

### BAB III

## TEMUAN PENELITIAN PEMBERIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS COMPUTER MEDIATED COMMUNICATION DI PEMKOT PEKALONGAN

Bab temuan penelitian ini, akan dibahas tentang hasil wawancara dan hasil kuesioner mengenai kegiatan pelayanan informasi publik berbasis computer mediated communication di Pemkot Pekalongan. Dalam penelitian ini, kami melakukan wawancara kepada Arif Karyadi, S.Sos selaku Kepala Bagian Humas Pemerintah Kota Pekalongan, Machfudz Alimin selaku staff subbagian dokumentasi dan pemberitaan Humas Pemkot Pekalongan, serta masyarakat Kota Pekalongan yang mendapatkan pelayanan informasi publik. Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pemberian pelayanan informasi publik berbasis computer mediated communication (CMC) di Pemkot Pekalongan. Berikut merupakan temuan penelitian mengenai kegiatan pelayanan informasi publik Humas Pemerintah Kota Pekalongan.

### 3.1 Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan informasi di bagian Humas Pemkot Pekalongan mengacu pada Undang-undang keterbukaan informasi publik No.14 tahun 2008. Dalam undang-undang tersebut Instansi baik pemerintah maupun swasta mempunyai kewajiban dalam memberikan informasi kepada publik atau masyarakat. Selain itu dalam undang-undang tersebut menjelaskan ada beberapa informasi yang wajib dan ada yang tidak bisa di keluarkan oleh instansi tersebut.

*Informasi publik itu adalah informasi yang berhak diketahui oleh masyarakat atau publik. Kalau sebagai lembaga, kita memang ada kewajiban sesuai dengan Undang-undang keterbukaan informasi publik. Ada beberapa informasi yang secara periodik kita keluarkan, ada yang secara ini harus kita keluarkan wajib, kemudian ada juga informasi yang tidak bisa kita keluarkan.*

Publik sebagai penerima informasi perlu mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekalongan. Kondisi tersebut merupakan bentuk transparansi dari keterbukaan informasi publik.

*Seperti yang saya sampaikan itu, jadi kaitannya dengan keterbukaan informasi publik itu sendiri adalah masyarakat saat ini berhak mengetahui apa yang dilakukan Pemerintah Kota Pekalongan baik dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan.*

Selanjutnya hal yang melatar belakangi tujuan keterbukaan informasi publik di Pemerintah Kota Pekalongan ini adalah undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

*Ya yang melatar belakangi itu dari adanya Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.*

Sebagai badan publik yang bertugas untuk menjembatani antara instansi dengan masyarakatnya. Kegiatan humas Pemkot Pekalongan memiliki berbagai jenis informasi publik yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat.

*Ya macam-macam ya kalau di tempat kita-kita biasanya terkait anggaran, kemudian yang kedua berkaitan dengan kegiatannya apa dan yang terakhir mungkin kalau ada kebijakan dari pimpinan.*

Selanjutnya dalam Undang-undang keterbukaan informasi publik terdapat pula jenis informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala kepada masyarakat seperti informasi yang berkaitan dengan badan publik, informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik terkait, laporan keuangan, dan informasi lain yang diatur dalam perundang-undangan.

*APBD anggaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan untuk kegiatannya sendiri biasanya kegiatan yang dilakukan oleh Walikota Pekalongan semua itu merupakan informasi yang wajib untuk disediakan atau di publish melalui media sosial kita.*

Terdapat pula informasi dalam Pemkot Pekalongan yang tidak dapat disebarkan kepada masyarakat. Hal ini juga sesuai dengan Undang-undang keterbukaan informasi publik dimana ada beberapa informasi yang tidak dapat diberikan oleh badan publik salah satunya adalah Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau didokumentasikan. Dalam hal ini instansi atau badan publik belum dapat memberikan informasi terkait hal baik perencanaan atau informasi lainnya, sehingga jika suatu informasi tersebut dikeluarkan ke publik akan menimbulkan kesalah pahaman. Jika informasi kegiatan yang sedang berlangsung diberikan seperti informasi mengenai besarnya biaya pembuatan jalan tersebut tidak sesuai dengan data yang ada. Namun humas salah memberikan informasi bisa menimbulkan masalah. Masyarakat dapat berasumsi salah dan akhirnya dapat menimbulkan konflik.

*Memang ada ketentuan di Undang-undang ketrebukaan informasi publik itu. Kalau kegiatan sedang berlangsung atau pada proses perencanaan sedang dilaksanakan dan belum diperiksa oleh badan berwenang itu belum bisa di publish*

Selanjutnya, jika masyarakat meminta informasi tersebut Humas Pemkot Pekalongan sebagai penyedia informasi dapat memberikan informasi secara umum dan belum dapat memberitahu secara luas mengenai informasi yang belum terverifikasi dari pihak terkait. Kebijakan tersebut dilakukan untuk menekan potensi konflik yang muncul bahkan prasangka negatif yang menyudutkan Pemerintah.

*Kalau ada permintaan terkait informasi itu harus ada persetujuan. Jadi begini kalau sudah diperiksa secara otomatis akan kita publish. Tapi kalau kegiatannya sedang berjalan, misalnya proyek pembangunan jalan di mana prosesnya masih berlangsung kemudian ada yang tanya tentang informasi itu, itu belum bisa.*

Pemberian pelayanan informasi publik di Humas Pemkot Pekalongan mengenai kegiatan yang sedang berlangsung dilakukan dengan memberikan informasi secara umum melalui papan pengumuman.

*Iya betul, karena memang ada ketentuan ketika pelaksanaan proyek itu hanya sekedar kita pasang papan pengumuman bahwa proyek itu anggarannya dari mana dan dilaksanakan oleh siapa berapa lama waktunya.*

Banyaknya kesalah pahaman yang sering terjadi dari adanya informasi memang sering terjadi dalam suatu instansi. Namun, dalam Humas Pemerintah Kota Pekalongan belum pernah menemukan adanya konflik yang terjadi dari informasi yang diberikan kepada publik.

Sebagai dua badan dalam Pemerintah Kota yang saling menyediakan informasi kepada publik atau masyarakatnya, Humas dan Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Pekalongan saling berkontribusi dalam mengelola website Pemerintah Kota Pekalongan.

*Kontribusi itu pasti ada, kita berkontribusi dengan memberikan konten atau materi nanti mereka dapat masukan dari kita juga. Jadi kalau kita buat release itu bisa diambil oleh mereka.*

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan dalam keterbukaan informasi pblik yang dilakukan oleh Humas Pemkot Pekalongan meliputi dengan memberikan informasi secara berkala melalui media sosialnya. Selain itu ada beberapa informasi yang tidak dapat disebarikan kepada publik dengan alasan dapat menimbulkan kesalah pahaman di maysraakat. Pemberian

informasi kepada publik dalam Humas Pemkot Pekalongan juga sesuai dengan undang-undang keterbukaan informasi publik No. 14 tahun 2008.

### **3.2 Proses Perencanaan Dan Pelaksanaan Kegiatan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Digital**

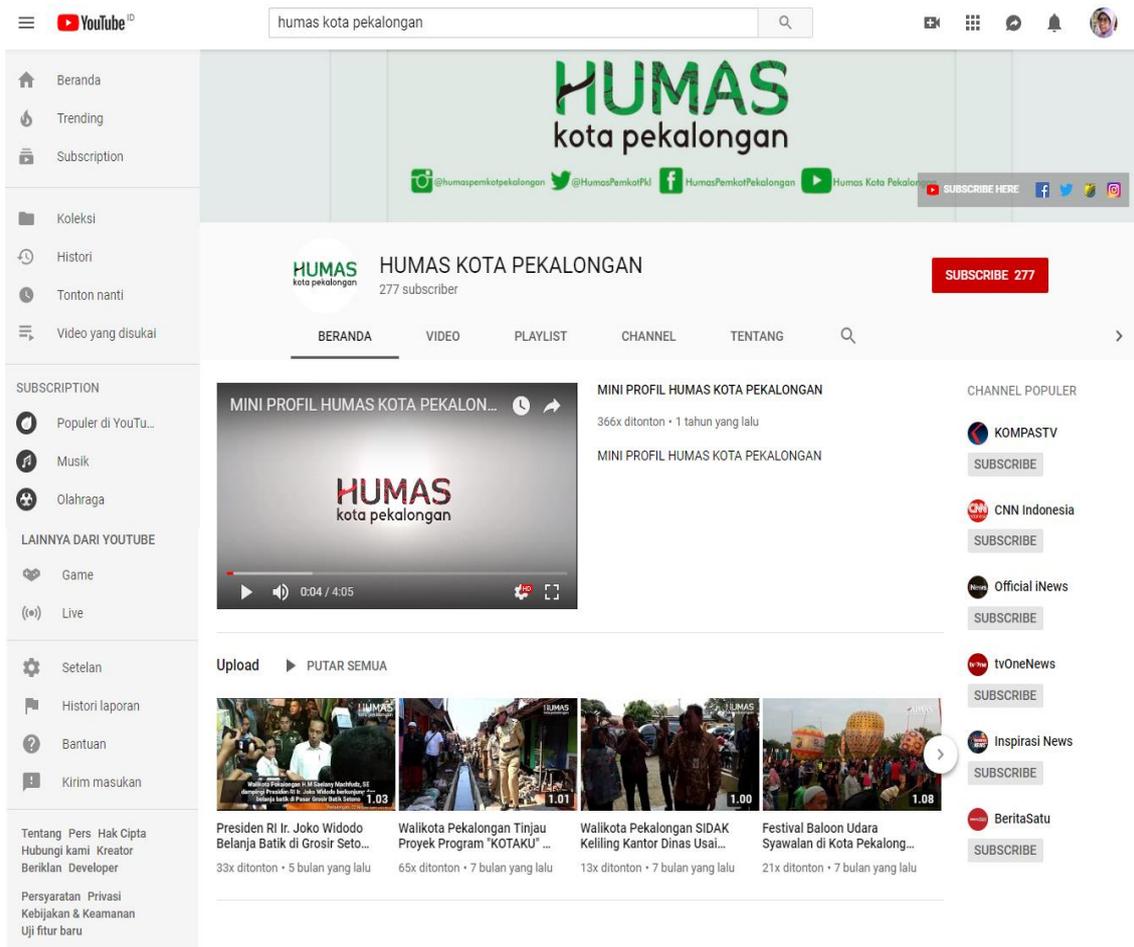
Penggunaan media sosial dalam memberikan informasi kepada publik dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Pekalongan sebagai bentuk keterbukaan informasi publik dimana mewajibkan setiap badan negara untuk menyediakan informasi yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung jawabkan. Dalam hal ini Humas Pemkot Pekalongan menjadikan media sosial yang saat ini banyak digemari oleh masyarakat sebagai platform dari pemberian pelayanan informasi tersebut. Sayangnya penggunaan RACE model dalam analisis sebelum melakukan kegiatan perencanaan dan pelaksanaan keterbukaan informasi tidak dilakukan oleh Humas Pemkot Pekalongan. Padahal penggunaan RACE model akan mampu menjadikan kegiatan tersebut lebih dapat terukur dan terarah.

Youtube merupakan salah satu media sosial yang digunakan oleh humas Pemkot Pekalongan dalam memberikan pelayanan informasi kepada publiknya. Penggunaan youtube sendiri bagi humas Pemkot Pekalongan digunakan untuk mengupload video-video berdurasi panjang.

*Okee, Konten pemberitaan di humas itukan meliputi foto, teks, naskah atau teks berita selain itu juga meliputi video. Penggunaan youtube juga kami pilih karena saat ini memang banyak digemari oleh netizen yang lebih menyukai membaca sebuah informasi melalui visual video atau foto dari pada membaca naskah atau teks. Oleh karena itu, youtube merupakan media yang efektif untuk menyampaikan informasi dalam bentuk video.*

#### **Gambar 3.1**

#### **Media Sosial Youtube Humas Pemkot Pekalongan**



(sumber : <https://www.youtube.com/channel/UCfs4U9SM6I8HLUb9zK1RmpQ> )

Selain itu penggunaan media sosial lainnya seperti twitter dalam memberikan pelayanan publik juga diberikan oleh humas Pemkot Pekalongan. Jenis format penulisan dalam twitter yang hanya mencakup point-point digunakan humas Pemkot Pekalongan dalam memberikan informasi secara ringkas, jelas, dan padat kepada masyarakat.

*Kemudian twitter merupakan salah satu media yang dapat dikatakan media sosial pertama sebelum mengelola facebook, instagram, dan youtube. Karena perkembangan twitter saat dulu sangat cepat sekali. Informasi yang disampaikan juga tidak bertele-tele dan lebih ke point-point penting sehingga menurut Humas twitter merupakan platform yang efektif.*

**Gambar 3.2**  
**Media Sosial Twitter Humas Pemkot Pekalongan**



(sumber : <https://twitter.com/HumasPemkotPkl> )

Sebagai media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Humas Pemkot Pekalongan menjadikan facebook sebagai salah satu platform dalam memberikan pelayanan informasi kepada publiknya.

*Selain itu facebook kita pilih karena hampir setiap orang memiliki media sosial bernama facebook sehingga peluang untuk tersampainya sebuah informasi dan facebook itu lengkap dalam artian video berdurasi panjang juga bisa tercover disitu gambar dan naskah panjang juga dapat tercover disitu. Sehingga kami memanfaatkan betul soalnya hampir semua orang mempunyai akun media sosial bernama facebook.*

**Gambar 3.3**  
**Media Sosial Facebook Humas Pemkot Pekalongan**

The image shows a screenshot of the Facebook page for 'Humas Pemkot Pekalongan'. The page header includes the name 'Humas Pemkot Pekalongan' and navigation options like 'Mutuara', 'Beranda', and 'Buat'. The profile picture is a circular logo with 'HUMAS kota pekalongan'. The cover photo is a blue abstract graphic. The main content area shows a post from May 14, 2019, at 20:36, titled 'Safari Tarawih Kelling Wali Kota H.M Saelany Machfudz dan Wakil Wali Kota H.A. Afzan Arslan Djunaid bersama Forkompinda serta Kepala OPD se Kota Pekalongan kali ini Selasa (14/5) di Masjid An Noor, Kelurahan Poncol.' The post includes a photo of officials sitting at a table during a Tarawih Safari event. The post has 36 likes, 2 comments, and has been shared 3 times. The right sidebar contains information about the page, including the website 'pekalongankota.go.id', the organization type 'Organisasi Pemerintah', and a 'Transparansi Halaman' section.

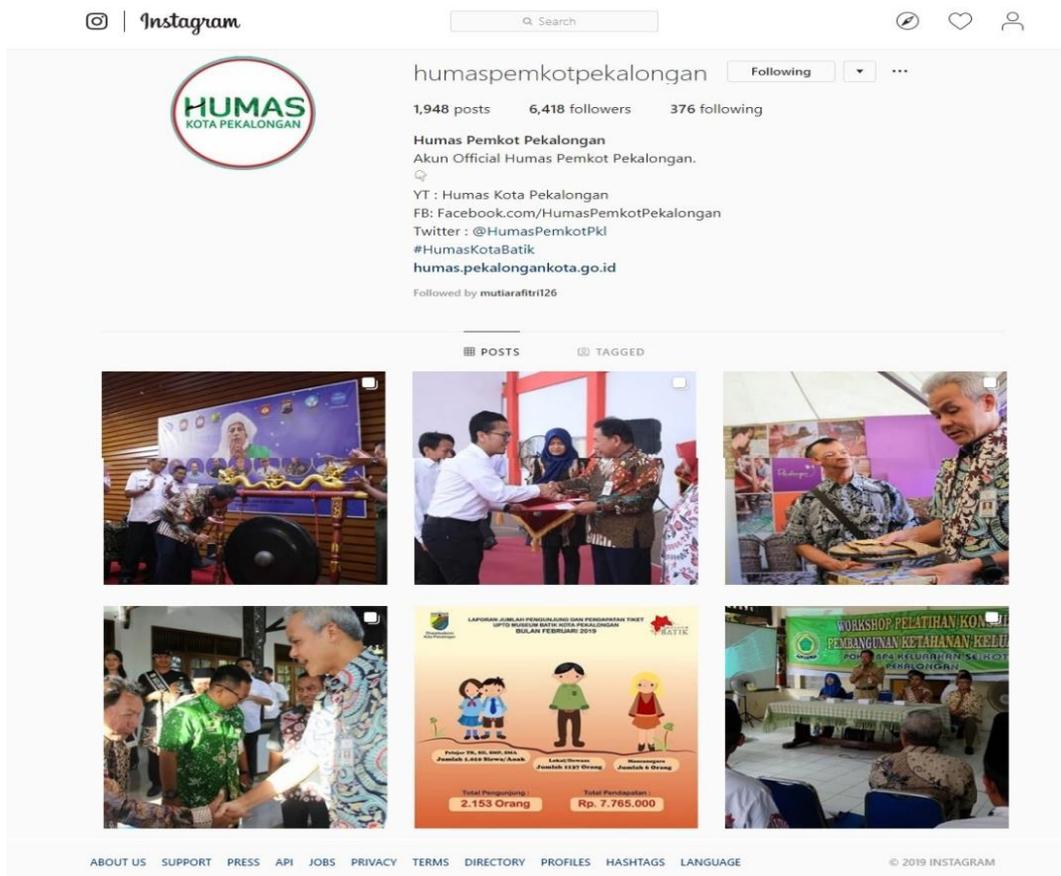
(sumber : <https://www.facebook.com/HumasPemkotPekalongan> )

Tidak hanya media sosial berupa youtube, twitter, dan facebook. Humas Pemkot Pekalongan menyediakan platform instagram dalam memberikan pelayanan informasi kepada publiknya. Penggunaan instagram tersebut dipilih oleh Humas Pemkot Pekalongan karena media sosial tersebut memiliki banyak pemakai terutama masyarakat di Indonesia.

*Kemudian instagram. Instagram kami gunakan karena hampir semua orang yang bergelut dibidang fotografi memanfaatkan instagram karena instagram basic awalnya merupakan murni foto hanya saja mungkin sekarang bertambah konten yaitu video dan lain-lain. Pemanfaatn instagram tidak jauh berbeda dengan alasan kami memanfaatkan media sosial seperti twitter dan facebook.*

### Gambar 3.4

## Media Sosial Instagram Humas Pemkot Pekalongan



(Sumber: <https://www.instagram.com/humaspemkotpekalongan/>)

Selanjutnya penggunaan website menjadi strategi untuk lebih memaksimalkan peran instansi mencukupi keterbukaan informasi publik. Melalui website tersebut masyarakat dapat mengatakan apakah suatu instansi tersebut dapat dikatakan update atau tidak melalui website tersebut. Penggunaan website bagi Humas Pemkot Pekalongan sendiri sebagai ruang segala informasi mengenai suatu instansi tersebut. Bahkan orang dapat mengetahui bagaimana instansi tersebut hanya melalui website mereka.

*Profesionalisme sebuah instansi atau perusahaan semuanya itu dilihat dari pengelolaan website. Website juga dapat dikatakan sebagai kantor online yang artinya bagi mereka yang tidak bisa hadir ke kantornya bisa mendapatkan informasi mulai dari kontak, profil dan informasi-informasi terbaru berasal dari website.. Disitu sudah terjadi secara lengkap. Baik profil maupun data.*

**Gambar 3.5**  
**Media Sosial Website Humas Pemkot Pekalongan**



(Sumber : <https://humas.pekalongankota.go.id/> )

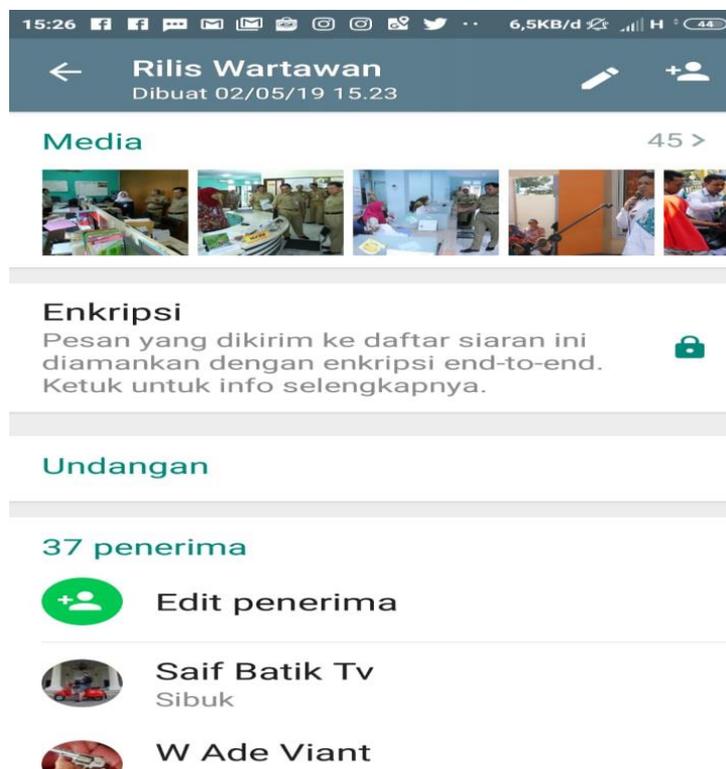
Dalam setiap kegiatannya humas selalu berurusan dengan dengan pihak awak media baik dalam menjalin kerjasama, mengirim relase agar dimuat di berita, hingga lainnya. Humas Pemkot Pekalongan menjadikan WhatsApp sebagai platform dalam berkomunikasi dengan awak media dengan pembentukan grup maupun broadcast melalui personal chat.

*WhatsApp kami manfaatkan untuk komunikasi dengan media atau wartawan. Komunikasi kami dengan wartawan biasanya meliputi pembentukan grup yang beranggotakan semua wartawan baik dari media online,cetak, TV baik harian atau mingguan. Jumlah wartawrn dalam grup ini ada sebanyak 37 wartawan baik dari tribun, radar, suara merdeka, Batik Tv,dan masih banyak lagi. Selain menggunakan grup, kami juga menggunakan fitur broadcast*

yang mana Broadcast sendiri lebih privacy dan pesan yang disampaikan bisa masuk ke dalam whatsapp mereka.

**Gambar3.6**

**Grup WhatsApp Pemkot Pekalongan dengan wartawan**



(Sumber dok.humas Pemkot Pekalongan)

Keunggulan yang dimiliki e-mail dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik juga dimanfaatkan oleh humas Pemkot Pekalongan. E-mail sendiri digunakan oleh humas Pemkot dalam mengirimkan file-file dengan ukuran kapasitas besar.

*E-mail kami memanfaatkan untuk berkomunikasi dengan wartawan, karena email mencakup file-file foto yang original dengan ukuran file yang besar dapat dikirim ke e-mail. Kalau melalui whatsapp terkadang file yang dikirim melalui proses compress. Sehingga kami memanfaatkan e-mail untuk mengirim foto, naskah ataupun video dengan ukuran file yang besar.*

Dinas Komunikasi dan Informatika (diskominfo) bersama humas memiliki tugas pokok dan fungsi atau tufoksi yang mana dalam hal ini pengelolaan Webstite Kota Pekalongan juga dikelola bersama dalam menyediakan informasi kepada publiknya. Informasi yang diterapkan

sama dengan informasi yang tersedia di website humas Pemkot Pekalongan. Pemilihan berita yang masuk kedalam kategori berita utama dan lainnya dapat dilihat dari isi dari kegiatan tersebut. jika kegiatan tersebut dihadiri oleh Walikota secara langsung maka berita atau informasi itu termasuk kedalam berita utama.

*Untuk memilih mana yang berita utama dan berita lainnya itu biasanya kalau yang utama itu berita yang didatangi oleh beliau langsung, dan kalau yang lainnya biasanya acara-acara seperti ceremonial tetapi pak wali tidak hadir disitu jadi kami masukkan berita lainnya. Alasannya itu karena walikota sendiri memiliki daya tarik seperti memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan dan lainnya bagi masyarakat sehingga kami jadikan berita tersebut berita utama.*

Beberapa perubahan-pun sering dilakukan oleh Diskominfo dan humas dalam perbaikan pengelolaan website tersebut. sehingga dampak dari perubahan tersebut sering terjadinya eror pada link yang mana tidak dapat menghubungkan dengan media sosial lainnya.

*Sebenarnya website sendiri baru diperbarui sekitar tiga bulan yang lalu, dulu website humas Pemkot Pekalongan tidak semacam ini. Di tahun 2019 ada perubahan terhadap desain sebanyak dua kali dan juga link admin. Dan beberapa link terkahir berkaitan media sosial sudah kami perbaiki. Jadi link tersebut dapat menghubungkan dengan media sosial lainnya. Karna memang masih dalam perbaikan yang kemarin-kemarin.*

Pembuatan desain infografis-pun diberikan oleh Humas Pemkot Pekalongan dalam sosial mediana. Infografis merupakan representasi visual informasi, data atau ilmu pengetahuan secara grafis. Penggunaan infografis ini memperlihatkan informasi rumit dengan singkat dan jelas, seperti pada papan, peta, jurnalisme, penulisan teknis, dan pendidikan. Selain itu infografis juga mampu menambah daya tarik pembaca sehingga dapat mengunjungi atau membaca informasi yang disediakan. Namun, kurangnya manajemen waktu dalam humas Pemkot Pekalongan membuat mereka kesulitan dalam mengerjakan desain infografis yang akhirnya mereka tidak dapat konsisten selalu menyediakan informasi yang diselingi dengan desain infografis tersebut.

*Cara membuat infografis dalam website. Secara teknis infografis ini bisa berupa proses misalnya berkaitan dengan seperti kemarin maraknya banjir kita buat infografis titik-titik pengungsian yang ada. Kita lebih ke topik-topik semacam itu. Namun saat ini kita masih*

terkendala dalam tenaga. Biasanya kalau ada waktu luang kita memanfaatkan untuk mendesain entah ucapan hari besar atau nasional maupun infografis.

Gambar 3.7

### Infografis pengungsian banjir di Kota Pekalongan



(Sumber : *instagram Humas Pemkot Pekalongan*)

Selanjutnya pengisian konten geografis, demografis, dan sosial budaya dalam website Kota Pekalongan diperoleh melalui data Dinas Badan Pertumbuhan dan Statistik (BPS) Kota Pekalongan. Penyediaan konten tersebut dalam website Kota Pekalongan sebagai bentuk kelengkapan informasi terutama apabila terdapat pendatang baru mereka dapat mengetahui bagaimana kondisi geografis, demografis, dan sosial budaya Kota Pekalongan hanya dengan melalui website tanpa perlu melakukan pencarian yang menyusahkan. Hal ini juga berkaitan dengan tujuan keterbukaan informasi publik menurut UU No. 14 tahun 2008 yang salah satunya memberikan kemudahan, efisien, dan efektivitas waktu kepada pembaca.

*Cara mengisi konten geografis, demografis, dan sosial budaya yang ada dalam website Pemkot Pekalongan. Memang secara pengelolaannya itu berasal dari Diskominfo, data yang mereka peroleh berasal dari data-data pertumbuhan statistic (BPS) yang juga bekerjasama dengan Diskominfo. Dalam Diskominfo memang ada bidang sarana informasi seksi statistik yang bekerjasama dengan BPS tersebut.*

Keterbatasan anggota dan manajemen waktu dengan aktivitas yang begitu padat membuat Humas Pemkot Pekalongan kesulitan terutama melakukan konsistensi dalam pengelolaan media sosial yang efektif dan berkelanjutan. Hal ini disampaikan Machfudz Alimin selaku staff dokumentasi dan publikasi Humas Pemkot Pekalongan dalam wawancara mendalam mengenai adanya lembaran kosong dalam beberapa informasi seperti pelayanan publik, pendidikan, dan ekonomi.

*Kita belum menemukan cara manajemen yang pas. Kedepannya kita akan terus melakukan perbaikan terutama dalam manajemen.*

Penyediaan fitur pengumuman dalam website humas Pemkot Pekalongan digunakan untuk memberikan informasi seputar event atau kegiatan baik itu perlombaan yang akan berlangsung di Kota Pekalongan. Selain itu diharapkan dengan pemberian fitur atau layanan ini masyarakat dapat mengetahui dan ikut hadir dalam meriahkan kegiatan tersebut. Pemberian fitur pengumuman dapat memisahkan antara informasi secara umumnya seperti kegiatan walikota dengan informasi perlombaan.

*Pengumpulan bahan untuk publikasi itu biasanya dari leading sector atau dari penyelenggara kemudian kita wawancara dengan leading sector atau dari penyelenggara yaitu dinas terkait. Dari data tersebut kita proses jadi sebuah relase berita. Berita tersebut baru kita publikasikan selain di medsos, wartawan, dan juga website.*

Teknis dalam mengunggah atau mem-posting informasi dalam media sosial humas Pemkot juga dilakukan seperti pada umumnya dengan mengikuti tahapan-tahapan yang sudah disediakan oleh media sosial tersebut tanpa melakukan proses yang panjang dan ribet.

*Ini berarti masuk ke teknis ya, Jika foto dan teks sudah ada maka kita pindahkan dan posting disitu. Caranya kita taruh foto disitu kita kasih naskah kita beri judul dan kita tandai itu masuknya kategori apa lalu kita posting semacam itu. Jadi sudah ada caranya dalam website kita tinggal mengikutinya.*

Selanjutnya penyematan gambar banner sebagai identitas humas Pemkot Pekalongan digunakan mereka untuk menyematkan video dengan tulisan humas Pemkot Pekalongan.

*Oh yang di halaman facebook itu ya. Sebenarnya untuk video-video kegiatan bulanan bisa kita sematkan. Tapi memang ini nanti akan kami jadikan bahan koreksi buat humas Pemkot Pekalongan kedepannya. Sebetulnya video dalam banner facebook terbatas untuk video*

*berukuran 15-30 detik. Jadi tidak memungkinkan jika digunakan untuk menayangkan video kegiatan. Karena video kegiatan itu minimal satu menit jadi itu alasannya.*

Halaman fanpage yang biasa digunakan untuk berinteraksi dengan masyarakat, tidak dioptimalkan oleh humas Pemkot Pekalongan dikarenakan tidak adanya wewenang dan juga data yang tersedia untuk menjawab beberapa pertanyaan masyarakat yang masuk melalui postingan dalam halaman tersebut. Proses pemberian data yang lama terhadap OPD terkait juga merupakan kendala dalam memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

*Kominfo yang memang ada PPID-nya ya memang betul menyajikan informasi untuk masyarakat dan lain-lainnya. Dalam menjawab pertanyaan yang masuk dari masyarakat biasanya kami rembukin di grup dengan atasan. Jika pertanyaan tersebut ditujukan kepada dinas lain biasanya kami lapor ke dinas terkait tersebut, disini biasanya kami terkendala jawaban dari Dinas terkait itu. Setelah mendapat jawaban barulah kami sampaikan ke masyarakat.*

Sebagai humas dalam pemerintahan, Walikota dan Wakil Walikota Pekalongan merupakan tokoh atau bahan dari penulisan konten atau informasi humas tersebut. Dalam penyediaan konten atau informasi dalam humas Pemkot Pekalongan tidak pernah kehabisan bahan. Humas sendiripun bertugas untuk membentuk citra atau branding dalam informasi atau berita yang dia tulis atau sampaikan dari kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota.

*Sebenarnya kita tidak akan pernah kehabisan konten atau bahan, karena objek kita bukan lebih ke ide tetapi hanya melaporkan apa yang ada. Beda dengan media sosial lain yang hanya menggarap konten music atau apa, dimana mereka ada waktu jenuh. Kalau kita hanya melaporkan apa adanya, melaporkan acara kegiatan, kalau tidak ada kegiatan publikasi kita bisa berupa informasi atau berupa desain-desain ucapan.*

Pentingnya dalam menciptakan interaktivitas dalam media sosial yang dikelola humas sebagai platform dalam memberikan informasi kepada publiknya. Tidak tersedianya data dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan masyarakat yang masuk merupakan keterbatasan humas dalam menciptakan interaktivitas di media sosialnya. Dalam hal itu humas Pemkot Pekalongan memiliki rencana agar tetap adanya interaktivitas dalam media sosial mereka dengan mengadakan kuis dan tanya jawab, namun hal tersebut masih menjadi planning.

*Kita masih mengkaji soalnya kita masih terkendala dalam memberikan tanggapan atau menjawab pertanyaan dari masyarakat. Kedepannya kita ada wacana setiap bulan kita*

*membuat teka-teki yang mana jika masyarakat bisa menjawabkan akan kita berikan gift. Selain itu kami juga mempunyai konsep untuk membuat Q and A atau tanya jawab kepada masyarakat. Tapi itu masih kita omongkan dengan atasan.*

Hambatan dalam bentuk jaringanpun menjadi persoalan humas Pemkot dalam melakukan pemostingn melalui media sosialnya.

*Memang ada beberapa. Untuk konten yang sama dalam medsos, biasanya terkendala dalam sinyal. Terkadang ketika kita upload belum selesai akhirnya admin lain yang suruh memposting. Setelah mereka posting akhirnya postingan tadi juga ikut terposting.*

Selanjutnya pemberian caption atau keterangan dalam foto humas Pemkot Pekalongan saat ini masih standard dan belum bisa menyediakan caption informative serta menarik. Dalam hal ini humas Pemkot Pekalongan memberikan alasan bahwa kurangnya anggota yang dapat memfokuskan dalam pengelolaan media sosial belum tersedia, sehingga postingan yang ada hanya berupa postingan beserta keterangan yang tidak informative.

*Selama ini kita masih melakuakn proses updating yang masih standar dalam arti kita belum menerapkan admin, sehingga kita yang dilapangan mempunyai tugas double selain mendokumentasikan kita juga memposting cepat, sehingga secara otomatis mereka tidak ada waktu untuk membuat rangkaian kata yang lebih informative yang lebih fresh yang terpenting dilakukan oleh teman-teman yang lain adalah tugas selesai berita terposting.*

Begitu pula kendala konsistensi dalam memberikan desain pada setiap postingan humas Pemkot Pekalongan. Beberapa postingan dalam media sosial humas Pemkot pekalongan ada yang tidak memiliki desain sehingga media sosial tersbeut terlihat tidak rapi. Kurangnya anggota dan manajemen dalam pengelolaan membuat beberapa postingan dalam media sosial humas Pemkot tidak memiliki desain.

*Seperti yang tadi disampaikan saat ini memang kami sedang terkendala dalam manajemen, kami fokus terhadap penyajian informasi yang cepat dan akurat sehingga kami tidak memiliki waktu untuk mendesain. Jikapun ada waktu luang biasanya kami mendesain, tetapi memang sampai saat ini masih terkendala dalam manajemen waktu dengan jadwal yang padat.*

Bentuk interaktivitas dalam media sosial juga dapat dilihat dari kecepatan respon humas pemkot Pekalongan dalam memberikan tanggapan dari pertanyaan masyarakat yang masuk. Dalam menjawab pertanyaan yang masuk memang humas Pemkot Pekalongan sendiri tidak

memiliki kriteria namun memang ada beberapa pertanyaan yang tidak dijawab oleh humas Pemkot Pekalongan. Seperti pertanyaan yang tidak menimbulkan konflik atau permasalahan.

*Kami wajib menjawab semua pertanyaan yang masuk seputar Pemerintahan. Biasanya kami menjawab pertanyaan yang normative dan tidak menimbulkan permasalahan. Seperti ada masyarakat yang menanyakan masalah jalan yang rusak. Otomatis pertanyaan tersebut akan kami rembukin dulu dengan kabag dan kasubag humas kami lalu baru pertanyaan tersebut akan kami berikan kepada OPD terkait pembangunan Kota, seperti itu.*

*Kalau pemberian siaran langsung kami belum berani melakukan itu karena terkadang kita siaran langsung dan semisal Walikota salah ucap itu tidak bisa diedit dan pastinya berimbas kepada kinerja humas juga. Itu alasan kita mengapa tidak adanya pemberian siaran langsung, tetapi kita lebih ke memproses hasil untuk kita posting. Soalnya untuk mengantisipasi kesalahan.*

Tidak adanya peningkatan yang signifikan dalam youtube humas Pemkot Pekalongan sejak dibentuknya pada tahun 2015 hingga 2019. Akun youtube humas Pemkot Pekalongan hanya mendapatkan sebesar 310 subscriber. Dalam upaya meningkatkan jumlah subscriber atau pengikut akun Youtube, humas Pemkot Pekalongan memanfaatkan media sosial lainnya seperti instagram, facebook, dan twitter. Seperti dalam mempromosikan maupun memberikan link yang dapat menghubungkan dengan youtube tersebut.

*Pertama subscriber tidak bisa meningkat tanpa adanya pemanfaatan media sosial lain. Kedua subscriber tidak akan meningkat tanpa konten yang menarik. Kedepannya kita kan membuat konten yang berbeda..Contohnya kita memberikan video versi pendek di instagram dan di dalam keterangannya kita menambahkan link yang dapat menghubungkan ke youtube dimana di sana menyediakan video versi panjangnya.*

Penggunaan akun twitter humas Pemkot Pekalongan digunakan untuk mencari informasi-informasi dari instansi lain terkait Kota Pekalongan. Dalam hal ini humas Pemkot Pekalongan mengikuti atau *follow* akun-akun sumber informasi seperti akun Dinas-dinas terkait pembangunan Kota Pekalongan hingga akun-akun sumber informasi seperti pekalongan info dan lainnya.

*Yang kita follow atau yang kita fallback itu yang pertama akun-akun instansi di bawah pemerintah kota pekalongan, provinsi, dan juga kementerian. Selain itu kita juga memfollow media-media informasi berita online dengan harapannya nanti, biasanya mereka kalau*

*membuat berita tentang pekalongan men-tag kita nah biasanya kita juga men-retweet. Biasanya yang kita retweet yang tidak menimbulkan dampaklah karena kehati-hatian kita sangat tinggi, biar meminimalisir respon negative dari masyarakat seperti itu.*

Profil dalam akun twitter humas Pemkot Pekalongan memiliki foto profil yang berbeda dengan akun media sosial lainnya. Hal ini dikarenakan agar masyarakat dapat mengetahui untuk mencari informasi mengenai Walikota Pekalongan mereka dapat melihatnya melalui akun tersebut.

*Dulu kita menggunakan tulisan humas seragam di semua media sosial Humas Pemkot Pekalongan, tetapi karena memeriahkan HUT yang ke-112 kita menggunakan twibbon(bingkai) dengan tujuan agar masyarakat juga mengikuti menggunakan twibbon HUT ke-112 juga. Akhirnya untuk sementara kita menggunakan foto Walikota dengan bingkai HUT. Penggunaan foto Walikota sampai saat ini alasannya agar lebih mudah dikenal saja dikalangan masyarakat sebenarnya.*

Penggunaan Whatsapp bagi humas Pemkot Pekalongan hanya sebagai media dalam melakukan komunikasi kepada wartawan atau awak media. Humas Pemkot Pekalongan tidak menggunakan whatsApp sebagai media dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik dikarenakan dikhawatirkan informasi yang beredar dalam masyarakat tidak dapat tersortir sehingga menimbulkan kesalah pahaman.

*Untuk WhatsApp kita belum pernah memberikan informasi apapun kepada masyarakat melalui platform tersebut, kecuali kita memberikan informasi kepada awak media. Jadi hanya sebatas komunikasi dengan wartawan.*

Penggunaan e-mail pun tidak digunakan oleh humas Pemkot Pekalongan dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik, karena sampai saat ini humas belum mendapatkan user dan password terkait e-mail tersebut.

*Karena e-mail yang ada dalam website humas Pemkot berbeda bukan g-mail. Kami belum bisa menggunakan e-mail yang ada dalam website karena belum mendapatkan user dan password dari diskominfo terkait e-mail tersebut.*

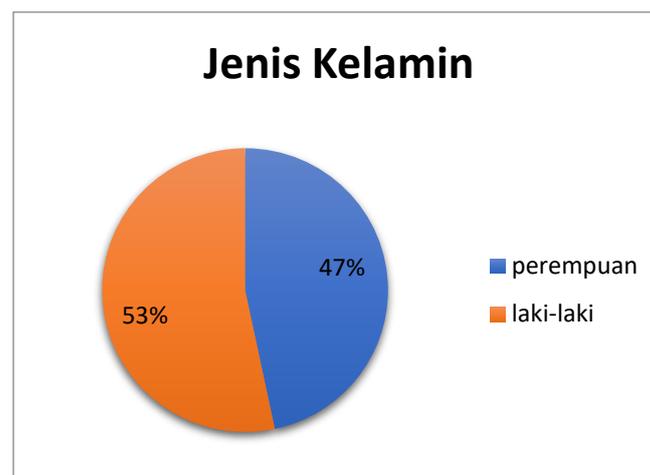
Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan keterbukaan informasi publik berbasis digital yang dilakukan oleh Humas Pemkot Pekalongan dilakukan melalui media sosial seperti instagram, facebook, twitter, youtube, whatsapp, email

dan website. Namun, dalam keenam media sosial tersebut dua media WhatsApp dan e-mail tidak digunakan oleh Humas Pemkot Pekalongan dalam memberikan pelayanan informasi kepada publiknya. Humas Pemkot Pekalongan memanfaatkan whatsapp sebagai platform dalam komunikasi dengan pihak wartawan dan e-mail hanya sebagai media dalam mengirim file-file berkapasitas besar. Pemberian pelayanan informasi oleh Humas Pemkot Pekalongan hanya sebatas melalui pemberian informasi terkait kegiatan yang dilakukan oleh Walikota maupun Wakil Walikota Pekalongan. Kurang tanggapnya humas dalam menjawab pertanyaan masyarakat yang masuk melalui DM maupun kolom komentar disebabkan oleh keterbatasan data dan informasi yang ada. Terkadang Humas Pemkot mendapatkan pertanyaan yang bukan ranahnya, sehingga humas Pemkot Pekalongan harus melakukan konfirmasi dengan OPD terkait pertanyaan yang masuk. Selain itu keterbatasan personil dan juga manajemen waktu membuat pengelolaan media sosial Humas Pemkot belum dapat maksimal.

### 3.3 Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis Digital Di Pemkot Pekalongan

#### A. Identitas Responden

##### 3.3.1 Jenis Kelamin Responden

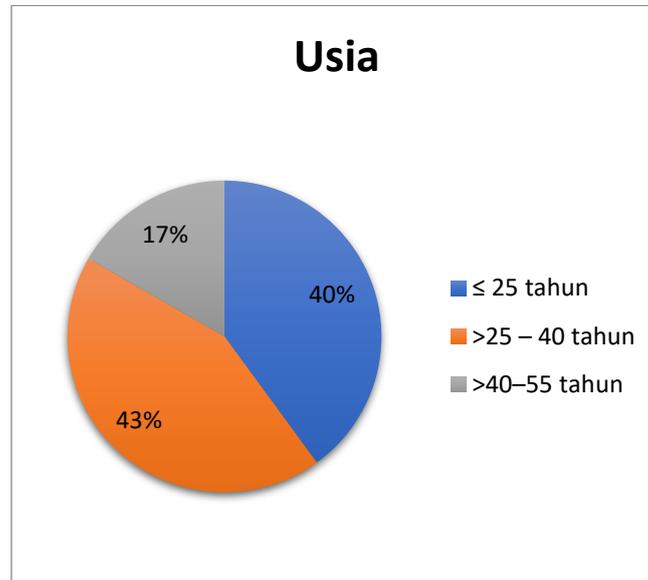


3.1

Berdasarkan grafik 3.1 menunjukkan bahwa persentase responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki perempuan yang telah dilakukan oleh 30 responden. Dapat dilihat persentase responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 53% dan responden perempuan 47%. Secara demografis penduduk Kota Pekalongan memang tersebar

lebih banyak pada laki-laki sebanyak 149.623 jiwa dibandingkan perempuan sebanyak 149.599 jiwa.

### 3.3.2 Usia Responden



3.2

Berdasarkan Grafik 3.2 menunjukkan usia dari 30 responden persentase terbanyak responden berusia >25-40 tahun dan persentase kedua responden berusia ≤ 25 tahun. Karena kelompok usia produktif memiliki perilaku mengakses internet yang tinggi serta penggunaan sosial media yang aktif.

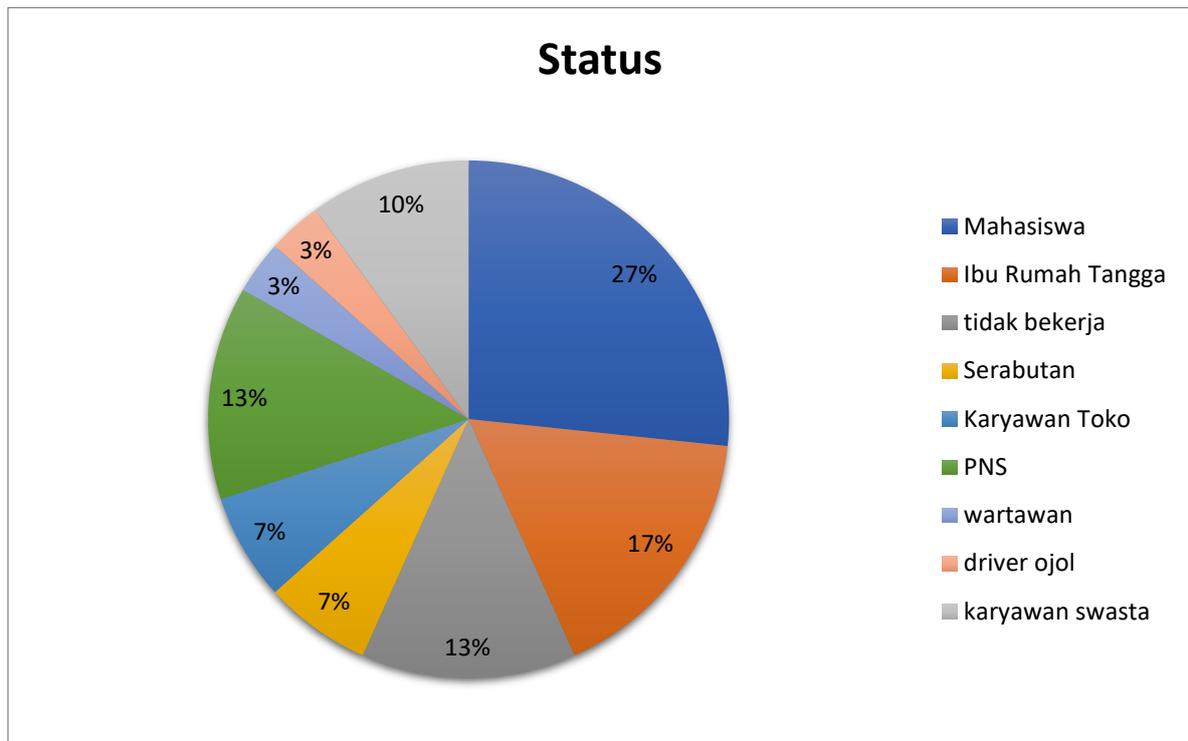
### 3.3.3 Pendidikan Terakhir Responden



3.3

Berdasarkan Grafik 3.3 menunjukkan pendidikan terakhir responden paling banyak SMA sebanyak 45% sedangkan pendidikan terakhir paling terkecil yaitu Sarjana (S1) dengan presentase 4%. Rata-rata mereka mengaku pernah memiliki pengalaman mencari informasi tentang Pekalongan melalui media digital.

### 3.3.4 Pekerjaan Responden



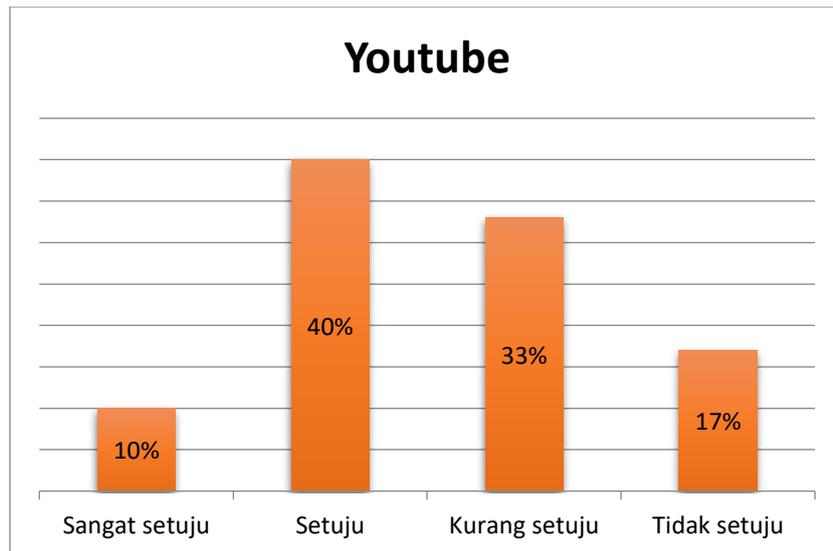
**3.4**

Berdasarkan Grafik 3.4 menunjukkan dari 30 responden status yang paling banyak yaitu berasal dari Mahasiswa sebanyak 27% sedangkan Ibu Rumah Tangga menempati kedudukan kedua yaitu sebesar 17%. Hal ini menunjukkan pengguna media sosial aktif di Kota Pekalongan berasal dari kalangan mahasiswa. Rata-rata mahasiswa berasal dari Universitas Pekalongan (UNIKAL) dan Institut Agama Islam Negeri Pekalongan (IAIN) dengan latar belakang jurusan Broadcasting dan Manajemen. Alasan mereka mencari informasi mengenai Kota Pekalongan untuk mengetahui event-event atau kegiatan yang akan diadakan di Kota Pekalongan, sebagai hiburan mereka.

## **B. Diagram Pernyataan**

### 3.4.1 Sumber Informasi masyarakat mengenai Kota Pekalongan melalui media sosial

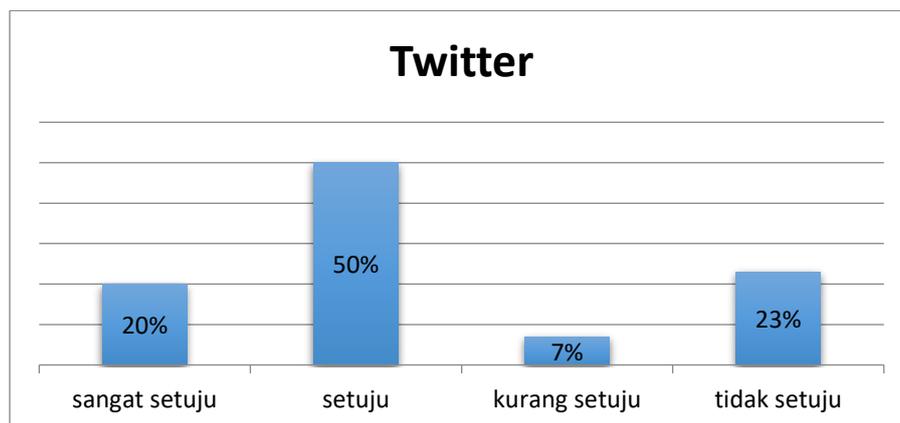
Youtube



3.5

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 40% responden menjawab setuju bahwa informasi mengenai Kota Pekalongan didapatkan masyarakat melalui media sosial Youtube Humas Pemerintah Kota Pekalongan. Menurut responden penggunaan youtube dalam mencari informasi mudah baik dalam memahami maupun dalam mencari informasi mengenai Kota Pekalongan. Youtube lebih menarik karena ada keunggulan sound dan visual.

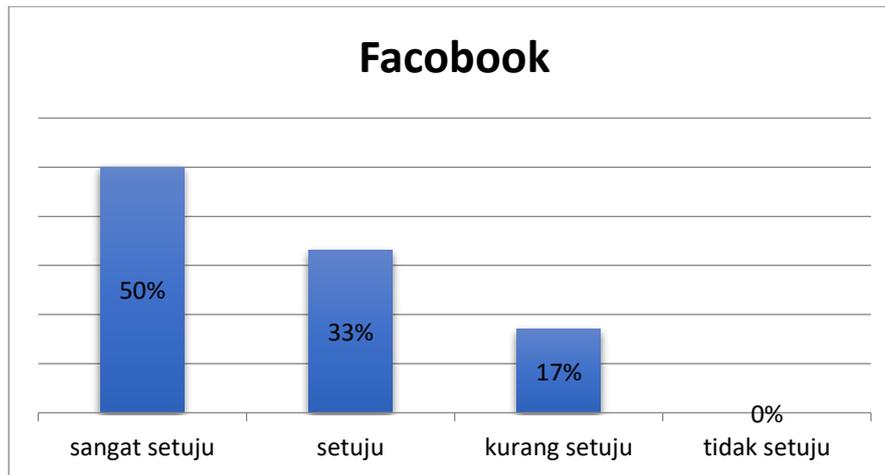
#### 3.4.2 Sumber Informasi masyarakat mengenai Kota Pekalongan melalui media sosial Twitter



3.6

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 50% responden menjawab setuju bahwa sumber informasi mengenai Pemkot Pekalongan bisa didapatkan juga melalui twitter baik informasi mengenai aktivitas yang dilakukan oleh Walikota Pekalongan maupun seputar event-event mendatang yang akan diselenggarakan.

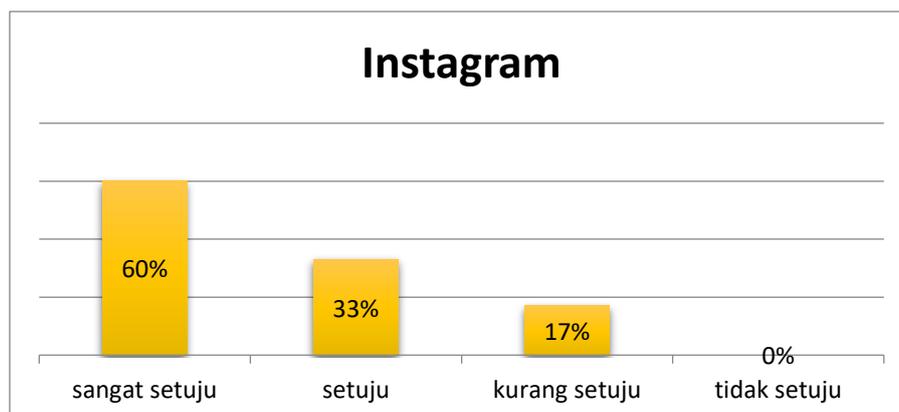
### 3.4.3 Sumber Informasi masyarakat mengenai Kota Pekalongan melalui media sosial Facebook



3.7

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 50% responden menjawab sangat setuju bahwa sumber informasi mengenai Pemkot Pekalongan didapatkan melalui media sosial facebook. Menurut para responden facebook adalah media yang paling banyak digunakan dalam mengakses media sosial sehingga kebanyakan mereka mendapatkan informasi melalui facebook tersebut. Informasi yang bisa didapatkan melalui media sosial facebook seputar kegiatan yang dilakukan Walikota Pekalongan hingga event-event yang akan diadakan. Selain itu adanya fitur komunitas dalam facebook dimana masyarakat dapat berbagi informasi kegiatan, baik lowongan, event, jual beli ataupun lainnya.

### 3.4.4 Sumber Informasi masyarakat mengenai Kota Pekalongan melalui media sosial Instagram

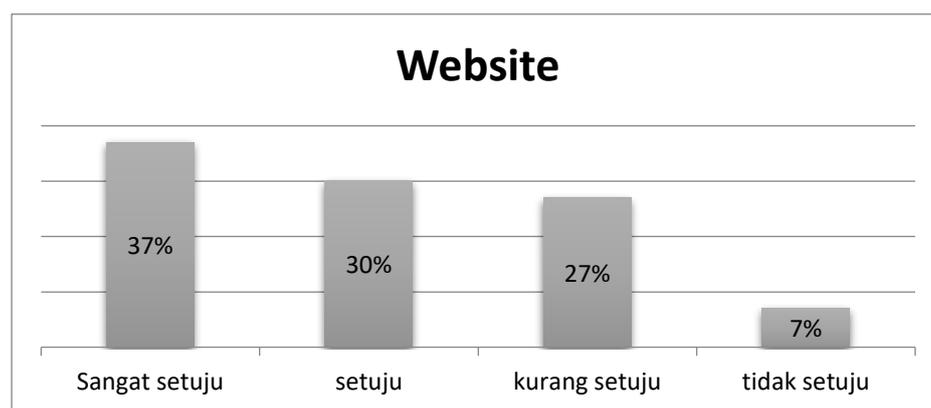


3.8

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 60% responden menjawab sangat setuju bahwa sumber informasi mengenai Pemkot Pekalongan didapatkan melalui media sosial instagram. Rata-rata melalui media sosial instagram humas Pemkot Pekalongan, mereka memperoleh informasi mengenai kebijakan-kebijakan baru yang dibuat oleh Pemerintah Kota Pekalongan, selain itu mereka mendapatkan informasi mengenai kegiatan mendatang di Kota Pekalongan. Sehingga mereka dapat mengikuti kegiatan tersebut.

Selain itu kelengkapan isi dari informasi

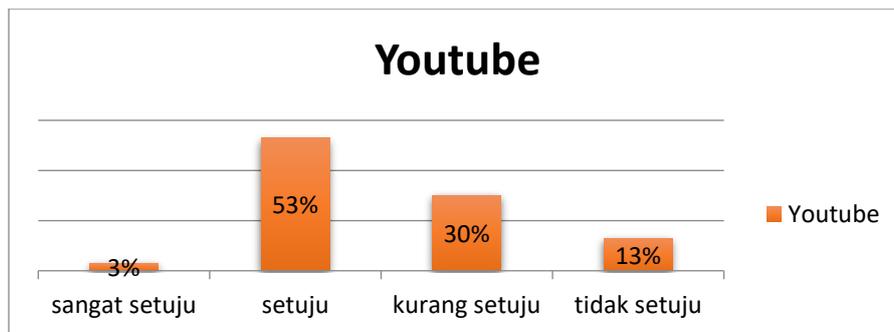
### 3.4.5 Sumber Informasi masyarakat mengenai Kota Pekalongan melalui media sosial website



3.9

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 37% responden menjawab sangat setuju bahwa sumber informasi mengenai Pemkot Pekalongan didapatkan melalui media sosial website <https://humas.pekalongankota.go.id/>. Menurut para responden penggunaan website dalam mencari informasi seputar Kota Pekalongan mudah, karena beberapa layanan informasi dalam website dikategorikan sehingga lebih masyarakat dapat tidak usah mencari satu-satu informasi yang dibutuhkan.

### 3.4.6 Kelengkapan informasi yang disediakan Humas Pemkot Pekalongan melalui media sosial Youtube

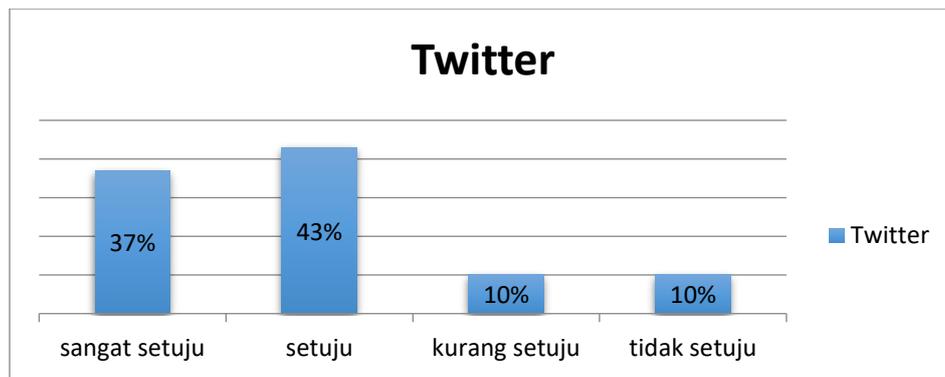


### 3.10

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 53% responden menjawab setuju dengan pernyataan bahwa informasi yang disediakan oleh Humas Pemkot Pekalonga melalui akun media sosial youtube-nya dapat dikatakan lengkap. Dapat dilihat postingan terakhir pada akun youtube Humas Pemkot Pekalongan pada tanggal 22 November 2018 mengenai seperti kunjungan Ir. Joko Widodo yang berbelanja Batik di Grosir sentono. Selain itu juga terdapat video kegiatan Sidak yang dilakukan oleh walikota, hingga event-event seperti syawalan, Pekan Batik Nusantara dan event lainnya terdapat dalam youtube Humas Pemkot Pekalongan .

Informasi berupa video yang disampaikan melalui media sosial youtube humas Pemkot Pekalongan juga memiliki unsur kelengkapan dari segi isi 5W+1H. salah satunya seperti tayangan video youtube yang menginformasikan Peresmian Laboraturium Kataterisasi Jantung (what) oleh Walikota Pekalongan (who) tanggal 15 oktober 2018 (when) di RSUD Bendan, Pekalongan Barat. Peresmian tersebut diawali dengan pemotongan tali sebagai simbolis dan dilanjutkan dengan Walikota Pekalongan melakukan pengecekan terhadap kelengkapan alat-alat yang ada di laboraturium (how). Rata-rata video tayangan yang disediakan dalam youtube humas Pemkot Pekalongan tidak memiliki keterangan seperti terjemahan jika Walikota berbahasa daerah (jawa), tidak adanya keterangan apa yang sedang dilakukan walikota, dan juga ada beberapa video yang tidak memiliki penjelasan dan hanya berupa tayangan beserta music.

#### 3.4.7 Kelengkapan informasi yang disediakan Humas Pemkot Pekalongan melalui media sosial Twitter

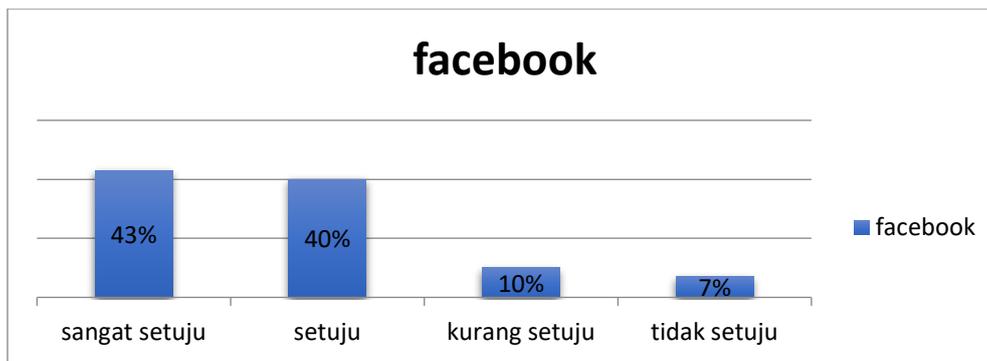


3.11

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 43% responden menjawab setuju dengan pernyataan bahwa informasi yang disediakan oleh Humas Pemkot Pekalonga melalui akun media sosial twitter dapat dikatakan lengkap. Menurut responden informasi yang disediakan melalui media sosial twitter memuat point-point informasi sehingga lebih mudah dipahami Twitter Humas Pemkot Pekalongan menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat seperti informasi mengenai informasi kegiatan rutin yang dilakukan Walikota dan Wakilnya bersama masyarakat. Dalam hal ini masyarakat dapat mengetahui kapan jadwal Walikota dan Wakilnya untuk berkunjung ke daerahnya. Selain itu dalam twitter terdapat berbagai bentuk informasi baik berupa foto maupun video.

Dari segi isi informasi dalam media sosial humas Pemkot Pekalongan twitter adalah media sosial yang memberikan keterangan informasi secara lengkap, singkat, dan jelas. Seperti salah satu informasi mengenai lomba cerdas cermat wawasan kebangsaan tingkat SMA sederajat (what) oleh Pemerintah melalui kesbangpol (who), Kamis 28 Februari 2019 (when) di ruang Amarta Setda Kota Pekalongan (where). Acara tersebut diikuti 28 SMA/SMK/MA se-Kota Pekalongan dengan masing-masing mendelegasikan 3 peserta (who). Hanya saja beberapa informasi yang disediakan tidak memuat unsur bagaimana dan mengapa kegiatan tersebut diadakan.

3.4.8 Kelengkapan informasi yang disediakan Humas Pemkot Pekalongan melalui media sosial Facebook

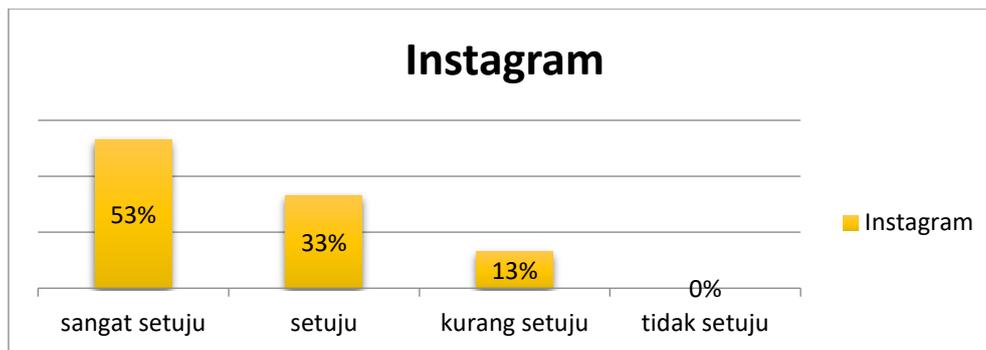


3.12

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 43% responden menjawab sangat setuju bahwa informasi yang disediakan Humas Pemkot Pekalongan dalam media sosial facebook sangat lengkap. Menurut responden informasi dalam facebook beragam. Tidak hanya informasi yang disediakan oleh Humas Pemkot Pekalongan. Terdapat informasi yang berasal dari masyarakat seperti informasi mengenai lowongan pekerjaan, informasi mengenai kegiatan atau event, hingga informasi mengenai kejadian musibah seperti salah satu masyarakat yang mengirim foto beserta keterangan yang menyebutkan bahwa daerah tersebut masih terkena banjir dan ingin segera mendapat perhatian dari Pemerintah Kota. Semua informasi tersebut dapat ditemukan dalam fitur atau layanan komunitas di facebook Humas Pemkot Pekalongan. Biasanya dalam fitur ini, masyarakat juga dapat saling memberikan komentar maupun masukan.

Facebook humas Pemkot Pekalongan memiliki kelengkapan isi dalam informasinya. Seperti salah satu informasi Walikota Pekalongan H.M Saelany Machfudz, SE secara resmi membuka kegiatan Gebyar PAUD Kota Pekalongan yang dapat menjawab pertanyaan dari 5w+1H. seperti dimana acaranya, kapan terselenggaranya, siapa saja tokohnya, alasannya, dan bagaimana kegiatan tersebut berlangsung. Serta informasi tersebut dilengkapi dengan tambahan gambar yang mempermudah pembaca dalam mengilustrasikan (membayangkannya).

#### 3.4.9 Kelengkapan informasi yang disediakan Humas Pemkot Pekalongan melalui media sosial Instagram



3.13

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 53% responden menjawab sangat setuju bahwa informasi yang disediakan Humas Pemkot Pekalongan dalam media sosial instagram sangat lengkap. Menurut responden instagram Humas Pemkot Pekalongan selalu menyediakan informasi baik dalam setiap kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah, kegiatan-kegiatan yang akan datang, menyediakan informasi seputar aktivitas yang dilakukan oleh Walikota dan Wakilnya, hingga informasi dalam memperingati hari-hari besar semua informasi tersebut dapat ditemukan dalam instagram.

Isi informasi yang di sediakan melalui instagram humas Pemkot Pekalongan memuat unsur 5W+1H. seperti salah satu informasi mengenai Sekda Kota Pekalongan Hj.Sri Ruminingsih beserta jajarannya melakukan monitoring SPAM (what & who), selasa 12 februari 2019 (when) di Krompeng, Talun, Kabupaten Pekalongan (where). SPAM Pentalong tersebut untuk menambah kebutuhan air minum di wilayah Kota Pekalongan (why). PDAM bekerjasama dengan SPAM regional Pentanglong siap memberikan suplay air minum ke Kota Pekalongan, yang semula hanya 150 liter/second (how).

Namun terdapat beberapa informasi yang tidak memiliki keterangan atau penjelsan dari gambar tersebut dan hanya berupa foto.

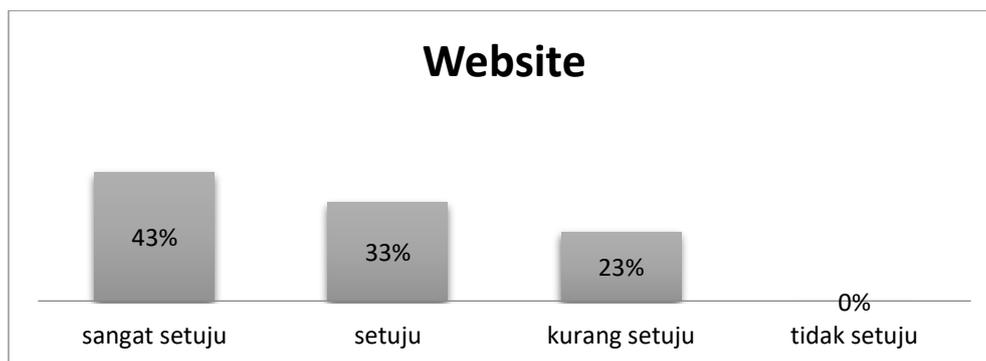
#### Gambar 4. 1

**Screenshoot gambar dalam instagram yang tidak memiliki penjelasan (caption)**



(sumber : *instagram Humas Pemkot Pekalongan*)

### 3.4.10 Kelengkapan informasi yang disediakan Humas Pemkot Pekalongan melalui media sosial Website



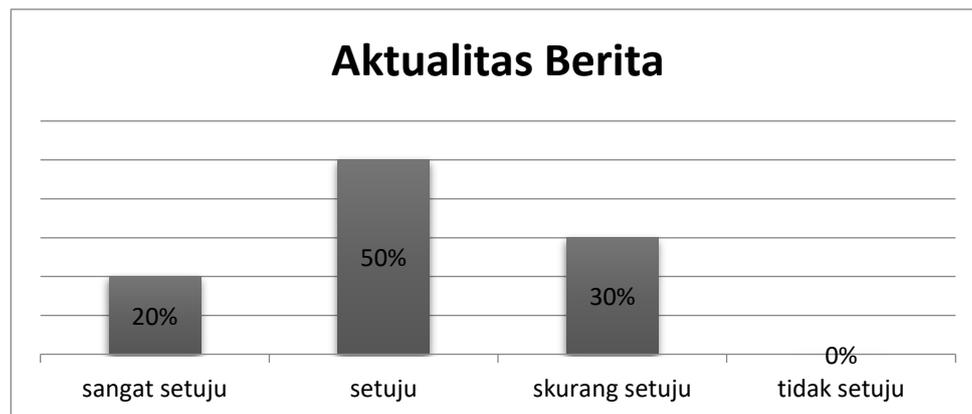
**3.14**

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 43% responden menjawab sangat setuju bahwa informasi yang disediakan Humas Pemkot Pekalongan dalam media sosial website sangat lengkap. Menurut responden dalam website yang dikelola oleh Humas Pemkot Pekalongan memiliki beberapa informasi yang tidak disediakan dalam media sosial lainnya seperti adanya data demografis, sosial budaya, dan informasi seputar struktur tata organisasi humas Pemkot Pekalongan. Selain itu masyarakat dapat dimudahkan dalam mencari informasi yang dibutuhkan melalui website Humas Pemkot Pekalongan karena setiap informasi sudah

dikategorikan sehingga masyarakat dapat langsung menemukan informasi tersebut tanpa perlu melakukan pencarian terlebih dahulu.

Selain itu dalam website humas Pemkot Pekalongan memiliki kelengkapan isi informasi yang memuat unsur 5w+1H. Seperti salah satu informasi mengenai Pembukaan Pesta Siaga (what) yang diadakan di SMP 4 Pekalongan (where) dibuka oleh Walikota Pekalongan (who) pada tanggal sabtu, 24 februari 2019 (when). Dalam informasi tersebut menjelaskan bahwa momen pesta siaga merupakan momen yang sangat penting untuk pengkaderan pramuka ke jenjang yang lebih tinggi sehingga kader-kader pramuka ini nantinya menjadi bagian penting dalam pembangunan di negara (why). Walikota mengajak kepada segenap pembina gerakan pramuka se kota Pekalongan agar selalu membimbing dan memperhatikan dengan baik perkembangan jiwa anak didiknya. Karena menurutnya sudah sepantasnya anak diberikan kesempatan untuk mengekspresikan diri, mengembangkan bakat dan potensinya agar menjadi anak indonesia yang berguna (how).

#### 3.4.11 Aktualitas berita yang disediakan oleh Pemkot Pekalongan

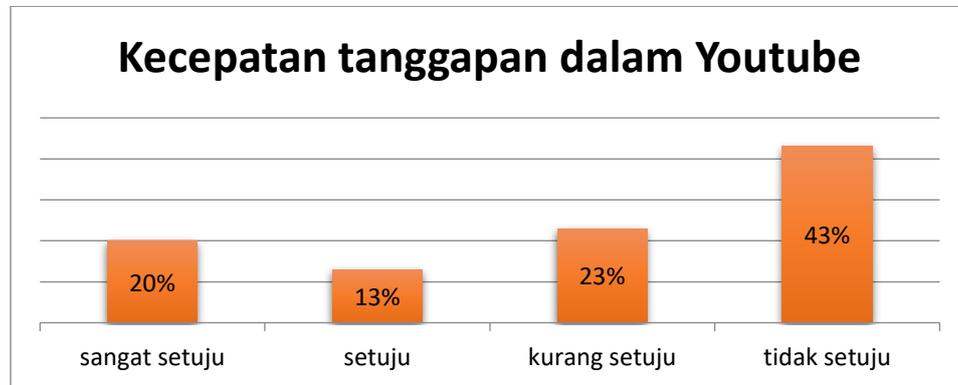


**3.15**

Berdasarkan diagram diatas sebanyak 50% responden mengatakan setuju dengan aktualitas berita yang disediakan oleh Humas Pemkot Pekalongan. Humas Pemkot Pekalongan selalu memberikan informasi yang baru setiap harinya kepada masyarakat melalui media sosialnya mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Walikota maupun Wakil walikota Pekalongan. Dalam satu bulan Humas Pemkot Pekalongan bisa melakukan pe-mostingan sebanyak 8-10 dalam media sosialnya seperti instagramnya,facebook, dan twitter. Namun dalam website dan youtube humas pemkot jarang melakukan pe-mostingan. Dapat dilihat dalam satu bulan,

youtube humas pemkot pekalongan hanya melakukan tiga kali postingan, sedangkan website humas melakukan lima kali pe-mostingan dalam satu bulan.

3.4.12 Kecepatan pemberian tanggapan Pemkot Pekalongan atas pertanyaan yang masuk melalui media sosial Youtube

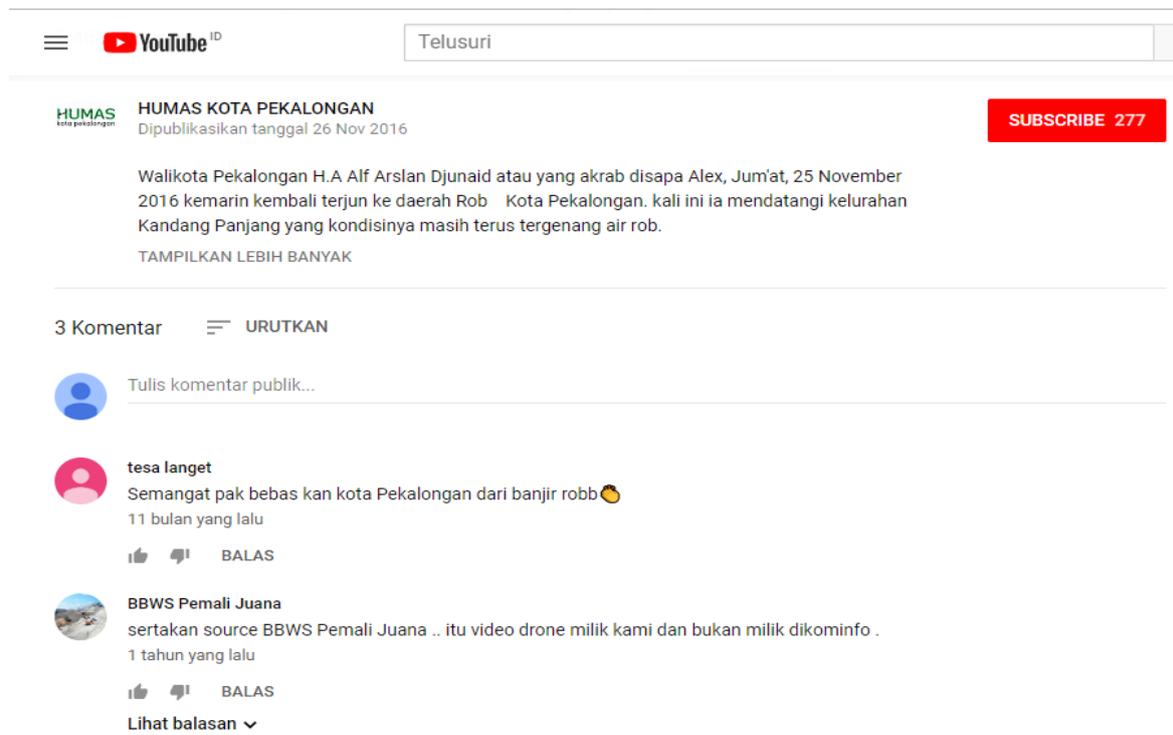


3.16

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 43% responden menjawab tidak setuju dengan kecepatan humas Pemkot Pekalongan dalam merespon jawaban yang masuk dari masyarakat. Menurut responden Humas jarang memberikan jawaban atas tanggapan yang masuk dalam komentar di setiap postingan videonya.

Gambar 4.2

Screenshoot komentar media sosial youtube Pemkot Pekalongan




**HUMAS KOTA PEKALONGAN**  
 Dipublikasikan tanggal 26 Nov 2016
 SUBSCRIBE 277

Walikota Pekalongan H.A Alf Arslan Djunaid atau yang akrab disapa Alex, Jum'at, 25 November 2016 kemarin kembali terjun ke daerah Rob Kota Pekalongan. kali ini ia mendatangi kelurahan Kandang Panjang yang kondisinya masih terus tergenang air rob.

TAMPILKAN LEBIH BANYAK

---

3 Komentar ≡ URUTKAN

 Tulis komentar publik...


**tesa langet**  
 Semangat pak bebas kan kota Pekalongan dari banjir robb 🙏  
 11 bulan yang lalu  
 👍 👎 BALAS


**BBWS Pemali Juana**  
 sertakan source BBWS Pemali Juana .. itu video drone milik kami dan bukan milik dikominfo .  
 1 tahun yang lalu  
 👍 👎 BALAS  
 Lihat balasan ▾

(Sumber : *Youtube Humas Pemkot Pekalongan*)

Dapat dilihat dalam video yang tayang pada tanggal 26 November 2016 youtube humas Pemkot Pekalongan tidak memberikan tanggapan kepada masyarakat yang ditulis melalui kolom komentar. Dimana masyarakat tersebut memberikan tanggapan bahwa video yang ada dalam tayangan Humas Pemkot Pekalongan bukan merupakan milik diskominfo seperti yang tertera. Namun sampai saat ini tidak mendapatkan tanggapan oleh pihak Humas Pemkot sebagai penyedia informasi.

3.4.13 Kecepatan pemberian tanggapan Pemkot Pekalongan atas pertanyaan yang masuk melalui media sosial Twitter



3.17

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 50% responden menjawab setuju dengan kecepatan humas Pemkot Pekalongan dalam merespon jawaban yang masuk dari masyarakat. Sedangkan sebanyak 10% masyarakat menjawab kurang setuju dengan kecepatan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa dibandingkan media sosial lainnya kecepatan tanggapan dalam twitter humas mempunyai kinerja yang bagus.

3.4.14 Kecepatan pemberian tanggapan Pemkot Pekalongan atas pertanyaan yang masuk melalui media sosial Facebook

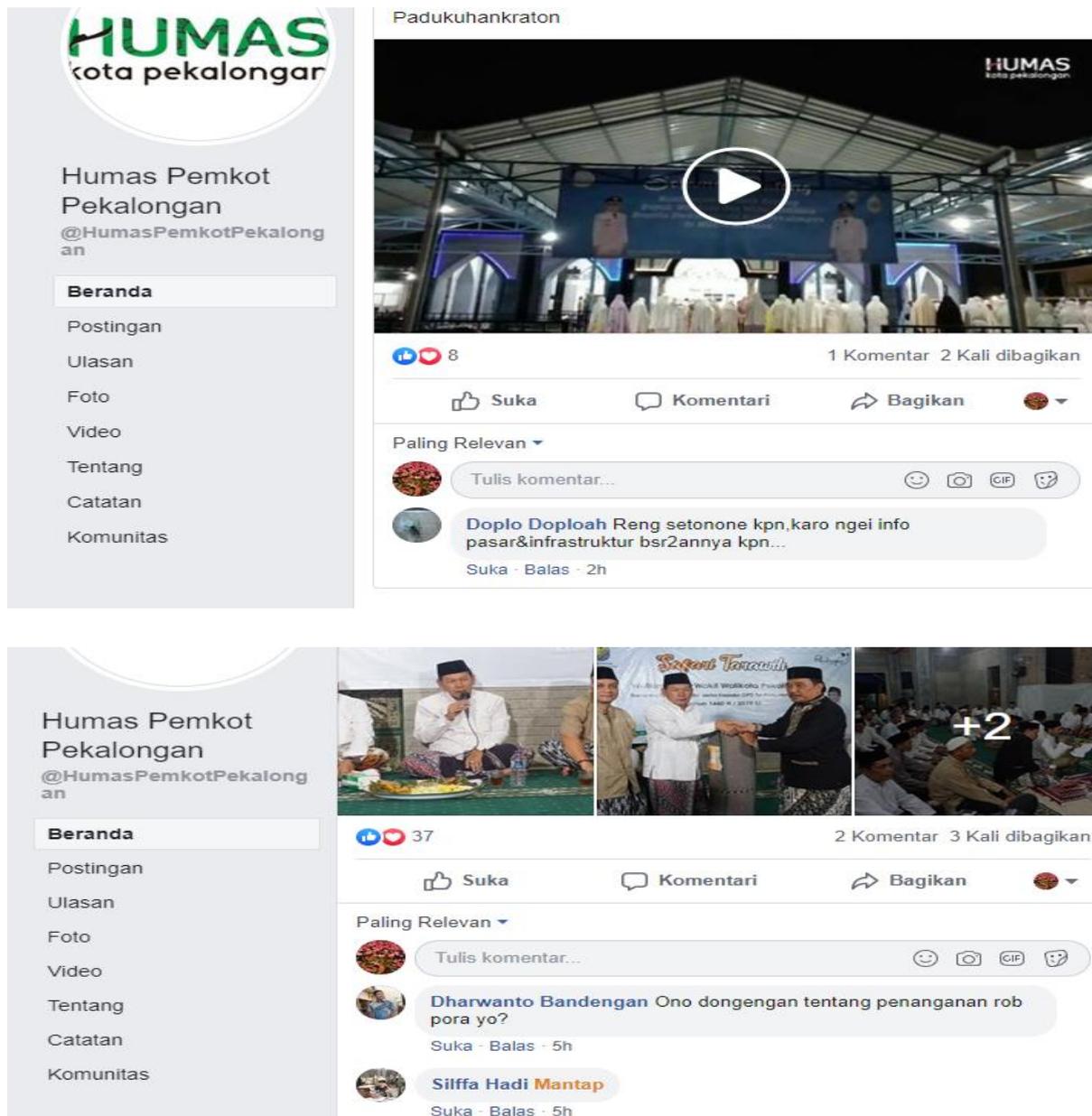


3.18

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 50% responden menjawab kecepatan humas Pemkot Pekalongan dalam merespon jawaban yang masuk dari masyarakat tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam kinerja humas dalam memberikan tanggapan yang masuk melalui media sosial facebook.

Gambar 4.3

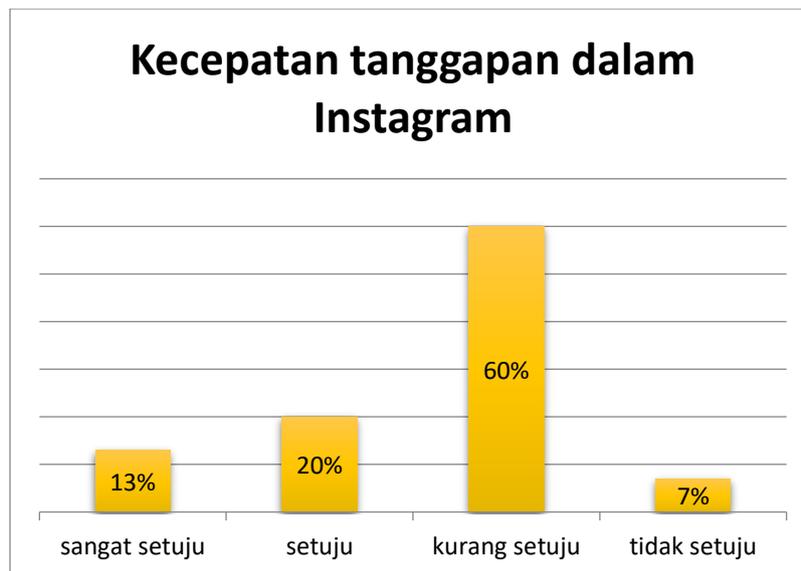
## Screenshoot Screenshoot komentar media sosial facebook Pemkot Pekalongan



(sumber : Instagram Humas Pemkot Pekalongan)

Beberapa pertanyaan masyarakat yang masuk melalui kolom komentar facebook humas Pemkot Pekalongan terhitung sejak tanggal 14 Mei sampai saat ini belum ditanggapi. Padahal balasan dari admin humas Pemkot Pekalongan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

3.4.15 Kecepatan pemberian tanggapan Pemkot Pekalongan atas pertanyaan yang masuk melalui media sosial Instagram

**3.19**

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 60% responden menjawab kecepatan humas Pemkot Pekalongan dalam merespon jawaban yang masuk dari masyarakat tidak setuju. Ini membuktikan bahwa kualitas kecepatan humas buruk (lamban) dalam memberikan respon terhadap pertanyaan masyarakat yang masuk melalui DM (Direct Message) ataupun komentar dalam media sosial instagram tersebut.

**Gambar 4.4**

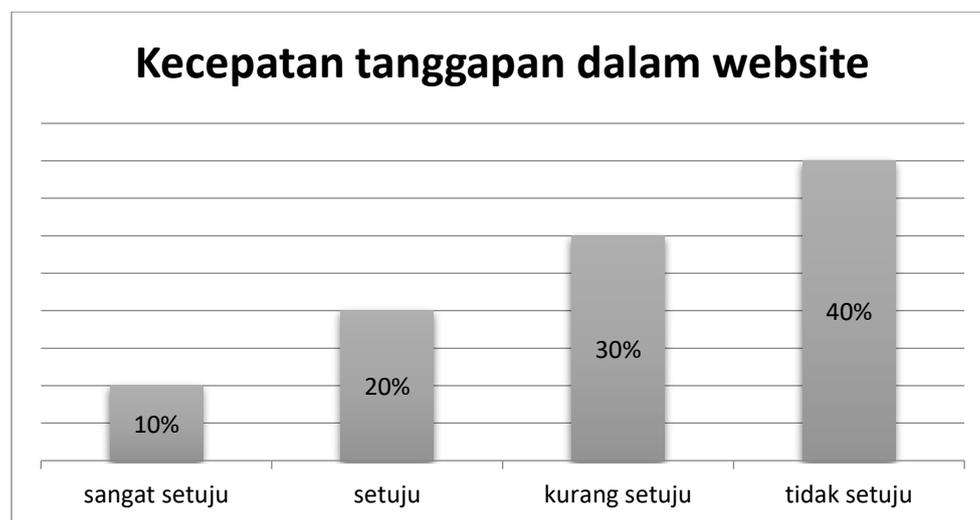
**Screenshoot Screenshoot komentar media sosial instagram facebook Pemkot  
Pekalongan**



(Sumber : *Instagram Humas Pemkot Pekalongan*)

Beberapa pertanyaan masyarakat yang masuk dalam kolom komentar instagram humas Pemkot Pekalongan juga tidak mendapatkan tanggapan. Tidak ditanggapinya komentar dari masyarakat membuat respon negatif bagi masyarakat, seperti beberapa contoh gambar diatas.

3.4.16 Kecepatan pemberian tanggapan Pemkot Pekalongan atas pertanyaan yang masuk melalui media sosial website



3.20

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 43% responden menjawab kecepatan humas Pemkot Pekalongan dalam merespon jawaban yang masuk dari masyarakat tidak setuju. Menurut responden humas Pemkot Pekalongan masih lambat dalam memberikan tanggapan yang masuk melalui website.

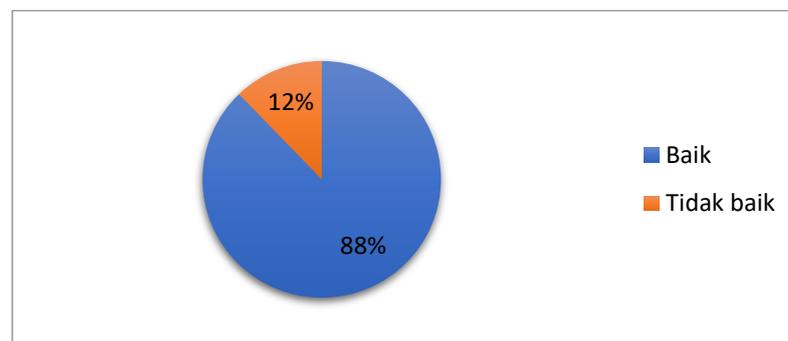
### C. Kategori Nilai

Dari seluruh data yang ada, maka dapat dikelompokkan menjadi 2 kelas kategori berdasarkan hasil skor yang responden miliki diantaranya sebagai berikut :

- Responden dengan nilai 1-2 tergolong pada kategori tidak baik.
- Responden dengan nilai 3-4 tergolong pada kategori baik.

Melalui kategorisasi yang telah diketahui, maka diperoleh hasil mengenai pemberian pelayanan informasi publik berbasis computer mediated communicaton (CMC) di Pemkot Pekalongan sebagai berikut :

**Diagram**  
**Pemberian pelayanan informasi publik berbasis computer mediated communicaton (CMC) di Pemkot Pekalongan**



### 3.21

Berdasarkan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 88% responden telah menjawab setuju hingga sangat setuju terhadap pernyataan pada kuesioner dengan nilai 3-4 dan tergolong dalam kategori baik. Menurut mayoritas responden, indikator bahwa pelayanan informasi yang baik yaitu :

- Mudah dalam mencari informasi baik dalam memahami maupun dalam mencari informasi sesuai yang dibutuhkan.
- Cepat dalam memberikan tanggapan atau respon atas pertanyaan yang masuk dari masyarakat
- Informasi yang disediakan untuk masyarakat selalu aktual (baru)
- Memberikan informasi yang dikemas secara menarik dengan memberikan desain visual baik dalam gambar maupun video.

