

## **HUMAS PEMERINTAH DAN TRANSPARANSI INFORMASI UNTUK MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK**

**Chelsea Uly Artha Pandiangan<sup>1</sup>, Eny Ratnasari<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Tidar, Magelang, Indonesia

e-mail: chelsea92096@gmail.com, enyratnasari@untidar.ac.id

---

### **Abstrak**

Humas pemerintah memiliki tugas untuk menjaga kepercayaan publik. Salah satu taktik terbaik yang dapat dilakukan adalah melakukan komunikasi yang transparan melalui kanal resmi yang dimiliki institusi. Komunikasi yang transparan ini tercermin dalam informasi yang dipublikasikan. Untuk itu, Humas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang berupaya menjalankan tugas tersebut dengan baik. Dengan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan alur liputan Humas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang. Data penelitian didapatkan dengan sumber data primer dengan wawancara dan observasi serta data sekunder melalui studi pustaka. Hasil penelitian menemukan bahwa Humas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang menyuguhkan informasi yang berkualitas bagi publiknya. Dalam meramu informasi yang berkualitas, tim liputan memiliki alur peliputan berita yang disesuaikan dengan kebutuhan institusi yakni mengedepankan prinsip transparansi informasi. Alur peliputan dimulai dari: (1) Penemuan ide liputan; (2) Riset Topik; (3) Mempertimbangkan penting tidaknya kegiatan untuk diliput, apakah Kepala Bidang Informasi Publik menerima informasi dari pusat jika ada kegiatan yang harus diliput, apakah kegiatan mewakili kepentingan banyak orang, apakah sudah sesuai dengan tujuan untuk melakukan transparansi informasi kepada publik; (4) Menentukan narasumber, lokasi liputan, waktu pelaksanaan, serta strategi/pendekatan yang digunakan dalam peliputan; (5) Mempertegas pembagian jobdesk untuk tim liputan yang terdiri dari 3 orang; (6) Meliput kegiatan sesuai rencana; (7) Penyuntingan hasil liputan; (8) Hasil liputan diajukan ke Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik untuk disetujui; (9) Hasil liputan disetujui dan dipublikasikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Humas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang agar dapat memutakhirkan *standard operating procedure* peliputan guna membangun kepercayaan publik.

**Kata kunci:** *Humas Pemerintah, Kepercayaan Publik, Kota Magelang, Transparansi Informasi*

## **GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS AND INFORMATION TRANSPARENCY TO BUILD PUBLIC TRUST**

### **Abstract**

Government Public Relations must maintain public trust. One of the best tactics that can be used is to communicate transparently through official channels owned by the institution. This transparent communication is reflected in published information. For this reason, the Public Relations Office of the Office of Communication, Information and Statistics of Magelang City is trying to carry out this task properly. With the qualitative descriptive method, this study aims to describe the flow of coverage of the Public Relations Office of the Office of Communications, Informatics and Statistics for the City of Magelang. The research data was obtained from primary data sources through interviews and observations as well as secondary data through literature study. The results of the study found that the Public Relations Officer of the Magelang City Communication, Informatics and Statistics Office had presented quality information to the public. In concocting quality information, the reporting team has a flow of news coverage that is tailored to the needs of the institution, namely prioritizing the principle of information transparency. The flow of coverage starts from (1) the Discovery of the idea of coverage; (2) Topic Research; (3) Considering whether the activities to be covered are important, whether the Head of Public Information receives information from the center, if there are activities that must be covered, whether the activities represent the interests

of many people, whether they are in line with the objective of transparency of information to the public; (4) Determine the sources, location of coverage, implementation time, and strategy/approach used in reporting; (5) Reinforcing the division of job desk for the coverage team consisting of 3 people; (6) Covering activities according to plan; (7) Editing of coverage results; (8) The results of the coverage are submitted to the Head of Communication and Public Information for approval; (9) The results of the coverage are approved and published. This research is likely to be used as evaluation material for the Public Relations Department of Communication, Informatics and Statistics of Magelang Municipality, so that it can update standard operating procedures for coverage in order to build public trust.

**Keywords:** *Government Public Relations, Information Transparency, Magelang Municipality, Public Trust*

---

## **PENDAHULUAN**

Hingga hari ini, humas pemerintah masih dihadapkan dengan tantangan kepercayaan publik terhadap mereka. Hasil survei dari berbagai lembaga survei menyatakan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah mengalami penurunan. Menurunnya tingkat kepercayaan ini disebabkan oleh banyak hal, diantaranya kasus korupsi dan penanganan pandemi COVID-19 (Santika, 2023). Menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah kemudian membuat humas pemerintah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki hubungan dengan publik. Salah satu taktik terbaik yang dapat dilakukan adalah melakukan komunikasi yang transparan (DiStaso & Bortree, 2012; W. Rawlins, 2009).

Humas pemerintah memiliki tugas utama untuk mendiseminasikan atau mempublikasikan informasi kepada publiknya (Dozier, 1995; Komariah & Subekti, 2016). Selain itu, humas pemerintah juga diwajibkan untuk mengimplementasikan transparansi seperti yang diamanahkan oleh Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik .

Dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, telah diperintahkan bagi humas pemerintah untuk menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas. Humas pemerintah juga harus menyadari bahwa publik memiliki hak untuk tahu atau hak mendapatkan informasi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun

2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2010; Ratnasari et al., 2018). Dengan kata lain, humas pemerintah tidak boleh pilih-pilih dalam memberitakan dan memberikan informasi kepada publik serta harus berpihak pada kepentingan publik.

Implementasi keterbukaan informasi publik dalam tugas humas pemerintah adalah dengan melakukan transparansi informasi. Dengan menjalankan transparansi informasi, publik dari akan lebih percaya terhadap institusi (Brown et al., 2014; Erkkilä, 2020; Holland et al., 2018; Issing, 2005; Kundeliene & Leitoniene, 2015; Moore, 2018).

Transparansi informasi ini dapat dituangkan dalam berbagai produk tulisan humas yang didiseminasikan melalui berbagai kanal media resmi seperti website (Nasrullah, 2022). Transparan yang dimaksudkan dalam kebijakan keterbukaan informasi di Indonesia tak serta merta membuat instansi harus membuka semua informasi. Justru, kebijakan ini memilah dengan baik informasi yang harus dibuka dan dikecualikan.

Dalam praktik, humas pemerintah sehari-hari, informasi yang biasa disajikan adalah berita mengenai program, kebijakan, hingga kegiatan pemerintah, baik yang sudah, sedang, dan akan dilaksanakan oleh instansi tersebut (Anam et al., 2022). Adapula instansi yang membentuk bagian Hubungan Masyarakat dengan maksud memaksimalkan hubungan dengan media (*media relations*) untuk membentuk berita positif di media massa (Pratiwi et al., 2015).

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang memiliki cara sendiri untuk menyuguhkan informasi kepada publiknya. Berita atau informasi yang disajikan kepada publik diawali dengan perencanaan dan diakhiri dengan aktualisasi. Mulai dari koordinasi sebelum liputan, liputan, penyuntingan liputan, hingga liputan tersebut dapat dipublikasikan. Alur ini berkaitan dengan konsep-konsep peliputan yang pernah dikemukakan sebelumnya yakni tahap pra produksi, tahap produksi, dan tahap pasca produksi. (Dewabrata, 2010; Fachruddin, 2017; Muslimin, 2019).

Informasi yang dimuat dalam *website* instansi dimaksudkan menyebarkan berita positif. Berita positif ini harapannya dapat menjadi rujukan bagi media sehingga pemberitaan di media juga bertonase positif sehingga pandangan masyarakat terhadap institusi dapat baik. Pada akhirnya, kepercayaan masyarakat terhadap institusi dapat meningkat (Pratiwi et al., 2015). Berita positif dapat dipahami sebagai laporan mengenai suatu kejadian yang aktual, yang ditulis pada media massa serta bersifat nyata dan membangun (Pratiwi et al., 2015).

Laman resmi yang dimiliki oleh instansi memiliki kekuatan untuk menyebarkan informasi publik. Selain itu, laman resmi dapat juga mengubah segala bentuk *miss communication* menjadi sebuah kebenaran (Siti Sarah Destyani & Suherman, 2022). Laman resmi atau *website* saat ini mempermudah pemenuhan kebutuhan informasi setiap pengguna yang cenderung mengonsumsi informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (Priyatna et al., 2020).

Publikasi yang dilakukan oleh humas pemerintah pun tetap harus memenuhi kaidah jurnalistik (Aida, 2023). Jurnalistik merupakan proses peliputan, penulisan dan penyebarluasan informasi atau berita melalui media massa (Musman & Mulyadi, 2017). Dengan memenuhi kaidah jurnalistik, humas dapat menghasilkan informasi yang benar sesuai dengan fakta. Dengan informasi yang benar, kepercayaan

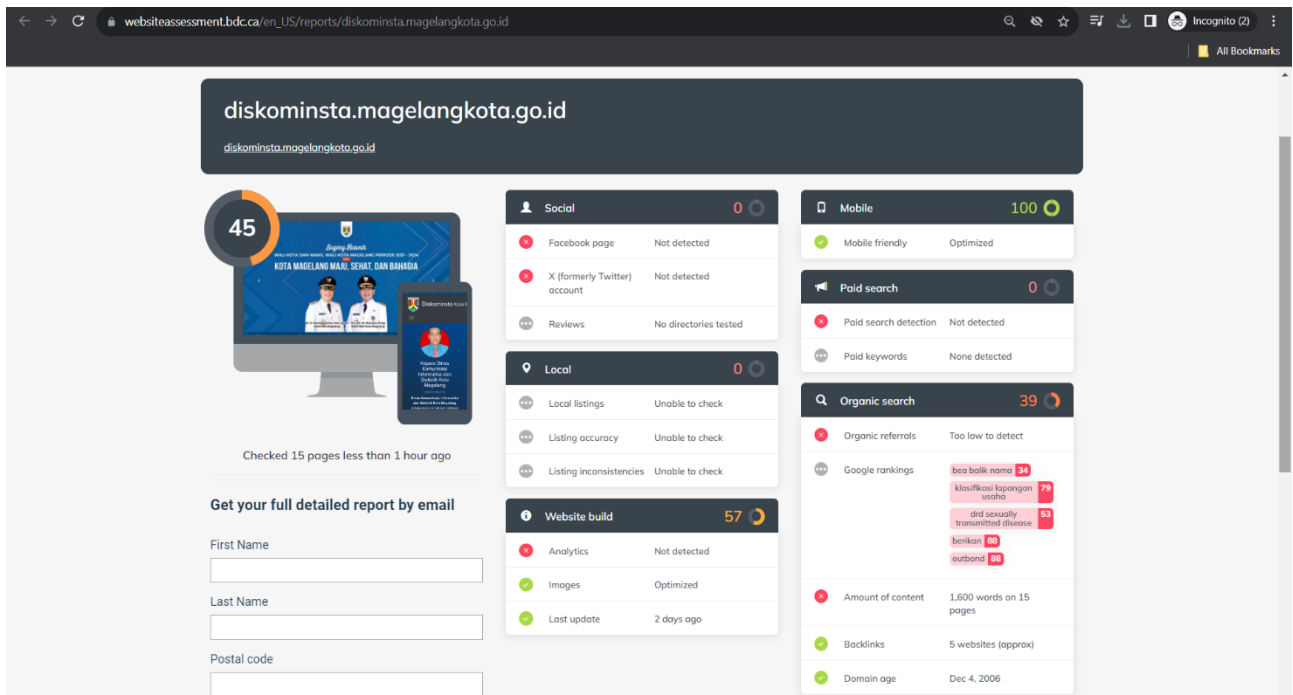
terhadap institusi akan meningkat (Qudratullah, 2019; Rani, 2013; Saleh et al., 2015a, 2015b; Virajati & Setianto, 2019; Waluyo, 2018; Yusuf, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara pra riset, peliputan yang dilakukan oleh Humas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominsta) Kota Magelang dapat digolongkan dalam aktivitas kewartawanan atau kerja jurnalistik. Aktivitas utama kewartawanan terdiri dari meliput, mengolah, dan menyajikan sebuah informasi dalam bentuk berita kepada khalayak. Peliputan juga dapat didefinisikan sebagai pelaporan kejadian dengan memenuhi unsur 5W 1H (apa, siapa, kapan, dimana, mengapa, dan bagaimana) yang penting diketahui oleh khalayak (Wahono, 2020).

Akan tetapi, hasil observasi peneliti menemukan bahwa dalam menginformasikan kepada publik, Humas Diskominsta tetap mengedepankan prinsip humas dalam pemberitaan. Humas Diskominsta mengedepankan prinsip *tell the truth, but not the whole truth*. Dengan kata lain, humas tetap harus melindungi citra Pemerintah Kota Magelang karena berkaitan dengan kepercayaan publik terhadap instansi.

Temuan ini menguatkan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemberitaan oleh media massa mengenai aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah masih belum sepenuhnya sesuai dengan kode etik jurnalistik (Yusuf, 2019). Hal ini dikarenakan terdapat implementasi kaidah jurnalistik dalam kerja humas tidak dapat disamakan dengan kerja kewartawanan (Aida, 2023).

Dalam melakukan peliputan, jurnalis dan humas sama-sama mengedepankan kepentingan audiens. Akan tetapi ada perbedaan ukuran pentingnya sebuah peristiwa diberitakan atau tidak. *News value* (nilai berita) dalam persepsi jurnalis adalah yang mewakili kepentingan khalayak bahkan memiliki potensi untuk menggiring isu. Sedangkan humas adalah



Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Gambar 1. Hasil *Website Assessment* Laman Resmi Diskominsta Kota Magelang

peristiwa yang berkaitan dengan organisasi sudah memenuhi *news value* (Fahri & Unde, 2018; Hartati & Anwar, 2023; Rani, 2013; Rinaldi, 2018; Tolapa, 2018; Yulianti, 2020).

Humas Diskominsta mengalami tantangan dalam menyajikan informasi kepada publik. Ada kalanya Humas Diskominsta mempertimbangkan *news value* dari berita yang akan disajikan. Sederhananya, Humas Diskominsta akan mempertimbangkan, apabila sebuah berita disajikan, apakah berita yang disajikan lebih banyak positif atau negatifnya bagi instansi. Hal ini menguatkan temuan sebelumnya, bahwa terdapat sejumlah tantangan dalam pengelolaan laman resmi milik instansi pemerintah. Diantaranya kurangnya komitmen pengelola laman resmi, minimnya ketersediaan data dan konten yang akan dibagikan, serta pelaksanaan standar operasional prosedur yang belum optimal, serta perlu menyesuaikan dan memperbarui informasi maupun isu-isu secara teratur (Wahyudi et al., 2017; Wulandari, 2019).

Sayangnya, Humas Diskominsta Kota Magelang tidak pernah melakukan evaluasi

terhadap pemberitaan dalam kanal resmi. Padahal dalam konsep manajemen humas, evaluasi merupakan proses yang penting (Ruslan, 2002). Dalam bekerja, humas harus mengawalinya dengan riset dan mengakhirinya dengan riset. Jika humas tidak melakukan evaluasi, maka humas tidak dapat mengetahui pekerjaan yang dilakukan telah efektif atau belum. Tidak adanya evaluasi akan menyebabkan humas melakukan kesalahan yang sama.

Peneliti melakukan pra riset *website assessment* untuk mengecek performa dari laman resmi milik Diskominsta Kota Magelang. Seperti yang terlihat pada Gambar 1, hasilnya menunjukkan pencarian organik (*organic research*) rendah yakni skornya hanya 39 saja. Dengan kata lain, keinginan publik dari Diskominsta untuk mencari informasi dari laman resmi rendah. Dari *assessment* ini juga dapat diketahui, publik dari Diskominsta lebih tertarik untuk mengonsumsi informasi yang bersifat informatif yang berkaitan pelayanan publik. Diantaranya bea balik nama, klasifikasi

lapangan usaha, dan *drd sexually transmitted disease*. Secara singkat, hasil *website assessment* dari laman resmi Diskominsta Kota Magelang (Gambar 1) menjadi bukti bahwa berita yang disajikan belum efektif untuk mendiseminasikan informasi.

Meski penelitian mengenai manajemen pemberitaan maupun proses pembuatan berita dalam kanal resmi sebuah institusi sudah pernah dilakukan. Akan tetapi penelitian, ini mengambil fokus yang berbeda yakni ingin menjabarkan mengenai proses implementasi dari transparansi informasi dalam pemberitaan yang dilakukan oleh Humas Diskominsta Kota Magelang. Peneliti memilih Humas Diskominsta Kota Magelang karena institusi ini memiliki peran ganda sebagai humas untuk 2 instansi. Humas Diskominsta tidak saja menjalankan fungsi humas untuk Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang saja, melainkan menjadi perpanjangan tangan dari Humas Pemerintah Kota Magelang.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan implementasi transparansi informasi dalam pemberitaan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang. Implikasi dari penelitian ini adalah menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik dalam menyajikan informasi kepada publik agar lebih transparan sesuai dengan pengamalan kebijakan keterbukaan informasi.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan tipe data kualitatif. Penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa (Moleong, 2002).

Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara beberapa *informant*. Sedangkan untuk

data sekunder diperoleh dari berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan objek penelitian ini, seperti humas pemerintah, penulisan humas, dan proses kreatif dalam peliputan berita.

Berdasarkan kriteria *informant* yang telah ditentukan, *informant* dalam penelitian ini adalah Tim Liputan Diskominsta Kota Magelang yang terdiri dari pewawancara (Ibu Eno), juru kamera liputan (Bapak Nanang), dan staf dokumentasi (Bapak Eko). Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember 2022 hingga Mei 2023 bertempat di Magelang.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model analisis data kualitatif Miles dan Huberman (Miles et al., 2014). Analisis data ini terdiri dari tiga subproses yang saling berkaitan yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan dari data yang telah didapatkan (Miles et al., 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam melakukan produksi berita, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang terdapat alur kerja yang dapat digunakan mulai dari tahap pra produksi, tahap produksi, dan tahap pasca produksi.

Tahap pra produksi terdiri dari penemuan ide, perencanaan, pengumpulan bahan, penyiapan bahan. Kemudian dilanjutkan dengan produksi hingga sampai pada tahapan pasca produksi yakni sampai pada pembaca

Proses produksi berita yang dilakukan oleh Humas Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang dimulai dengan tahap pertama yaitu menemukan ide. Satu hari sebelum pelaksanaan liputan, tim liputan terlebih dahulu melakukan diskusi untuk menemukan ide liputan. Diskusi ini diantaranya membahas mengenai: (1) Topik dari peristiwa yang akan diliput; (2) Daftar pertanyaan; (3) Teknis keberangkatan tim; (4) Persiapan peralatan untuk kegiatan liputan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti tidak menemukan kesulitan dari Diskominsta Kota Magelang untuk

menemukan ide pemberitaan. Hal ini dikarenakan jadwal kegiatan dari pimpinan dan instansi di Kota Magelang yang cukup padat setiap harinya. Meski demikian hal yang perlu dipertimbangkan adalah pengambilan *angle* berita.

Penentuan *angle* berita untuk informasi yang dihasilkan oleh Humas Diskominsta berkaitan dengan *news value* dari informasi yang dihasilkan. Hasil observasi peneliti menemukan bahwa Humas Diskominsta memprioritaskan untuk memproduksi berita yang positif yang berkaitan dengan kerja baik pimpinan maupun kerja baik dari instansi.

Dalam konsep strategi pesan, ini merupakan *key message* atau benang merah dari pesan yang ingin disampaikan oleh Humas Diskominsta Kota Magelang untuk publiknya. *Key message* tersebut adalah kerja baik pimpinan maupun instansi. Diantaranya publikasi agenda pimpinan, kegiatan rutin yang dilakukan oleh instansi dan pimpinan, hingga penghargaan yang diraih oleh instansi dan pimpinan.

Memproduksi berita yang memiliki narasi positif bukanlah sesuatu hal yang salah. Akan tetapi, jika berperspektif dari publik, publik membutuhkan informasi yang bermanfaat. Dengan demikian, Humas Diskominsta harus melatih untuk *sense* pengambilan *angle* berita agar lebih berperspektif publik.

Tahap pra-produksi diawali dengan proses penemuan ide. Dalam tahap ini, tim liputan melakukan riset atau pengumpulan informasi mengenai isu-isu terkini yang terkait dengan Diskominsta. Setelah itu, tim peliputan mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan dari target audiens Diskominsta. Berdasarkan riset inilah, tim liputan dapat menemukan ide atau topik yang menarik dan relevan untuk diliput.

Pada tahap ini, tim liputan melakukan diskusi antar anggota, sehari sebelum pelaksanaan kegiatan peliputan. Berdasarkan hasil observasi peneliti, diskusi dilakukan secara

luring di kantor maupun secara daring melalui *WhatsApp Group*. Hasil observasi peneliti menemukan bahwa tahap pra-produksi merupakan tahap krusial sehingga perlu dilakukan dengan baik agar hasil sesuai dengan yang direncanakan.

Hasil observasi peneliti menemukan bahwa yang ide dari tim liputan didominasi dari perintah Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Diskominsta Kota Magelang.

Pertimbangan sebuah kegiatan dapat diliput atau tidak adalah sebagai berikut. *Pertama*, Kepala Bidang Kepala Informasi Publik menerima informasi dari pusat jika ada kegiatan yang harus diliput.

Pertimbangan kedua adalah kegiatan tersebut mewakili kepentingan banyak orang. Pertimbangan ini sesuai dengan fungsi dari Humas adalah memberikan informasi pada media dan kelompok-kelompok yang berkontribusi terhadap pemahaman publik tentang isu-isu politik dan sosial (Curtin, 1999).

Pertimbangan ketiga adalah peliputan didasari dengan tujuan untuk melakukan transparansi informasi kepada publik sehingga dapat membangun citra positif instansi.

Prinsip mengedepankan transparansi informasi yang dijalankan oleh Humas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik dalam menjalankan peliputan telah sesuai dengan anjuran implementasi *Government Public Relations* Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Humas pemerintah dihimbau untuk melakukan keterbukaan informasi publik. Hal ini ditegaskan oleh Direktur Komunikasi Publik Ditjen IKP Kementerian Kominfo, Tulus Subardjono, “Jadi pada prinsipnya, pada era keterbukaan informasi publik, posisi pranata humas harus berperan penting dalam menjaga citra positif lembaga pemerintahan...” (Kominfo, 2015).

Implementasi keterbukaan informasi publik tidak hanya dalam topik dan kemasan liputan saja. Lebih dari itu, diseminasi informasi melalui kanal komunikasi resmi institusi perlu dimaksimalkan. Publikasi informasi melalui

kanal resmi dapat meminimalisir potensi misinformasi, ujaran kebencian, dan fitnah yang dapat mengganggu pada proses pembangunan (Nugraha et al., 2022).

Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Diskominsta Kota Magelang meyakini bahwa citra positif instansi dapat tercapai jika prinsip mengedepankan transparansi dijalankan. Hal ini sesuai konsep yang dikemukakan oleh Paisley (2001) bahwa komunikasi publik bertujuan untuk mengubah kepercayaan, perilaku dan kontrol sosial (Rice & Atkin, 2012).

Pihak Diskominsta juga telah menyamakan persepsi mengenai konsep transparansi yang akan diimplementasikan dalam berita. Konsep transparansi yang telah dijalankan diantaranya adalah partisipasi, integritas, dan *goodwill* (B. L. Rawlins, 2008).

Kepercayaan atau *trust* dari publik terhadap informasi yang dipublikasikan oleh Diskominsta Kota Magelang tidak lepas dari konsep kepercayaan terhadap kanal media resmi yang mereka miliki. Dalam konteks kepercayaan pada media dan produk jurnalistik, publik dari Diskominsta Kota Magelang telah mempercayai humas yang melakukan kerja jurnalistik, seperti para redaktur, editor, dan jurnalis yang mengumpulkan informasi secara benar (Knudsen et al., 2022). Untuk meraih kepercayaan publik, Diskominsta Kota Magelang telah berupaya memenuhi tiga aspek yaitu partisipasi, informasi yang substansial, dan akuntabilitas (Fairbanks et al., 2007; B. L. Rawlins, 2008; W. Rawlins, 2009).

Implementasi dari partisipasi dapat dilihat dari interaksi dari publik Diskominsta Kota Magelang terhadap informasi yang diberitakan dalam kanal resmi.

Selanjutnya, implementasi dari substansial dalam kaitannya dengan transparansi informasi, terlihat dari keakuratan data yang disajikan dalam kanal resmi Diskominsta Kota Magelang. Keakuratan data ini serta merta terjadi karena proses dari pra hingga pasca

produksi dari informasi telah secara mendetail mengedepankan akurasi data.

Terakhir terkait akuntabilitas dalam kaitannya dengan transparansi informasi yang dilakukan oleh Diskominsta Kota Magelang. Akuntabilitas yang dilakukan dengan mematuhi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik untuk publik internal dan eksternal secara bertanggung jawab. Disamping itu, memastikan penerapan akuntabilitas sudah dilakukan dengan tepat. Kemudian, dalam informasi yang dipublikasikan, menjelaskan dan menguatkan.

Kategori peliputan yang dilakukan oleh Humas Diskominsta Kota Magelang dapat dibedakan menjadi: (1) Program, Kebijakan, dan Kegiatan Walikota Magelang; (2) Program, Kebijakan, dan Kegiatan Pimpinan Diskominsta Kota Magelang; (3) Kegiatan Pemerintah Kota Magelang; (4) Kegiatan Diskominsta Kota Magelang.

Dalam konteks ini, konsep kepercayaan publik dapat dipahami sebagai hubungan antara *trustor* (pihak yang menaruh kepercayaan atau publik dari Diskominsta Kota Magelang) dan *trustee* (pihak yang dipercaya atau Diskominsta Kota Magelang).

Tahap selanjutnya adalah tahap perencanaan. Setelah ide atau topik liputan ditentukan, tim liputan melakukan perencanaan untuk menentukan narasumber yang akan diwawancarai, lokasi liputan, waktu pelaksanaan, serta strategi atau pendekatan yang akan digunakan dalam kegiatan liputan. Perencanaan juga meliputi pembagian tugas dan tanggung jawab antara anggota tim.

Dalam tahap perencanaan, tim liputan mempertegas peran tiap anggota tim pada saat pelaksanaan agar proses liputan berjalan lancar. Selain itu, tim mendiskusikan waktu keberangkatan yang tepat agar ketika ingin mewawancarai narasumber penting, seperti pejabat pemerintahan. Tim perlu mengetahui secara pasti waktu kedatangan, adanya *door stop* atau tidak sehingga tim liputan mampu menyesuaikan waktu dengan narasumber utama agar mempermudah jalannya wawancara.

Tahap selanjutnya adalah tahap persiapan. Tahap persiapan ini terdiri dari menyiapkan daftar pertanyaan untuk narasumber, menyiapkan peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk kegiatan liputan, akomodasi atau transportasi yang digunakan ketempat liputan. Peralatan yang wajib dibawa diantaranya adalah kamera, baterai cadangan, *tripod*, *clip on*, *tape recorder*, *notes*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Eno, dalam melaksanakan tugas liputan, tim tidak hanya harus mumpuni dalam merangkai kata dalam penulisan berita. Tim juga harus mengasah kemampuan tanggap dan ketelitian utamanya berkaitan dengan peralatan teknis. Tim liputan harus melakukan *check and recheck* dalam mempersiapkan alat kebutuhan liputan.

Dilanjutkan dengan tahap produksi atau pelaksanaan atau peliputan. Tahap produksi dimulai dengan meliput kegiatan yang dilakukan oleh instansi yang telah dipersiapkan pada tahap pra produksi. Berdasarkan hasil wawancara, pada tahap peliputan ini, hal-hal yang harus diliput harus memenuhi unsur *5W+1H* (*What, Who, Where, When, Why, How*).

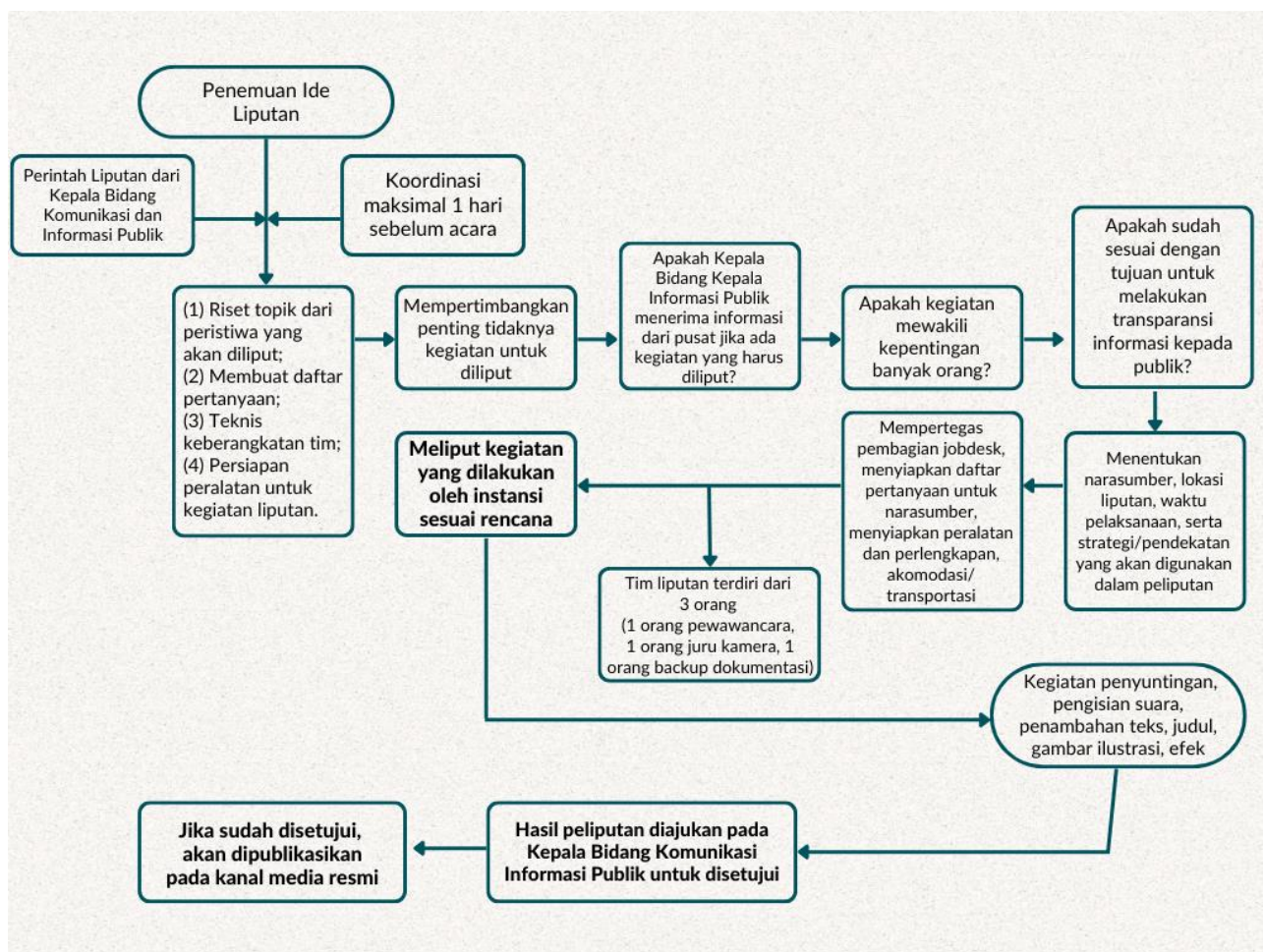
Saat meliput kegiatan, Tim Liputan Diskominsta Kota Magelang telah siap pada posisinya masing-masing, sesuai dengan pembagian tugas pada saat tahap perencanaan. Tim liputan biasanya terdapat 3 orang, 1 orang yang menjadi pewawancara, 1 orang menjadi juru kamera, dan 1 orang untuk *backup* pendokumentasian. Saat harus melakukan liputan, ketiga orang tersebut berpencah dan melakukan tugas sesuai dengan *jobdesc*.

Dalam pelaksanaan tahap produksi ini, peneliti menemukan adanya proses *taping*. Proses *taping* dapat didefinisikan sebagai aktivitas pengambilan beberapa gambar maupun video di tempat pelaksanaan liputan. Tim liputan perlu mengambil gambar atau video sebagai bukti dokumentasi dalam liputan dan melakukan wawancara dengan narasumber yang relevan. Pada tahap ini, tim liputan perlu memastikan keakuratan informasi, kedalam informasi yang mereka dapatkan, serta ketepatan *angle* sehingga

mampu menjawab kepentingan target audiens. Untuk sampai pada tahap ini, tim juga perlu menjunjung tinggi etika dan kode etik jurnalistik, menguasai bidang liputan seperti tercantum pada 9 elemen jurnalistik, serta mampu menerapkan teknik - teknik peliputan dengan tepat.

Sampai pada tahap yang terakhir yakni tahap pasca produksi. Tahap pasca produksi ini terdiri dari penyelesaian dan penayangan. Tahap pasca produksi dimulai setelah peliputan kegiatan hingga hasil liputan tersebut ditayangkan. Kegiatan pasca produksi yang dilakukan oleh tim liputan Diskominsta Kota Magelang diantaranya mencakup menjadi kegiatan *editing* (penyuntingan), *manipulating/dubbing* (pengisian suara), penambahan teks, judul, gambar ilustrasi, efek.





Sumber: Hasil Penelitian, 2023

**Gambar 2. Model Produksi Berita Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang dengan Implementasi Transparansi Informasi untuk Membangun Kepercayaan Publik**

Hasil observasi peneliti menemukan bahwa Tim Liputan Diskomnista Kota Magelang perlu melakukan pengeditan materi yang telah diambil pada tahap produksi, seperti memotong dan mengatur urutan gambar atau video dengan menggunakan *software* Adobe Premiere atau Adobe Photoshop, serta memeriksa kembali transkrip wawancara untuk memastikan keakuratan informasi yang disampaikan. Setelah itu, menyusun atau menyunting berita, artikel, konten yang akurat, berimbang, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kemudian melakukan publikasi di media massa atau *platform online* yang biasa digunakan.

Bapak Nanang, staf editing dari Tim Liputan Diskomnista Kota Magelang

menjelaskan kemampuan *multitasking* dan bekerja dengan efektif dibutuhkan. Ia menerangkan terkadang pada saat *editing video*, dalam waktu yang bersamaan ada lebih dari satu pekerjaan. Oleh karena itu, anggota tim perlu membagi pekerjaan dan menyelesaikan dengan lebih cepat. Penguasaan dasar-dasar *editing* perlu dikuasai oleh anggota tim.

Setelah proses editing, hasil peliputan kemudian diajukan pada Kepala Bidang Komunikasi Informasi Publik untuk disetujui. Dalam proses ini dilakukan penyaringan layak tidaknya hasil liputan dipublikasikan. Beberapa pertimbangannya adalah hasil liputan merupakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan hasil liputan telah memenuhi

etika jurnalistik. Jika memenuhi, hasil liputan ditayangkan melalui kanal media resmi Pemerintahan Kota Magelang.

Adapun hasil liputan yang dituangkan dalam bentuk tulisan yang akan dimuat di *website* memiliki standar sendiri. Humas Diskominsta Kota Magelang menyadari bahwa berita yang dimuat di laman resmi Diskominsta menjadi rujukan bagi jurnalis yang ingin memberitakan mengenai Pemerintah Kota Magelang. Dengan kata lain, berita yang dimuat dalam *website* Diskominsta Kota Magelang juga memiliki fungsi sebagai *press release*.

Humas Diskominsta Kota Magelang berupaya agar informasi yang disajikan dalam kanal resmi merupakan informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas merupakan kunci dari transparansi informasi.

Informasi yang disajikan oleh Diskominsta telah memenuhi unsur kualitas *press release* yang efektif yaitu *newsworthy*, jelas dan *concise*, terstruktur dengan baik, akurat dan faktual, kutipan yang relevan, visual yang mendukung, serta informasi kontak selalu disertakan (Goel, 2023).

Standar penulisan berita yang dimuat dalam *website* Diskominsta utamanya harus memenuhi unsur 5W+1H, apa peristiwa yang terjadi, siapa yang terlibat dalam peristiwa, kapan peristiwa terjadi, dimana peristiwa terjadi, kapan peristiwa terjadi, mengapa peristiwa terjadi, serta bagaimana peristiwa terjadi. Dalam berita yang harus disertai kutipan wawancara dari pihak yang berkepentingan. Selain itu, gaya penulisan yang menjadi standar dalam laman resmi adalah *straight news*. Terakhir, berita harus memiliki *news value* sehingga peluang untuk diterbitkan oleh rekan jurnalis lebih besar.

## **SIMPULAN**

Humas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang memiliki tim liputan untuk dapat menyuguhkan informasi yang berkualitas bagi publiknya. Informasi yang Diskominsta publikasikan memenuhi kualitas

*press release* yang efektif dalam konteks transparansi informasi karena memenuhi unsur *newsworthy*, jelas dan *concise*, terstruktur dengan baik, akurat dan faktual, kutipan yang relevan, visual yang mendukung, serta informasi kontak selalu disertakan.

Dalam meramu informasi yang berkualitas, tim liputan memiliki alur peliputan berita yang disesuaikan dengan kebutuhan institusi yakni mengedepankan prinsip transparansi informasi. Alur peliputan dimulai dari: (1) Penemuan ide liputan; (2) Riset Topik; (3) Mempertimbangkan penting tidaknya kegiatan untuk diliput. Terdapat beberapa pertimbangan diantaranya, *pertama*, apakah Kepala Bidang Informasi Publik menerima informasi dari pusat jika ada kegiatan yang harus diliput. *Kedua*, apakah kegiatan mewakili kepentingan banyak orang, dan *ketiga*, apakah sudah sesuai dengan tujuan untuk melakukan transparansi informasi kepada publik; (4) Menentukan narasumber, lokasi liputan, waktu pelaksanaan, serta strategi/pendekatan yang digunakan dalam peliputan; (5) Mempertegas pembagian jobdesk untuk tim liputan yang terdiri dari 3 orang; (6) Meliput kegiatan sesuai rencana; (7) Penyuntingan hasil liputan; (8) Hasil liputan diajukan ke Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik untuk disetujui; (9) Hasil liputan disetujui dan dipublikasikan.

Kedepannya Humas Diskominsta Kota Magelang diharapkan meningkatkan *media relations* atau hubungan baik dengan rekan-rekan media. Selain itu, Humas Diskominsta juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuannya dalam pembuatan rilis sesuai dengan *point of view* rekan-rekan media. Dengan demikian, lebih banyak pemberitaan dengan tonase positif yang didapatkan oleh Diskominsta Kota Magelang.

Diskominsta Kota Magelang diharapkan dapat memutakhirkan *SOP* dalam pembuatan *press release*, agar kualitas liputan dapat terstandarisasi. Tidak hanya memenuhi unsur 5W+1H saja. Diharapkan *SOP* lebih dijabarkan

lagi untuk *press release* yang akan didiseminasikan dalam bentuk audio, audio visual, maupun dalam bentuk tulisan.

Diskominsta Kota Magelang diharapkan secara berkala mengevaluasi kinerja mereka, seperti survei kepercayaan pada publik, baik rekan media, sesama instansi pemerintah dilingkungan Pemerintah Kota Magelang, dan masyarakat.

Tim liputan Diskominsta Kota Magelang hendaknya meningkatkan kemampuan jurnalistik, meng-*update* ilmu mengenai transparansi, kredibilitas serta etika humas kaitannya dengan kerja wartawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aida, N. (2023). Langkah Kerja Jurnalistik Public Relations Organisasi Dakwah. *Bil Hikmah: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 1(01), 49–64.
- Anam, K., Puji Astuti, S., Hermintoyo, M., & Sri Puji Astuti, dan. (2022). Analisis Sarana Kohesi Leksikal dalam Teks Berita Humas di Website Kanwil Kemenag Jawa Tengah. In *NUSA* (Vol. 17, Issue 1).
- Brown, A. J., Vandekerckhove, W., & Dreyfus, S. (2014). The relationship between transparency, whistleblowing, and public trust. In *Research Handbook on Transparency* (pp. 30–58). Edward Elgar Publishing Ltd. <https://doi.org/10.4337/9781781007945.00008>
- Curtin, P. A. (1999). Reevaluating public relations information subsidies: Market-driven journalism and agenda-building theory and practice. *Journal of Public Relations Research*, 11(1), 53–90.
- Dewabrata, A. M. (2010). *Seri Jurnalistik Kompas; Kalimat Jurnalistik: Panduan Mencermati Penulisan Berita*. Penerbit Buku Kompas.
- DiStaso, M. W., & Bortree, D. S. (2012). Multi-method analysis of transparency in social media practices: Survey, interviews and content analysis. *Public Relations Review*, 38(3), 511–514. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2012.01.003>
- Dozier, D. M., & B. G. M. (1995). Evolution of the manager role in public relations practice. *Journal of Public Relations Research*, 7(1), 3–26.
- Erkkilä, T. (2020). Transparency in Public Administration. In *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1404>
- Fachruddin, A. (2017). *Dasar-dasar produksi televisi: Produksi berita, feature, laporan investigasi, dokumenter dan teknik editing*. Kencana.
- Fahri, M. E., & Unde, A. A. (2018). Analysis of Government Public Relations Role and Function in Global Information Era at Legislative House Central Sulawesi Province. In *Jurnal Komunikasi KAREBA* (Vol. 7, Issue 2). <https://sulteng.antaranews.com/berita/39791/proses>
- Fairbanks, J., Plowman, K. D., & Rawlins, B. L. (2007). Transparency in government communication. *Journal of Public Affairs*, 7(1), 23–37. <https://doi.org/10.1002/pa.245>
- Hartati, S., & Anwar, K. (2023). Peran Humas Sebagai Fungsi Dokumentasi dan Publikasi Berita di MIN 3 Gunung Kidul. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam*, 5(1), 91–107.
- Holland, D., Krause, A., Provencher, J., & Seltzer, T. (2018). Transparency tested: The influence of message features on public perceptions of organizational transparency. *Public Relations Review*, 44(2), 256–264.
- Issing, O. (2005). *Communication, Transparency, Accountability: Monetary Policy in the Twenty-First Century* Otmar Issing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, (2010).

- Knudsen, E., Dahlberg, S., Iversen, M. H., Johannesson, M. P., & Nygaard, S. (2022). How The Public Understands News Media Trust: An Open-Ended Approach. *Journalism*, 23(11), 2347–2363. <https://doi.org/10.1177/14648849211005892>
- Komariah, K., & Subekti, P. (2016). Peran Humas dalam Pengembangan Pantai Pangandaran Sebagai Destinasi Ekowisata Melalui Kearifan Lokal Masyarakat Pangandaran. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), 172–184. <https://doi.org/10.24198/jkk.vol4n2.5>
- Kominfo. (2015). *Peran Humas dalam Implementasi Government Public Relation*. [https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/6134/peran+humas+dalam+implementasi+government+public+relation/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/6134/peran+humas+dalam+implementasi+government+public+relation/0/berita_satker).
- Kundeliene, K., & Leitoniene, S. (2015). Business Information Transparency: Causes and Evaluation Possibilities. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 213, 340–344. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.548>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Third Edition. In *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Moore, S. (2018). Towards a Sociology of Institutional Transparency: Openness, Deception and the Problem of Public Trust. *Sociology*, 52(2), 416–430. <https://doi.org/10.1177/0038038516686530>
- Muslimin, K. (2019). *Jurnalistik Dasar: Jurus Jitu Menulis Berita, Feature Biografi, Artikel Populer, dan Editorial*. UNISNU PRESS.
- Musman, A., & Mulyadi, N. (2017). *Jurnalisme Dasar: Panduan Praktis Para Jurnalis*. Anak Hebat Indonesia.
- Nasrullah, R. (2022). *Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Prenada Media.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(2), 286. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.37095>
- Pratiwi, N. E., Mayopu, R. G., & George, N. H. (2015). Aktivitas Media Relations Humas Setda Kota Salatiga dalam Membentuk Berita Positif. *Jurnal Komunikasi ASPIKOM*, 2(5), 330–345.
- Priyatna, C. C., Prastowo, F. X. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi Teknologi Informasi oleh Lembaga Pemerintah dalam Aktivitas Komunikasi Publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114–127.
- Qudratullah, Q. (2019). Konsep Jurnalisme Dakwah Dalam Mencegah Tindak Korupsi. *NUANSA: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Keagamaan Islam*, 16(2), 294. <https://doi.org/10.19105/nuansa.v16i2.2642>
- Rani, N. L. R. M. (2013). Persepsi Jurnalis dan Praktisi Humas Terhadap Nilai Berita. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 83–96.
- Ratnasari, E., Rahmat, A., & Prastowo, F. A. A. (2018). Peran Humas Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi. *PRofesi Humas*, 3(1), 21–38.
- Rawlins, B. L. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal*, 2(2).
- Rawlins, W. (2009). *The Compass of Friendship: Narratives, Identities, and Dialogues*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452274874>
- Rice, R. E., & Atkin, C. K. (2012). *Public Communication Campaigns*. SAGE publications.
- Rinaldi, M. R. (2018). *Peran Humas dalam Mengelola Informasi dan Berita di Sekretariat DPRD Kota Palembang*. Universitas Sriwijaya.
- Ruslan, R. (2002). *Manajemen Humas dan Komunikasi, Konsepsi, dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Saleh, R., Sultan, I., & Farid, M. (2015a). Pengetahuan Jurnalistik Pegawai

- Humas Pemerintah Dalam Kegiatan Publisitas. In *Jurnal Komunikasi KAREBA* (Vol. 4, Issue 1).
- Santika, E. F. (2023, May 2). *Survei Indikator Politik Atas Kepercayaan Masyarakat Terhadap Lembaga, TNI Masih Memimpin*.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/02/survei-indikator-politik-atas-kepercayaan-masyarakat-terhadap-lembaga-tni-masih-memimpin>
- Siti Sarah Destyani, & Suherman, M. (2022). Komunikasi Humas Sekertariat Presiden Republik Indonesia Melalui Unggahan Foto Kegiatan Presiden Dalam Mencegah Berita Hoax. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2(2).  
<https://doi.org/10.29313/bcspr.v2i2.4095>
- Tolapa, M. (2018). Peran Press Release Sebagai Bentuk Penyebaran Informasi Publik di Bagian Humas Pemerintah Kota Gorontalo. *Al Qisthi*, VIII(2).
- Goel, V. (2023, April 13). *6 qualities of an effective press release*. LinkedIn.  
<https://www.linkedin.com/pulse/6-qualities-effective-press-release-vibha-goel-content-writer->
- Virajati, C., & Setianto, W. A. (2019). Kebijakan redaksi media dalam pemberitaan kehumasan (Analyzing editorial policy in public relations release). *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 21(1), 59–73.
- Wahono, B. S. E. D. I. (2020). *Rambu-Rambu Jurnalistik (Bagaimana Menulis Berita yang Layak Baca)*. Guepedia.
- Wahyudi, S. E., Pinandito, A., & Saputra, M. C. (2017). Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(2), 108–117. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Waluyo, D. (2018). Tinjauan standar kompetensi wartawan untuk meningkatkan kapasitas media dan profesionalisme. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 22(2), 167–184.
- Wulandari, S. (2019). Pengelolaan Media Online Website dalam Penyebarluasan Informasi Publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Tahun 2016. *JOM Fisip*, 6(2).
- Yulianti, R. (2020). *Proses Penyuntingan Naskah Berita Eksternal di Humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai*.
- Yusuf, M. (2019). Implementasi Kebijakan Kode Etik Jurnalistik dalam Peliputan Berita Media Cetak pada Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 7(2), 171–181.

