihaknya bekerjasama dengan antar anggota yang dapat memanfaatkan media sosial WhatsApp dalam memudahkan suatu pekerjaan yang akan dilakuka dan memenuhi kepentingan internal.

2. Kegiatan Eksternal Kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

Kegiatan eksternal kominfo merupakan kegiatan yang mutlak. Kegiatan ini harus dilakukan oleh kominfo untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik khususnya dan masyarakat umumnya. Salah satunya dengan

⁴⁴Wawancara dengan Ibu Nyimas Djariah Kabit *Egovermant*, tanggal 17 Februari 2020

melakukan komunikasi dengan publik secara informatif dan persuasif. Informasi yang disampaikan oleh humas haruslah jujur, teliti, dan sempurna berdasarkan fakta yang sebenarnya tanpa mengada-ada. Secara persuasif, komunikasi dapat dilakukan atas dasar membangkitkan perhatian komunikan (publik) sehingga timbul rasa tertarik.

Berdasarkan kegiatan eksternal kominfo ini organisasi humas Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir telah melakukan kegiatan secara eksternal untuk membangun citra yang positif Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir kepada masyarakat sekitar terutama dalam memberika pelayanan publik. Adapun kejelasan dari Ibu Nyimas Djariah ini wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadapnya kegiatan eksternal kominfo ini yaitu sebagai berikut:

“Disini kami menyampaikan program pemerintah melalui media massa setiap hari, dua sampai tiga rilis berita selain itu media massa kami olah seperti foto, video, lalu kami sebarkan kembali melalui media sosial. Media sosial ini sangat kami manfaatkan untuk mempermudah kami dalam membangun citra positif terutama dalam pemberian informasi pelayanan publik.⁴⁵

Berdasarkan penjelasan dari Ibu Nyimas Djariah dapat disimpulkan bahwa cara organisasi kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam membangun citra positif dilingkungan eksternal ialah dengan memanfaatkan media

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Nyimas Djariah Kabit *Egovermant*, tanggal 17 Februari 2020

massa dan juga media sosial. Hal ini harus diperhatikan oleh kominfo Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir maupun pihak Kominfo dalam membangun citra seharusnya kominfo turun kelapangan dan memperhatikan masalah yang terjadi pada masyarakat guna terjalin komunikasi yang baik antara Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

B. Respons atau Hasil Nyata Aktivitas Kominfo Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

Respons merupakan reaksi atau tanggapan dari informasi yang diberikan oleh lingkungan eksternal terhadap organisasi. Dalam hal ini, masyarakat setempat di Ogan Komering Ilir merupakan lingkungan eksternal yang ada di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Aktivitas Kominfo Kota Kayu Agung Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam kinerja pelaksanaan dana desa, telah terlihat pada penjelasan diatas mengenai kegiatan kominfo dalam membangun citra positif maupun menghadapi kritik masyarakat. Penjelasan inipun diungkapkan juga oleh warga sekitar bahwa untuk melaksanakan standar pelayanan publik ini Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir mendapatkan penghargaan di tahun 2019 dengan diterima penghargaan KG Sumatera Selatan Award dengan kategori Pembinaan Aparatur Desa dilingkungan Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam keterlibatan masyarakat pada perencanaan atau pembangunan didesa. Peneliti menilai aktivitas humas kominfo yang dijalankan Pemerintah Kabuapten Ogan

Komering Ilir merupakan salah satu wujud transparan dalam pengelolaan Anggaran Dana Desa (ADD), sejauh ini program prioritas Presiden Republik Indonesia dengan tujuan membantu masyarakat miskin dengan cara program pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga Ogan Komering Ilir terbaik dalam kinerja pelaksanaan dana desa, ini sejalan dengan program Bupati dalam membangun Ogan Komering Ilir dari desa.⁴⁶

Dalam hal ini hasil nyata serta tentang keterbukaan yang telah disinggung berdasarkan penjelasan diatas pada tahun 2019 yang lalu Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir membuat suatu perencanaan dalam membangun aparatur desa yang telah dijelaskan dengan mendapatkan suatu penghargaan agar mengajak masyarakat dalam proses pembangunan desa masing-masing. Dan ini adalah salah satu bukti aktivitas organisasi kominfo dalam kinerja pelaksanaan dana desa. Berikut ini hasil wawancara bersama masyarakat sekitar dengan tanggapan hasil dan informasi yang diberikan selama ini oleh Pemerintah Kabupaten OKI, terutama mengenai kinerja pelaksanaan dana desa yang dijelaskan oleh Bapak Eko Saputra sebagai warga desa Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam merasakan proses pelayanan humas pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Berikut ini hasil wawancara yang telah dilakukan:

⁴⁶ <http://sumsel.tribunnews.com/2019/10/16/pemkab> OKI Terima Penghargaan KG Nominasi Sumsel Award 2019 Kategori Pembina Aparatur Desa (Diakses pada tanggal 17 Desember 2019 pukul 14:00 Wib)

“Hasil nyata yang kami rasakan terhadap kinerja kominfo bahwa keterbukaan yang dilakukan pihak humas kominfo disini menjalin hubungan komunikasi sehingga membuka ruang bagi masyarakat atau publik untuk memperoleh akses informasi, keterbukaan inilah yang menurut saya secara pribadi telah dapat kami nikmati hasil nyata pada organisasi kominfo, serta pelaksanaan pelayananpun seperti sekarang adanya program pembagian masker gratis agar mencegah terjadinya virus corona, maupun penghargaan penghargaan yang selama ini telah didapatkan seperti tahun 2019 ini mendapatkan penghargaan”⁴⁷

Dari penjelasan Bapak Eko Saputra bahwa ia telah merasakan hasil yang diberikan oleh organisasi kominfo dalam kinerja dana desa kepada masyarakat Ogan Komering Ilir, masyarakat juga mudah menerima layanan dengan hasil keterbukaan ketika dalam berkomunikasi sehingga membuka ruang bagi masyarakat maupun publik untuk mendapatkan akses informasi, serta telah dibuktikan dengan mengajak masyarakat dalam proses pembangunan desa masing- masing.

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Abdul Aziz, adapun hasil dari wawancara yang didapatkan. Berikut kutipan wawancara yang didapatkan:

“Hasil nyata yang ada dikominfo pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir disini adanya PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang berfungsi sebagai pengelola dalam memberikan pelayanan publik artinya ketika masyarakat kabupaten Ogan Komering Ilir ingin bertanya sesuatu hal terkait masalah yang menyangkut pemerintahan kabupaten Ogan Komering Ilir, mereka sudah mempunyai wadah, ini adalah suatu bukti bahwa organisasi humas mempunyai tugas serta keuntungan bagi masyarakatnya. Dengan adanya PPID ini masyarakat dapat menanyakan terkait dalam pelayanan publik sebab masyarakat itu dapat menanyakan sesuatu hal tentang pemerintahan Ogan Komering Ilir”⁴⁸

⁴⁷ Wawancara dengan Eko Saputra Warga, tanggal 19 Februari 2020

⁴⁸ Wawancara dengan Abdul Aziz Warga, tanggal 19 Februari 2020

Penjelasan dari Bapak Abdul Aziz peneliti mengambil kesimpulan bahwa hasil nyata yang diberikan oleh organisasi kominfo pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir, bahwa dipihak kominfo ini terdapat yang namanya PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang mempunyai fungsi dalam pengelolaan saat memberikan suatu pelayanan public maupun kinerja pelaksanaan dana desa kepada masyarakat, masyarakat disini dapat bertanya terkait dengan masalah yang menyangkut pemerintahan dalam pelayanan publik, disini organisasi humas mempunyai suatu tugas untuk melaksanakan standar pelayanan publik yang didukung dengan adanya PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) ini.

Namun dalam kebijakan kominfo dari Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam memberikan kinerjanya kepada masyarakat. Peneliti juga menanyakan apakah kebijakan humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik maka Bapak Eko Saputra berpendapat:

“Sejauh ini kominfo telah memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi dalam memperoleh suatu keterbukaan informasi, khususnya yang menyangkut dalam pelayanan terhadap publik dan humas ketika menjalankan fungsi dan tugasnya dalam memberikan sebuah informasi, penerangan, dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, aktifitas dan langkah-langkah pemerintah secara terbuka dan objektif, namun tidak hanya kepada masyarakat termasuk juga kepada media dalam mendukung humas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat”⁴⁹

⁴⁹ Wawancara dengan Eko Saputra Warga, tanggal 19 Februari 2020

Penjelasan dari Bapak Eko Saputra ini bahwa dengan sampai saat ini organisasi kominfo telah memenuhi pelayanannya kepada masyarakat sehingga dalam menyampaikan suatu informasi disini kominfo dapat menjalankan tugas dalam memberikan informasi secara terbuka dan objektif dengan didukung oleh organisas kominfo melalui media media ketika memberikan pelayanan publik maupun pelaksanaan kinerja.

Adapun pendapat yang hampir sama yang di sampaikan oleh Bapak Abdul Aziz yaitu:

“Pihak organisasi kominfo Kabupaten Ogan Komering Ilir punya tempat yang dinamakan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) untuk masyarakat menanyakan sesuatu terkait kominfo Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir, artinya secara pribadi saya sudah menganggap kominfo sudah menjalankan prosedur ketika masyarakat membutuhkan informasi yang tidak diketahui oleh masyarakat seperti halnya terkait pada adanya Covid 19 disini kominfo bekerja sama kepada pihak dinas kominfo Ogan Komering Ilir karena mereka adalah satu link instansi untuk menyampaikan kepada publik tentang perkembangan dari Covid 19 seperti berapa banyak masyarakat yang terkena ODP (orang dalam pemantauan), PDP (pasien dalam pengawasan) dan yang positif terinfeksi dari virus corona di kabupten Ogan Komering Ilir ini. Fungsi kominfo berkoordinasi kepada pihak kominfo untuk menyampaikan kepada masyarakat. Menurut saya humas telah melaksanakan dengan sangat baik”⁵⁰

Dari pendapat Bapak Abdul Aziz kebijakan kominfo dari Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir ketika memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Organisasi humas mempunyai suatu tempat yang dinamakan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). PPID inilah sebagai jembatan dalam media pemerintah dalam menjalankan suatu prosedur disaat masyarakat membutuhkan informasi

⁵⁰ Wawancara dengan Abdul Aziz Warga, tanggal 19 Februari 2020

maupun pelaksanaan pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Bentuk respon dari masyarakat melihat pihak kominfo dalam melaksanakan pelayanan publik dari hasil wawancara dan penjelasan diatas peneliti melihat adanya suatu penghargaan yang didapatkan serta dari hasil wawancara bersama Bapak Eko Saputra dan Bapak Abdul Aziz telah merasakan hasil nyata yang diberikan oleh pihak kominfo namun juga terdapatnya dukungan yang disebut dengan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) untuk pelayanan masyarakat dalam menanyakan sesuatu terkait Humas Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran (Kominfo) diDinas Komunikasi dan Informasi di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir peneliti menarik kesimpulan. Kominfo sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat yaitu dalam penyampaian informasi maupun aktivitas organisasi dalam pelaksanaan kinerja pengelolaan dana Desa di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir kegiatan Pemerintahan ini baik dalam segi laporan keuangan, himbauan-himbauan wabah penyakit maupun pencapaian prestasi (penghargaan) yang didapat, yang telah baik se-Sumatera Selatan dalam membangun Desa, serta informasi darurat bencana yang ditunjukkan kepada masyarakat. Respon nyata dari pihak kominfo yaitu organisasi kominfo bekerjasama dengan PPID (Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi) dalam pembinaan hubungan kepada antar organisasi.

Aktivitas kominfo juga sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Dengan mengembangkan sumber daya manusia (SDM). Aktivitas kominfo di Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir ini juga melakukan komunikasi dua arah, dengan memanfaatkan media massa maupun media sosial agar mempermudah dalam pelaksanaan kinerjanya.

B. Saran

1. Kominfo perlu berperan aktif dalam melakukan koordinasi dengan masyarakat nya dan melakukan komunikasi secara berkala tentang program-program yang dimiliki untuk disampaikan kepada masyarakat sehingga informasi yang berkaitan tentang Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir yang dapat diakses oleh masyarakat.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat meneliti lebih lanjut mengenai meningkatkan kembali kinerja seperti percepatan pelayanan sehingga keluhan dan pengaduan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Percepatan pelayanan guna mendapatkan citra yang positif terhadap organisasi di mata masyarakat dalam hal kinerja pelaksanaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arni Muhammad. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Cutlip Center Broom. (2013). *Efektif Public Relations*. Jakarta: Ramdina Prakarsa.
- G. Robbins, James&Barbara S. Jones. *Komunikasi yang Efektif untuk Pemimpin, Pejabat dan Usahawan*.
- Krisyanto, Rahmat. (2017). *Teori-teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*, Jakarta: Kencana.
- Morissan.(2010). *Manajemen Public Relations, Strategi Menjadi Humas Professional*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.
- Mulyadi, Dedy. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta CV.
- MoleongJ, Lexy. (2010) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta.Bumi Aksara.
- Romli, Khomsahrial. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*.Jakarta : Grasindo.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sasa Djuarsa Sendjaja, PH. D. dkk. (2015). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas TerbukaSenjay, Djuarsa S. (2010). *Teori Komunikasi*.Jakarta: Universitas Terbuka.

Jurnal :

- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Jurnal Pekommas: Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik*, Vol. 18 No. 2
- Nibrosu Rohid. (2017).*Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik kepada Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tuban* JURNALISKI | Vol. 3.No. 2.

RP12-JM Bidang Cipta Karya Kabupaten Ogan Komering Ilir 2015-2019

Internet :

<http://www.bulelengkab.go.id/Peran-Humas-Dalam-Tugas-Pemerintah>. Diakses pada tanggal 17 Oktober 2019 pukul 12.31 WIB.

<http://bulelengkab.go.id/peran-humas-dalam-tugas-informasi-pemerintahan/> diakses pada tanggal 17 Oktober 2019 pukul 13.46 WIB.

Sumateranews.co.id/bupati-apresiasi-Oki-terbaik-pelaksanaan-dana-desa-se-sumsel

<https://Morgesiwe.com/2011/06/sejarah-kabupaten-ogan-komering-ilir>. (diakses pada tanggal 01 september 2020. Pukul 10:00 WIB)

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

FORMAL/INTERNAL:

- 1) Bagaimana komunikasi kominfo dalam pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat formal?
- 2) Bagaimana cara kominfo dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan publik?
- 3) Bagaimana cara kominfo dalam meningkatkan mutu terhadap kinerja pelaksanaan kinerja pengelolaan dana Desa yang diberikan kepada masyarakat?
- 4) Bagaimana prosedur atau tata cara kominfo dalam melaksanakan aktivitasnya dalam pelaksanaan kepada masyarakat?
- 5) Bagaimana bentuk sarana dan prasana kominfo dalam pelaksanaan pelayanan publik?
- 6) Bagaimana komunikasi kominfo dalam membangun citra positif pemkab oki?
- 7) Apakah ada tanggapan negatif masyarakat terhadap kinerja kominfo OKI dalam kinerja pelaksanaan dana Desa? Jika ada, bagaimana cara mengatasi situasi tersebut?

INFORMAL/EKSTERNAL:

- 1) Bagaimana komunikasi kominfo dalam pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat informal?

UNTUK MASYARAKAT:

- 1) Apa hasil nyata aktivitas kominfo dalam kinerja pelaksanaan dana Desa bagi masyarakat OKI?
- 2) Apakah kebijakan kominfo dari pemkab OKI dalam memberikan aktivitasnya kepada masyarakat sudah sangat baik?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : B. 1707/Un.09/VIII/PP.01/10/2019
Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN FATAH PALEMBANG

MENIMBANG :

- 1 Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi
- 2 Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan Lembar persetujuan judul dan penunjukan pembimbing Skripsi oleh Ketua Prodi Ilmu Komunikasi *an. Vivi Violita, Tanggal 29 Oktober 2019*

MENGINGAT :

- 1 Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
- 2 Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000
- 3 Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
- 4 Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah
- 5 Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. 585 tahun 2016;
- 6 Kep.Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN:

Perlama

: Menunjuk Saudara:

NAMA	NIP/NIDN	SEBAGAI
Taufik Akhyar, M.Si	197109132000031003	Pembimbing I
M. Mifta Farid, M.I.Kom	0202108402	Pembimbing II

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Saudara :

Nama	: Vivi Violita
NIM	: 1657010204
Prodi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Komunikasi Organisasi Humas Dalam Mewujudkan Standar Pelayanan Publik pada Pemerintah kabupaten ogan komering lir

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT. 30 Oktober 2019 s/d 30 Oktober 2020

- Kedua : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 30 Oktober 2019

Pih. Dekan.

Dr. Yennizal, M.Si.
NIP. 197401232005011005

1. Rektor
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan
3. Pembimbing (1 & 2)
4. Ketua Prodi Ilmu Komunikasi
5. Mahasiswa yang bersangkutan
6. Arsip



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)**

Nomor : B.141/Un.09/VIII./TL.01/01/2020
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Mohon Izin Penelitian

15 Januari 2020

Kepada Yth
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Ogan Komering Ilir
Di
Tempat

Assalammu'alaikum, Wr. Wb

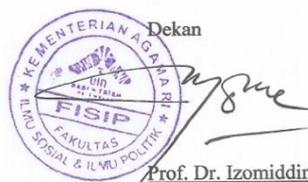
Dalam rangka menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah berupa Skripsi/makalah mahasiswa kami :

Nama : Vivi Violita
NIM : 1657010204
Semester : VII (Tujuh)
Prodi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Raden Fatah Palembang
Judul Penelitian : Komunikasi Organisasi Humas Dalam Mewujudkan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Penelitian sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan Lainnya dari Instansi/Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin untuk kemudian digunakan dalam Penyusunan tugas dimaksud.

Demikianlah, harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb



Dekan
Prof. Dr. Izomiddin, MA
NIP.196206201988031001

Tembusan
1. Ka.Prodi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Jl. Prof. K. H. Zaini Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126
Telp. (0711) 354668 website : www.fisip.radenfatah.ac.id





**PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Simpang Kijang No.40 Desa Celikah

KAYUAGUNG

SURAT IZIN PENELITIAN/SURVEI/RISET

Nomor: 020/Ban.KBP-PK/2020

MEMBACA : Surat Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik nomor: B.141/Un.09/VIII.TL.01/01/2020 tanggal 15 Januari 2020

MENGINGAT : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah) Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
2. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 3 seri D);
3. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 79 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sumatera Selatan;
4. Surat Gubernur Sumatera Selatan Nomor: 070/1542/Balitbangda/2001 tentang Pengelolaan Izin Penelitian/survei/riset di Provinsi Sumatera Selatan;
5. Surat Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor: 173/A/VI/Balitbangda/2001 tentang Pengelolaan Izin Penelitian/survei/riset di Provinsi Sumatera Selatan.

MEMPERHATIKAN : Surat yang bersangkutan.

DIBERIKAN IZIN KEPADA:

Nama : Vivi Violita
Pekerjaan : Mahasiswa
Kebangsaan : Indonesia
Judul Penelitian : *Komunikasi Organisasi Humas Dalam Mewujudkan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir*
Lokasi Penelitian : Kabupaten Ogan Komering Ilir
Bidang : Sosial
Lama Penelitian : 3 (Tiga) Bulan
Penanggungjawab : Prof. Dr. Izomiddin, MA
Maksud/Tujuan : Izin Penelitian dan Pengambilan Data

Akan melakukan penelitian/survei/riset dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan kegiatan Penelitian/Survei/Riset harus melaporkan kedatangannya kepada Kepala Badan/Dinas/Kantor, Camat setempat dengan menunjukkan Surat Pemberitahuan/Izin ini.
2. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian/Survei/Riset yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Judul Penelitian/Survei/Riset yang dimaksud.
3. Harus mentaati ketentuan sesuai Perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Apabila masa berlaku Surat Pemberitahuan/Izin ini telah berakhir, sedangkan pelaksanaan Penelitian/Survei/Riset belum selesai, perpanjangan Penelitian/Survei/Riset harus diajukan kembali kepada Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ilir.
5. Setelah selesai kegiatan Penelitian/Survei/Riset agar menyerahkan 1 (satu) eksemplar Laporan Hasil Penelitian/Survei/Riset kepada Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ilir.
6. Surat Pemberitahuan/Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata Pemegang Pemberitahuan/Izin ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikian Surat Pemberitahuan/Izin ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kayuagung, 03 Februari 2020

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR
Kepala Bidang Penanganan Konflik
dan Kewaspadaan Nasional,



NIP. 196505171986031009

Tembusan:

1. Bupati Ogan Komering Ilir (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. OKI
3. Peneliti yang bersangkutan
4. Arsip

Assalamualaikum pak ini vivi violita ilmu komunikasi angkatan 2016. Saya mau konfirmasi sama bapak bahwa saya akan melakukan pendaftaran ujian munaqosah. Mohon untuk bapak mengizinkan selaku dosen Pembimbing 1 saya. Makasih pak sebelumnya. Wassalamualaikum

12.35 ✓✓

Anda

Assalamualaikum pak ini vivi violita ilmu komunikasi angkatan 2016. Saya mau konfirmasi sama bapak bahwa...

Wa'alaikum Salaam.
Dipersilahkan...Semoga lancar dan sukses.

12.36

Aamiin makasih pak 🙏

12.38 ✓✓

1 PESAN BELUM DIBACA

Sama2 12.38



Pak Farid 2
online



Siap pak makasih 16.24 ✓✓

Sama2 16.25

Hari ini

Assalamualaikum pak ini vivi violita ilmu komunikasi angkatan 2016. Saya mau konfirmasi sama bapak bahwa saya akan melakukan pendaftaran ujian munaqosah. Mohon untuk bapak mengizinkan selaku dosen Pembimbing 2 saya. Makasih pak sebelumnya. Wassalamualaikum

12.36 ✓✓

Lanjut silahkan 12.36

Iya makasih pak 12.38 ✓✓

1 PESAN BELUM DIBACA

Sama2 12.38





**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari Kamis tanggal Tiga Puluh bulan Juli tahun 2020, Skripsi Mahasiswa :

Nama : Vivi Violita
Nomor Induk Mahasiswa : 1657010204
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Humas Dalam Melaksanakan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

MEMUTUSKAN

1. Setelah mengumpulkan Nilai Teori dan hasil Munaqasyah pada hari ini Kamis, 30 Juli 2020 maka saudara dinyatakan: **LULUS/ ~~TIDAK LULUS~~**, Indeks Prestasi Kumulatif : **3.39**, oleh karena itu saudara berhak memakai gelar Sarjana Strata Satu (S-1) **Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**.
2. Perbaikan dengan Tim Penguji selambat-lambatnya 2 (dua) Minggu/ sebelum penutupan pendaftaran Wisuda terhitung sejak ditetapkan.
3. Apabila melanggar point 2 diatas, maka dinyatakan belum bisa diikutsertakan mengikuti Wisuda yang diselenggarakan pada periode berjalan.
4. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Team Penguji :

NO.	TEAM PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Dr. Ahmad Syukri, M.Si	Ketua Penguji	
2	Eraskaita Ginting, M.I.Kom	Sekretaris Penguji	
3	Reza Aprianti, M.A	Penguji Utama	
4	Gita Astrid, M.Si	Penguji Kedua	
5	Taufik Akhyar, M.Si	Pembimbing I	
6	M. Mifta Farid, M.I.Kom	Pembimbing II	

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 30 JULI 2020

K E T U A,

Dr. Ahmad Syukri, M.Si
NIP. 197705252005011014

S E K R E T A R I S,

Eraskaita Ginting, M.I.Kom
NIP. 198605192019032014



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami Ketua Sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang dengan ini menerangkan :

N a m a : Vivi Violita

N I M : 1657010204

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Humas Dalam Melaksanakan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Telah dimunaqasahkan pada hari Kamis tanggal Tiga Puluh bulan Juli tahun 2020 dinyatakan **LULUS /**
~~TIDAK LULUS~~ Dengan Nilai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : **3.39**

Palembang, 30 Juli 2020

K e t u a,

Reza Aprianti, MA
NIP. 198502232011012004

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Yang bersangkutan
3. A r s i p.

Wawancara bersama bapak Adi Yanto sebagai Kepala Seksi Kemitraan Media Publik.

