



EFEKTIVITAS PENGADAAN BARANG/JASA MELALUI PENGADAAN LANGSUNG PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM dr. SLAMET GARUT

Ikeu Hikmawati¹, Risno Sonjaya²

STISIP Samudera Indonesia Selatan

ikeuhikmawati68@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

21 Januari 2022

Disetujui :

24 Januari 2022

Dipublikasikan :

30 Januari 2022

Kata Kunci :

(Efektivitas, barang/jasa, pengadaan langsung)

Keywords:

(Effectiveness, goods / services, direct procurement)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengadaan barang/jasa melalui pengadaan langsung pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Dr. Slamet Garut serta faktor-faktor yang menghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pengadaan barang/jasa melalui pengadaan langsung pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum dr. Slamet belum efektif, diukur berdasarkan pendekatan sasaran menurut Lubis dan Martani dengan indikator sebagaimana tertuang dalam Kep.Direktur RSUD dr. Slamet No. 445/1.1/RSUD/I/2019 yaitu tercapainya aspek kualitas, jumlah, waktu, biaya dan penyedia yang menerapkan prinsip transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel. Adapun saran yang dikemukakan UKPBJ Dr. Slamet hendaknya lebih selektif dalam menentukan penyedia sehingga kualitas barang/jasa yang dikerjakan penyedia dapat sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja, hendaknya memiliki website tersendiri untuk mempublikasikan data dan pelaporan terkait pengadaan barang/jasa pada BLUD RSUD dr. Slamet, hendaknya lebih meningkatkan persaingan usaha yang sehat dengan memberikan persyaratan yang diinformasikan secara terbuka, melaksanakan pelatihan atau pembinaan agar menghasilkan sumberdaya manusia yang kompeten dan berkualitas serta memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan.

ABSTRACT

This research aims to determine effectiveness procurement of goods / services through direct procurement on regional general services agency dr. Slamet general hospital with the results on the field and the factors that inhibit it. This research used qualitative methods with descriptive analysis. The data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusion drawing. Results of the research concluded that the procurement of goods / services through direct procurement at the Public Service Agency Regional General Hospital dr. Slamet has not been effective, measured based on the target approach according to Lubis and Martani with indicators as stated in the Decree of the Hospital Director dr. Slamet No. 445 / 1.1 / RSUD / I / 2019, namely the achievement of quality, quantity, time, cost and provider aspects that apply the principles of transparent, open, competitive, fair and accountable. The advice put

forward by UKPBJ Dr. Slamet should be more selective in determining suppliers so that the quality of goods / services provided by providers can be in accordance with the Terms of Reference, should have a separate website for publishing data and reporting related to procurement of goods / services at the BLUD RSUD dr. Slamet, should further enhance fair business competition by providing openly informed requirements, carrying out training or coaching to produce competent and quality human resources and having a Certificate of Goods / Services Procurement Expertise in accordance with the required competencies.

PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi *internet*, (*international networking*), tidak dipungkiri banyak memberikan kemudahan dalam mengirimkan dan menerima informasi. Hal ini dikarenakan ada sebagian masyarakat yang menjadikan *internet* tidak hanya dijadikan gaya hidup, namun lebih dari itu telah menjadi kebutuhan utama yang harus dipenuhi layaknya kebutuhan pokok lainnya. Fenomena ini tentu bukan tanpa sebab. Dari sisi internetnya sendiri memang menawarkan efisiensi dan efektivitas (relatif murah, cepat, jangkauan global, mempersingkat waktu serta jarak).

Teknologi internet ini memberikan kontribusi bagi perkembangan berbagai bidang, tidak terlepas dari lembaga atau organisasi baik pemerintah maupun non pemerintahan. Saat ini organisasi pemerintah dituntut dapat meningkatkan pelayanan publiknya secara profesional sehingga munculnya teknologi komunikasi *online* ini dimanfaatkan banyak organisasi pemerintah sebagai sarana pelayanan publik.

Pemerintah Indonesia mendorong pemanfaatan teknologi tersebut melalui Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang mengamanatkan setiap lembaga negara untuk membangun *website* sebagai upaya untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Sejak tahun 2012 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Garut telah menerapkan strategi humas *online* (*cyber public relations*) dengan memiliki *website* dengan URL <http://www.disdukcapil.garutkab.go.id>. *Website* ini dibangun bertujuan memberikan layanan informasi kepada masyarakat mengenai berbagai pelayanan yang disediakan Disdukcapil berkenaan dengan administrasi kependudukan berupa KTP-el dan Kartu Keluarga, pencatatan sipil, kebijakan atau pun perkembangan kegiatan organisasi.

Melalui informasi administrasi kependudukan yang dimuat pada laman *website* Disdukcapil ini diharapkan masyarakat mengetahui berbagai informasi mengenai pentingnya tertib administrasi bagi pembangunan sehingga menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan segala kegiatannya yang berhubungan dengan kependudukan mengingat ketertiban administrasi kependudukan sangat berguna bagi pembangunan di Kabupaten Garut. Dari pengamatan di lapangan diketahui saat ini masih ada masyarakat di Kabupaten Garut yang belum memiliki dokumen kependudukan seperti KTP-el dan KK, dilihat dari rendahnya jumlah masyarakat yang memiliki dokumen administrasi kependudukan. Dari data base kependudukan Disdukcapil Kabupaten Garut, sampai tahun 2020 kepemilikan KK baru mencapai 55% artinya 45% masyarakat belum memiliki KK, sedangkan kepemilikan KTP-el baru mencapai 70,9% yang artinya masih ada 29,1% masyarakat belum memiliki KTP-el. Menurut Target Nasional Tahun 2020 minimal pencapaian target kepemilikan KK harus mencapai 80%

sedangkan Kepemilikan KTP-el harus mencapai 100%. Namun, kenyataan di lapangan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan terutama KTP-el di Kabupaten Garut masih sangat rendah. Selain itu banyak masyarakat yang tidak mengetahui informasi bahwa semua pelayanan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya dan dapat dilakukan dengan persyaratan dan prosedur yang mudah. Dengan adanya sosialisasi mengenai administrasi kependudukan di *website* resmi Disdukcapil masyarakat seharusnya dapat mengurus sendiri dengan mudah dan gratis dokumen kependudukannya. Berbagai persoalan ini menjadi kajian menarik untuk diteliti karena melalui penggunaan media internet, humas Disdukcapil Kabupaten Garut kini memiliki peranan yang lebih besar, karena media internet dapat dipergunakan seorang humas (mewakili Disdukcapil) untuk berhubungan dengan masyarakat dalam menyampaikan informasi pelayanan administrasi kependudukan sampai ke pelosok.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi humas *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dalam menyampaikan informasi pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Secara teoritis :

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kajian kehumasan.
- b. Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dan bahan pembelajaran tentang strategi humas *online* khususnya dalam mensosialisasikan informasi administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sedangkan manfaat Praktis :

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dapat dijadikan bahan evaluasi sekaligus koreksi mengenai strategi humas *online* dalam mensosialisasikan informasi administrasi kependudukan dimasa yang akan datang.
- b. Diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi atau rujukan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

KAJIAN PUSTAKA

Dalam penelitian ini dijelaskan beberapa teori yang berhubungan dengan penelitian diantaranya humas, humas *online* dan strategi humas.

Humas

Pada dasarnya hubungan masyarakat (humas) merupakan terjemahan dari istilah *public relations* yang di Indonesia telah dikenal dengan istilah humas. Menurut Jefkins (2013:9), humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang spesifik yang berlandaskan saling pengertian. Menurut Cutlip, Center & Broom (dalam Soemirat, 2000:4), menyatakan *public relations* adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai publiknya.

Dengan kata lain, humas atau *public relations* merupakan suatu kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk membina hubungan dan memperoleh citra yang baik antara publik (*internal* dan *eksternal*) dengan organisasi atau perusahaan untuk mencapai saling pengertian dan kepentingan bersama serta tercapainya tujuan bersama.

Humas digunakan dalam setiap organisasi atau perusahaan untuk membantu perusahaan atau organisasi dalam melakukan komunikasi ke dalam maupun keluar, untuk menciptakan hubungan baik. Menurut Jefkins (2003:9) *public relations* adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Seorang humas harus dapat melakukan komunikasi dengan seluruh publiknya dengan baik agar tercipta hubungan baik antara keduanya baik internal maupun eksternalnya. Humaslah yang menentukan apakah citra suatu perusahaan itu baik atau buruk, dilihat dari bagaimana cara ia melakukan komunikasi.

Humas online

Humas *online* atau *cyber public relations* adalah *public relations* yang dilakukan dengan sarana media elektronik internet dalam membangun merek (*brand*) dan memelihara kepercayaan (*trust*), pemahaman, citra perusahaan/organisasi kepada *public*/khalayak dan dapat dilakukan secara *one to one communication* bersifat interaktif. (Kamus Komputer dan Teknologi Informasi, 2006)

Seluruh kegiatan humas yang ada dapat dilakukan di dalam internet dari mulai melakukan kegiatan publikasi, melakukan hubungan dengan pengguna informasi dan yang lebih hebatnya lagi bahwa manajemen kehumasanpun dapat dilakukan di internet. Dengan demikian, kegiatan kehumasan bisa lebih fleksibel dari yang dilakukan di dunia nyata, di mana program kehumasan konvensional mengeluarkan budget hampir ratusan juta, jika program tersebut dilakukan di dunia internet akan jauh lebih murah.

Kegiatan *cyber public relations* itu sendiri tetap mengacu pada lima hal seperti kegiatan *public relations* konvensional, karena pada intinya tugas, aktivitas dan fungsinya adalah sama hanya media yang digunakan dan cara kerjanya saja yang berbeda. Lima hal tersebut diantaranya, periklanan, lobi, keagenan pers, promosi dan publisitas. Fokus utama *cyber public relations* adalah membidik media *online* yakni media yang melakukan aktifitasnya dalam dunia maya, misalnya media berita tradisional contohnya media massa cetak yang juga memiliki status *online* dan publikasi yang berorientasi *web* (baik untuk kalangan konsumen maupun bisnis). (Effendy, 2006:74-75).

Dalam melakukan kegiatan, humas baik *online* maupun konvensional memiliki strategi. Menurut Cutlip dan Center (dalam Danandjaja, 2011:47) terdapat tiga proses strategi humas yang bersifat dinamis. Ketiga proses tersebut adalah: pertama perencanaan program, dalam tahap ini praktisi *public relation* melakukan penyusunan masalah, ia melakukan pemikiran untuk mengatasi masalah dan menentukan orang-orang yang akan menggarap masalah nantinya. Perencanaan ini tidak boleh diabaikan, namun harus dipikirkan secara matang karena turut menentukan suksesnya pekerjaan *public relation* secara keseluruhan. Kedua pelaksanaan komunikasi, humas harus mampu mengkomunikasikan pelaksanaan program sehingga dapat mempengaruhi sikap publiknya yang kemudian mendorong mereka untuk mendukung pelaksanaan program tersebut, dan yang ketiga evaluasi program yang berfungsi menilai suatu kegiatan sudah tercapai, perlu dilakukan kembali operasi, atau perlu menggunakan cara lain untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Dengan demikian pada tahapan ini berfokus kepada usaha untuk menilai terhadap langkah atau kebijaksanaan yang sudah diambil dan hasil evaluasi akan menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi baru dalam kegiatan *public relation*.

A. Perencanaan Program

Dalam suatu kegiatan, fungsi pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sebenarnya hanya melaksanakan apa yang telah dibuat dalam perencanaan. Jadi perencanaan merupakan tolak ukur bagi organisasi atas kelancaran dan keberhasilan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan Menurut Sjamsulbachri (2004:15) “perencanaan merupakan proses dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai dan strategi apa yang akan digunakan dalam usaha pencapaian tersebut”. Perencanaan program adalah pernyataan tertulis mengenai serangkaian tindakan tentang bagaimana suatu kegiatan akan atau harus dilakukan agar mencapai perubahan perilaku dan kegiatan sesuai dengan yang diinginkan. Proses perencanaan program dimaksudkan untuk mengatasi rintangan-rintangan yang ada guna mencapai efektivitas tujuan, sedangkan dari sisi fungsi dan kegunaan perencanaan diperlukan untuk mengimplementasikan program-program yang ingin dicapai.

Perencanaan program dalam suatu kegiatan menurut Husein, (2009:16) meliputi: 1) Pengenalan situasi, suatu instansi atau institusi harus melakukan analisis situasi untuk memperoleh informasi untuk mengetahui situasi yang akan menjadi sasaran program; 2) Penetapan tujuan, dilakukan untuk mempermudah dalam pembuatan komunikasi yang akan dijalankan; 3) Menentukan khalayak, penentuan khalayak yang jelas akan mempermudah dalam pemilihan media sebagai penyampaian pesan dan menentukan teknik yang sesuai dengan sasaran. 4) Memilih media atau saluran komunikasi, disesuaikan dengan masyarakat yang telah diidentifikasi berdasarkan kelompok tertentu 5) Menentukan anggaran sehingga dapat diketahui seberapa banyak dana yang dibutuhkan untuk membiayai program yang akan dilaksanakan.

B. Pelaksanaan Komunikasi

Dalam pelaksanaan Komunikasi, ada beberapa unsur yang harus diperhatikan menurut Efendy (2006:36) antara lain: 1) Penentuan komunikator sebagai sumber informasi yang mempunyai kewenangan untuk memberikan informasi kepada komunikan. 2) Pesan, merupakan sesuatu yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan berupa gagasan, ide, informasi atau kegiatan tertentu yang disampaikan untuk diketahui dan dipahami oleh komunikan 3) Komunikan, adalah orang yang akan diberikan informasi oleh komunikator 4) Media atau saluran komunikasi yang mendukung proses berjalannya komunikasi agar pesan sampai kepada komunikan.

C. Evaluasi Program

Evaluasi Program merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk melihat tingkat keberhasilan program. Melakukan evaluasi program adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat keberhasilan dari kegiatan yang direncanakan (Arikunto, 2003: 297). Evaluasi program merupakan proses pengumpulan data atau informasi yang ilmiah yang hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif kebijakan.

Menurut Husein, (2009:46) Evaluasi merupakan langkah terakhir pada proses *public relations* yang berfungsi untuk menilai suatu kegiatan sudah tercapai, perlu dilakukan kembali operasi, atau perlu menggunakan cara lain untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Dengan demikian pada tahapan ini berfokus kepada usaha untuk menilai terhadap langkah atau kebijaksanaan yang sudah diambil dan hasil evaluasi akan menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi baru dalam kegiatan *public relations*. Dilihat dari tujuannya, yaitu ingin mengetahui kondisi sesuatu, maka

evaluasi program dapat dikatakan merupakan salah satu bentuk penelitian evaluatif. Oleh karena itu, dalam evaluasi program, humas berfikir dan menentukan bagaimana melaksanakan langkah selanjutnya.

Penelitian yang berkaitan humas *online* menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian Amanda (2012) tentang Penggunaan *Website* Internal dan Kepuasan Informasi Bagi Karyawan Kantor Walikota Jakarta Barat menunjukkan pemanfaatan *website* Walikota Jakarta Barat sudah termasuk bermanfaat, baik dari segi penggunaan dan kepuasan terhadap informasi, berdasarkan kategori sosial yang didasarkan pada usia, seks, tingkat penghasilan, tingkat pendidikan, tempat tinggal (desa atau kota), ataupun agama. Penelitian Budiastuti (2017) tentang *Website* Pemerintah Daerah Sebagai Sarana *Online Public Relations*. Hasil penelitiannya menyatakan fungsi, aksesabilitas, kegunaan. *website* pemerintah daerah sebaiknya berfokus pada keperluan penggunaan yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh pengguna. Aksesibilitas, tidak terjadi diskriminasi bagi pengguna, artinya *website* pemerintah daerah dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengguna. Kegunaan, desain *website* pemerintah daerah sebaiknya profesional, menarik dan berguna sesuai kebutuhan pengguna yang beragam. Penelitian lainnya dilakukan Parrangan (2017) tentang Komunikasi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Sosialisasi Pentingnya Dokumen Kependudukan di Kabupaten Nunukan. Hasil penelitiannya menunjukkan komunikasi pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan adalah cara dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan difokuskan pada mengenali sasaran komunikasi, pemilihan media komunikasi, pesan komunikasi (*message*) dan peranan komunikator dalam komunikasi.

Berbeda dengan berbagai penelitian di atas, penelitian ini berfokus pada strategi humas *online* Disdukcapil Kabupaten Garut dalam memenuhi kebutuhan informasi pelayanan administrasi kependudukan. Lokus penelitian ini menarik karena humas *online* berada dalam organisasi publik yaitu Disdukcapil Kabupaten Garut. Penelitian ini juga memiliki keunikan karena menggunakan teori strategi humas menurut Cutlip dan Center (dalam Danandjaja, 2011:47) yang menyebutkan bahwa terdapat tiga proses strategi humas yang bersifat dinamis, yang artinya setiap unsur yang ada memiliki kesinambungan satu sama lain. Ketiga proses tersebut adalah: perencanaan program, pelaksanaan komunikasi dan evaluasi program. Penelitian yang sebelumnya tidak menggunakan teori tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di Jalan Patriot No. 12 Sukagalih Kecamatan Tarogong Kidul Garut.

METODE PENELITIAN

Seperti penelitian pada umumnya, penelitian ini dituntut untuk memiliki objek yang jelas agar data yang di peroleh akurat. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang di gambarkan secara objektif berdasarkan data atau fakta yang ditemukan. Secara harfiah penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Dalam arti penelitian ini adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata-mata tidak perlu untuk mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, walaupun penelitian bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup juga metode-metode deskriptif. (Sumadi, 2007:75).

Data yang digunakan terdiri dari dua jenis yaitu data primer yang diambil langsung dengan melakukan wawancara mendalam dengan dengan informan dan hasil pengamatan di lapangan. Sedangkan data sekunder didapatkan peneliti dari berbagai dokumen yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut yang meliputi LAKIP, dokumen pembuatan KTP-el, dokumen pembuatan KK, UU, Perda dan jurnal serta penelitian lain untuk memutakhirkan data.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara :

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan dan narasumber agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban, karena itu periset mempunyai tugas berat agar informan bersedia memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam bila perlu tidak ada yang disembunyikan.

2. Observasi Partisipan

Peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang diucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian.

Informan dalam penelitian ini adalah 4 orang Staf Seksi Inovasi Pelayanan Disdukcapil yang bertindak sebagai humas *online*. Sebagai triangulasi data peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Media Publik dan Humas Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Garut.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (Moleong, 2012:288) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data, yaitu membandingkan dan mengecek balik serajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan yang diselenggarakan humas *online* Disdukcapil adalah kegiatan yang dirancang untuk mensukseskan program administrasi kependudukan di Kabupaten Garut. Tujuan humas *online* menginformasikan pelayanan administrasi kependudukan dalam website <http://www.disdukcapil.garutkab.go.id> yaitu mengedukasi masyarakat tentang dokumen kependudukan, mempromosikan dan menjelaskan administrasi kependudukan kepada masyarakat serta membangkitkan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan sebagai bagian dari tertib administrasi.

Perencanaan Program Humas *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Dalam Menyampaikan Informasi Administrasi Kependudukan

Agar penyampaian informasi pelayanan administrasi kependudukan dapat berhasil, maka diperlukan sebuah strategi humas yang tepat berisi tentang rencana-rencana teknis dan langkah-langkah yang dijalankan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tahapan strategi humas *online* dalam menyampaikan informasi pelayanan administrasi kependudukan yang pertama adalah perencanaan program yaitu proses menentukan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya. Perencanaan berfungsi sebagai panduan

apa yang akan dilakukan pada saat pelaksanaan program. Tujuan perencanaan adalah agar proses kegiatan yang dilakukan nantinya akan berhasil dan sesuai dengan tujuan-tujuan yang telah direncanakan sejak awal.

Tujuan utama dari pembuatan *website* Disdukcapil berfungsi sebagai media informasi publik yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat mengenai berbagai kegiatan dan pelayanan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Perencanaan program yang dibuat humas *online* Disdukcapil Kabupaten Garut dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan dapat dikatakan sebagai perencanaan strategis. Perencanaan strategis humas *online* dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan dinilai sudah cukup berhasil, karena perencanaan tersebut sudah meliputi semua tahapan dalam perencanaan antara lain:

1. Analisis situasi

Dalam pembuatan suatu program atau kegiatan, humas *online* melakukan analisis situasi yaitu kegiatan mengumpulkan dan memahami informasi tentang suatu situasi yang berguna untuk menetapkan masalah sehingga akan diketahui situasi masyarakat yang akan menjadi sasaran program tersebut. Pengenalan situasi dilakukan humas *online* untuk mengetahui tingkat kesadaran masyarakat dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan baik KTP-el maupun KK dengan cara wawancara dan melakukan observasi pada masyarakat. Pemilihan lokasi dilakukan pada setiap wilayah kecamatan di Kabupaten Garut dengan pertimbangan bahwa warga yang wajib mendaftarkan administrasi kependudukan tersebar di seluruh wilayah kecamatan. Analisis situasi ini dilakukan merupakan tahap awal perencanaan program dan merupakan acuan untuk tahap selanjutnya. Secara umum pengetahuan masyarakat tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan masih kurang terlihat dari masih rendahnya jumlah masyarakat yang melakukan perekaman data di tingkat kecamatan. Dari hasil analisis ini humas *online* menetapkan rencana design dan model penyampaian informasi dalam *website*.

2. Menentukan tujuan

Agar kegiatan program berjalan lebih efektif maka tujuan yang masih bersifat umum dipersempit agar lebih fokus. Selain itu tujuan juga harus jelas, sederhana, realistis dan adanya keseimbangan antara anggaran, waktu dan tenaga. Tujuan yang ditetapkan humas *online* Disdukcapil dijadikan sebagai acuan dalam penyelenggaraan kegiatan sosialisasi. Tujuan humas *online* menginformasikan pelayanan administrasi kependudukan melalui <http://www.disdukcapil.garutkab.go.id> salah satunya adalah memperluas cakupan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan baik KTP-el maupun KK. Penentuan tujuan ini akan mempengaruhi jenis informasi yang akan ditampilkan dalam *website*. Pada kenyataannya tidak seluruh masyarakat di Kabupaten Garut menyadari pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan tersebut.

3. Menentukan khalayak

Khalayak adalah kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Menentukan segmentasi khalayak dalam program administrasi kependudukan mengacu pada konsep dan tujuan awal program digulirkan. Khalayak yang dimaksud adalah warga yang berumur 17 tahun ke atas atau sudah menikah atau pernah menikah yang belum melakukan perekaman data sehingga belum memiliki dokumen KTP-el sedangkan Wajib Kartu Keluarga adalah pihak yang memiliki keluarga atau hubungan keluarga.

4. Menentukan media

Pemilihan media yang akan digunakan dalam proses komunikasi disesuaikan dengan masyarakat yang telah diidentifikasi berdasarkan hasil penentuan khalayak. Diketahui bahwa khalayak yang menjadi target sasaran merupakan masyarakat yang melek terhadap media informasi berbasis internet sehingga dipilihlah media yang tepat dalam penyampaian program administrasi kependudukan menggunakan media berbentuk *website* melalui www.disdukcapil.garutkab.go.id.

Pendekatan yang dilakukan dalam sosialisasi menggunakan media *online* adalah dengan mempresentasikan berbagai informasi mengenai persyaratan, prosedur maupun tahapan dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Dengan pertimbangan media *website* dapat menyampaikan informasi pelayanan administrasi kependudukan sampai ke pelosok secara mudah dan praktis Hal tersebut juga sejalan dengan Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang mengamanatkan setiap lembaga negara untuk membangun *website* sebagai upaya untuk penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

5. Menetapkan anggaran

Penyusunan anggaran diperlukan untuk mengetahui alokasi biaya yang dibutuhkan agar tidak terjadi pemborosan atau pengeluaran yang berlebihan. Penyusunan anggaran ini digunakan sebagai pedoman dalam acuan kerja agar tidak terjadi pembengkakan biaya. Humas *online* Disdukcapil menetapkan anggaran dengan cara membuat prediksi biaya yang dihabiskan dalam penyelenggaraan program administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui media *online*. Dalam penyusunan anggaran biaya dimuat beberapa kemungkinan yang tidak terduga untuk mengantisipasi perubahan pada pelaksanaan program. Anggaran yang dibutuhkan meliputi pembangunan media *online*, operasionalisasi, pemeliharaan, dan biaya-biaya lain yang berkaitan dengan hal tersebut sehingga dengan menentukan anggaran dapat diketahui seberapa banyak dana yang diperlukan untuk membiayai program yang akan dilaksanakan tersebut.

Pelaksanaan Komunikasi Humas *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Dalam Menyampaikan Informasi Administrasi Kependudukan

Setelah melakukan perencanaan program maka humas *online* Disdukcapil melaksanakan komunikasi dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan dengan tahapan sebagai berikut:

1) Penentuan komunikator

Komunikator adalah pihak-pihak yang menyampaikan pesan kepada seseorang ataupun khalayak luas. Dari hasil observasi diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menentukan humas *online* yaitu Seksi Inovasi pelayanan Disdukcapil sebagai komunikator yang bertugas menginformasikan dan menjelaskan berbagai dokumen yang berkenaan dengan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui media *online*. Dokumen administrasi kependudukan yang diinformasikan tersebut berupa dokumen KTP-el dan Kartu Keluarga.

Humas *online* berperan sebagai komunikator memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Humas *online* yang berperan sebagai pemberi informasi kepada masyarakat tentang program administrasi kependudukan dengan menyampaikan materi apa itu administrasi kependudukan,

fungsi, tujuan, manfaat, dasar hukum, syarat dan proses pembuatannya sehingga komunikator harus terampil berkomunikasi, dan juga kaya ide serta penuh daya kreativitas.

Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut khususnya humas *online* memiliki permasalahan dengan ketersediaan sumber daya. Kurangnya jumlah staf yang dimiliki oleh humas *online* yang hanya memiliki empat orang staf, dengan satu kasi dan tiga staf seksi. Hal tersebut menjadi salah satu permasalahan karena petugas harus mengerjakan dari mulai perencanaan program, pelaksanaan komunikasi hingga evaluasi.

Cara petugas untuk menangani keterbatasan SDM tersebut adalah dengan sesekali harus menambah jam kerja seperti jam efektif kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut adalah pukul 07:30-15:30, tetapi karena kekurangan staf maka petugas harus bekerja melebihi jam efektif dinas tersebut. Sejauh ini belum ada upaya yang dilakukan dalam menangani kekurangan sumber daya manusia tersebut karena dalam waktu dekat tidak ada perekrutan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, penambahan jumlah staf akan dilakukan setelah adanya perekrutan P3K pada tahun 2022.

Adapun tugas staf yang hanya empat dalam humas *online* yaitu kasi dan tiga staf harus menjalankan beberapa tugas, sebagai berikut: (1) Perencanaan yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi kependudukan dari setiap kegiatan-kegiatan, sebuah kebijakan baru maupun informasi-informasi harian. (2) Pembuatan konten dari informasi yang telah dikumpulkan oleh petugas harus disesuaikan dengan media yang akan digunakan. (3) Petugas membedakan antara pembuatan pesan yang informatif dan pesan yang persuasif. (4) Menyebarkan informasi publik pada media *website*. (5) Melakukan evaluasi.

Dengan jumlah petugas yang hanya empat orang ternyata menjadi salah satu hambatan. Hambatan tersebut berupa seringnya petugas merasa keteteran dalam melaksanakan tugasnya, karena dalam menyebarkan petugas harus mengelola informasi dari mulai perencanaan, pembuatan konten, hingga penyebaran informasi publik pada media yang digunakan. Selain itu masih terdapat beberapa fasilitas penunjang yang belum terpenuhi yang menghambat penyebaran informasi.

Untuk humas *online*, sumber daya manusia atau petugas harus memiliki keahlian dalam menguasai dan mengelola media terlebih lagi pada media baru berupa *website*. Saat ini dari keempat humas *online* tidak ada satupun yang memiliki dasar pendidikan informatika padahal petugas harus mengoperasikan *website* pemerintahan Kabupaten Garut yang berkaitan dengan pelayanan informasi, mengingat pada masa sekarang badan publik memang sangat mengandalkan *website* dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi publik. Hal tersebut menjadi salah satu harapan yang ingin dicapai oleh Disdukcapil agar sesegera mungkin sumber daya manusia dan fasilitas penunjang dapat segera terpenuhi, tujuannya agar kinerja dari petugas juga dapat meningkat lebih maksimal lagi sehingga petugas dapat lebih memuaskan pemenuhan kebutuhan informasi publik.

2) Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan ini mempunyai inti, yaitu mengarah pada usaha untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain. Inti pesan akan selalu mengarah kepada tujuan akhir komunikasi tersebut.

Pesan yang disampaikan Disdukcapil berkaitan dengan adanya program administrasi kependudukan. Program tersebut diperkenalkan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui pentingnya dokumen administrasi kependudukan sebagai bukti identitas diri. Tujuan disosialisasikannya program ini pada umumnya adalah untuk menginformasikan tentang pentingnya KTP-eL maupun KK sebagai bukti identitas diri. Pengemasan pesan yang disampaikan kepada masyarakat dirancang dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat mengingat target sasaran adalah seluruh masyarakat di seluruh pelosok Kabupaten Garut baik di pedesaan maupun diperkotaan. Disdukcapil lebih memaksimalkan menyebarkan informasi publik pada *website* www.disdukcapil.garutkab.go.id. Untuk itu, memang sudah seharusnya petugas humas *online* harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan *website* agar informasi dapat disampaikan setiap harinya sehingga petugas dapat memenuhi kebutuhan informasi publik.

Dari hasil pengamatan peneliti pada media yang digunakan petugas dalam menyebarluaskan informasi yaitu *website* terlihat bahwa petugas memang sudah memiliki keahlian dalam mengoperasikan media tersebut tetapi belum sepenuhnya dapat menampilkan design yang menarik karena seringkali tampilan *website* terlihat monoton, tidak disediakannya fitur gambar atau video pada setiap berita pada *website* Disdukcapil sehingga pengunjung tidak segera mengetahui informasi yang disajikan tanpa membaca secara keseluruhan isi berita. Selain itu humas Disdukcapil masih belum menyediakan komunikasi langsung dengan masyarakat melalui *website*.

3) Komunikasikan

Komunikasikan adalah orang yang akan diberikan informasi oleh komunikator. Komunikasikan sebagai pihak yang bertugas merespon apa yang disampaikan komunikator sehingga merupakan pihak yang menjadi target dari suatu pesan yang dikirimkan oleh komunikator. Komunikasikan disini adalah orang atau masyarakat yang menerima pesan dari humas *online*. Komunikasikan administrasi kependudukan yang dimaksud adalah: 1) wajib KTP-el adalah masyarakat yang telah berusia 17 tahun ke atas atau mereka yang telah atau pernah menikah meskipun umurnya belum mencapai usia 17 tahun. Wajib Kartu keluarga adalah pihak yang memiliki keluarga atau hubungan keluarga

4) Media atau saluran komunikasi

Media merupakan sarana atau saluran yang mendukung proses berjalannya komunikasi agar pesan yang disampaikan komunikator dapat sampai kepada komunikasikan atau penerima pesan. Media yang dipilih salah satunya menggunakan media *online* berupa *website* dengan URL <http://www.disdukcapil.garutkab.go.id>. *Website* ini merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar yang bersifat statis. Dengan media tersebut disampaikan pesan mengenai informasi-informasi mengenai administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dalam penggunaan media ini menurut humas *online* terdapat beberapa alat yang kurang memadai belum ada ruangan khusus untuk pelayanan informasi publik yang representatif begitu pula kesiapan alat penunjang teknologi seperti *software*, *hardware* dan fasilitas pendukung lainnya yang masih kurang.

Evaluasi Program Humas *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Terkait Informasi Administrasi Kependudukan yang Telah Disampaikan Kepada Masyarakat.

Proses evaluasi terhadap program humas *online* adalah untuk mengukur tingkat keberhasilan humas *online*. Disdukcapil dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan, agar semua masyarakat yang wajib memiliki dokumen kependudukan terutama KTP-el dan KK segera melakukan perekaman data di Kecamatan masing-masing. Tahapan evaluasi menjadi sangat penting untuk mengetahui sejauhmana strategi humas *online* yang dijalankan berhasil atau tidak. Dalam melakukan evaluasi, ada beberapa kegiatan yang dilakukan humas *online* yaitu:

a) Penilaian kegiatan

Penilaian kegiatan dilakukan dengan melakukan pengamatan secara detail terhadap *website* dan melakukan analisis bagaimana *website* mampu bekerja untuk membangun komunikasi. Penilaian kegiatan dilakukan secara berkala biasanya tiap bulan, penilaian dilakukan terhadap tahapan strategi yang dilaksanakan mulai dari perencanaan program dan pelaksanaan komunikasi untuk selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan.

b) Respon masyarakat

Selama ini kegiatan humas *online* Disdukcapil dalam *website* belum berjalan dua arah sebagaimana mestinya, padahal pembentukan komunikasi dua arah dapat mempermudah komunikasi antara pihak Disdukcapil dan juga publiknya, dengan begitu pembentukan citra akan lebih mudah dilakukan jika komunikasi dua arah dapat dilakukan. Untuk *website*, publik tidak bisa berkomunikasi atau menyampaikan tanggapan. Bila publik ingin bertanya atau menyampaikan tanggapan maka menggunakan perantara melalui media lain seperti melalui *email*.

Sebagai komunikator humas *online* Disdukcapil dinilai dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen administrasi kependudukan, karena dengan adanya *website* Disdukcapil telah mampu menggiring dan memotivasi masyarakat untuk mensukseskan program administrasi kependudukan yang digulirkan pemerintah pusat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Efendi (2006:126) yang mengemukakan seorang komunikator memiliki peranan yang sangat penting untuk memperlancar terjadinya proses komunikasi. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap program ini diukur dengan kesadaran masyarakat melakukan perekaman data di setiap kecamatan masing-masing. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut menyelenggarakan kegiatan sosialisasi melalui media *online* dengan sasaran seluruh masyarakat. Sejak disosialisasikan KTP-el di Kabupaten Garut hingga sekarang yang sudah melakukan perekaman data sebanyak 96,47% atau 171.160 jiwa dari kuota yang diberikan pusat sebesar 173.819 jiwa (Sumber Disdukcapil, 2021). Dari pernyataan di atas dan dari hasil informasi yang didapat peneliti menyebutkan bahwa hal tersebut tidak lepas dari kesadaran masyarakat terhadap suksesnya program administrasi kependudukan.

Strategi humas *online* pada dasarnya dibutuhkan untuk mencapai komunikasi yang efektif, sehingga efek yang terjadi adalah perubahan pada masyarakat sebagai penerima dari pesan yang diterimanya melalui media *online*. Apabila perubahan tersebut sesuai dengan keinginan komunikator, maka komunikasi yang telah dijalankan berjalan secara efektif. Dengan melihat terjadinya peningkatan jumlah masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el maka dapat disimpulkan bahwa humas *online* cukup berhasil dalam memberikan informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat mengerti dan memahami adanya program tersebut sehingga masyarakat menyadari pentingnya program administrasi kependudukan.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan triangulasi untuk mengecek kebenaran data yang didapatkan dari hasil penelitian dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain. Peneliti melakukan wawancara dengan cara bertemu langsung dengan Kepala Bidang Pengelolaan Media Publik dan Kehumasan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Garut. Beliau memiliki banyak pengalaman di bidang humas *online* hal tersebut ditunjukkan dari latar belakang beliau sudah menjadi kabid selama lima tahun dan sudah membuat aplikasi Si Dogar (Sistem Informasi dan Dokumentasi Garut), beliau bertanggung jawab mengkoordinasikan dan menyelenggarakan serta membina kebijakan-kebijakan dalam pengelolaan informasi dan komunikasi publik di Diskominfo Kabupaten Garut. Beberapa hal yang dikoordinasikan oleh bidang ini adalah pengelolaan opini dan aspirasi publik terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah, pengelolaan media komunikasi publik dan peningkatan akses informasi, pelayanan informasi publik dan layanan hubungan media.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan beliau menjelaskan bahwa secara teori terdapat tiga strategi yang dilakukan humas dalam menyampaikan informasi publik yang bersifat dinamis yang artinya setiap unsur yang ada berkesinambungan satu sama lain. Strategi tersebut yaitu perencanaan program, pelaksanaan komunikasi dan evaluasi program. Menurut beliau dalam tahap perencanaan program, humas harus melakukan beberapa kegiatan diantaranya pengenalan terhadap situasi di lapangan yang akan dijadikan sasaran, menetapkan tujuan, menentukan khalayak, memilih media informasi yang akan digunakan dan menentukan anggaran yang dibutuhkan. Setelah hal-hal tersebut direncanakan untuk selanjutnya diimplementasikan dengan komunikasi di lapangan dengan cara menentukan siapa yang akan menjadi sumber informasi, bagaimana pesan akan disampaikan, siapa yang akan diberikan informasi dan media apa saja yang digunakan.

Setelah tahapan pelaksanaan komunikasi dilakukan maka untuk mengetahui hasilnya apakah sesuai atau tidak dengan tujuan dalam perencanaan program maka harus dilakukan langkah-langkah evaluasi apakah pelaksanaan program yang dilakukan humas tersebut sesuai atau tidak dengan tujuan yang telah ditentukan, tepat sasaran atau tidak, untuk selanjutnya hasil evaluasi tersebut ditindaklanjuti untuk perbaikan-perbaikan. Secara singkat dijelaskan mengenai humas *online* merupakan kegiatan humas yang dilakukan dengan menggunakan sarana media elektronik internet dalam membangun merek (*brand*) dan memelihara kepercayaan, pemahaman, citra organisasi, penyampai informasi kepada publik dan sifatnya interaktif, sehingga dalam pelaksanaannya harus menerapkan proses merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi program-program yang pada akhirnya akan mendorong masyarakat untuk mengakses informasi yang disampaikan oleh organisasi.

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada wawancara mengenai strategi humas *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dalam memenuhi kebutuhan informasi pelayanan administrasi kependudukan, narasumber menjelaskan bahwa hal tersebut efektif karena ditujukan untuk melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan sehingga akan semakin banyak masyarakat yang melakukan perekaman data dan membuat KK karena masyarakat memahami

pentingnya dokumen-dokumen tersebut dan mudahnya prosedur dan persyaratan dalam pembuatannya.

Sedangkan pertanyaan mengenai penggunaan media *website*, beliau menyebutkan saat ini pemanfaatan media *online* memang sangat diperlukan dan wajib untuk dilakukan oleh setiap organisasi pemerintahan sebagai pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang memberikan payung hukum bagi setiap orang sebagai warga negara dalam pemenuhan kebutuhan atas informasi dan pelaksanaan Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang mengamanatkan setiap lembaga negara untuk membangun *website* sebagai upaya untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Menurut beliau penyebaran informasi administrasi kependudukan secara konvensional juga perlu dilakukan misalnya melalui spanduk, baligo, leaflet dan lain sebagainya agar masyarakat yang tidak mengakses *website* pun mengetahui informasi tersebut.

Dengan hasil informasi dan penjelasan yang didapatkan melalui wawancara langsung dengan Ricky Rizki Darajat, SH., MSi selaku narasumber pada penelitian ini terdapat perspektif yang kredibel dengan hasil wawancara bersama informan serta observasi mengenai strategi humas *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dalam memenuhi kebutuhan informasi pelayanan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Perencanaan program yang dilakukan humas *online* Disdukcapil Kabupaten Garut dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan sudah meliputi semua tahapan dalam perencanaan yang meliputi analisis situasi, penetapan tujuan, penentuan khalayak, pemilihan media dan penentuan anggaran. Dalam pelaksanaan komunikasi dengan media <http://www.disdukcapil.garutkab.go.id>, proses sosialisasi program administrasi kependudukan dilaksanakan secara sistematis mulai dari penentuan komunikator, merencanakan pesan yang akan disampaikan sampai dengan pengaturan tampilan dalam media. Dari hasil evaluasi program didapatkan respon masyarakat cukup baik. Sejak disosialisasikan KTP-el di Kabupaten Garut hingga akhir Oktober 2021 yang sudah melakukan perekaman data sebanyak 96,47% atau 171.160 jiwa dari kuota yang diberikan pusat sebesar 173.819 jiwa, hal tersebut tidak terlepas dari kesadaran masyarakat terhadap suksesnya program administrasi kependudukan. Di lapangan ditemukan hambatan baik dalam proses perencanaan program maupun pelaksanaan komunikasi yaitu kurangnya sumberdaya baik sumberdaya manusia juga sarana prasarana diantaranya belum adanya ruang husus humas *online*, kurangnya *software* dan *hardware* penunjang, penataan design yang kurang menarik, tidak ada video dan tidak ada komunikasi melalui *website* disdukcapil. Saran sekaligus implikasi ke depan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hendaknya lebih mengoptimalkan penggunaan *website* www.disdukcapil.garutkab.go.id dalam menyampaikan informasi administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hendaknya melakukan evaluasi dengan cara melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap *website* Disdukcapil agar humas *online* mengetahui apa saja kinerja yang harus ditingkatkan agar sesuai dengan kebutuhan informasi dan keinginan masyarakat Kabupaten Garut. Mengajukan penambahan petugas, menyediakan ruangan khusus bagi humas *online* dan mengajukan penambahan sarana dan prasarana pendukung kegiatan kepada pemerintah

daerah agar dapat menunjang kinerja yang lebih maksimal. Meningkatkan kemampuan humas *online* dengan mengikutsertakan dalam berbagai pelatihan komunikasi baik yang diadakan di tingkat lokal maupun pusat serta mendorong humas *online* untuk meneruskan pendidikan di bidang informatika.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Efendy, Onong Uchjana. (2006). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Husein, Umar. (2009). *Metode Riset komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Jefkins, Frank. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Moloeng, Lexy. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sjamsulbachri. (2004). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soemirat. (2000). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumadi, Suryabrata. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.

SKRIPSI

- Amanda , Siska. (2012). *Penggunaan Website Internal dan Kepuasan Informasi Bagi Budiastuti, Liliek. (2017). Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Public Relations*“. Skripsi, Jurusan Public Relations, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Semarang, Semarang.
- Karyawan Kantor Walikota Jakarta Barat. Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul, Jakarta.
- Kabupaten Nunukan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Kaltim.
- Parrangan, Oscar. (2017). *Komunikasi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Sosialisasi Pentingnya Dokumen Kependudukan di*