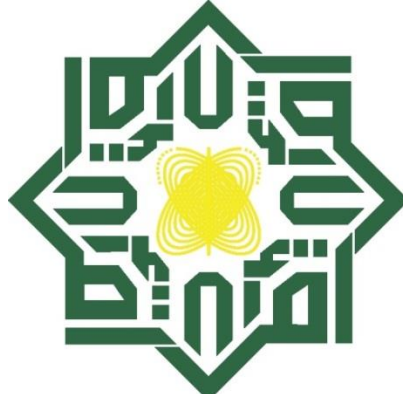


NO.4171/KOM-D/SD/S1/2020

© Hak cipta milli



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (SI) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

NOVA YULINDA
NIM. 11643202747

PROGRAM STRATA SATU (S1)**PRODI ILMU KOMUNIKASI****FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM****RIAU****2020**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Ria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 كلية الدعوة و الاتصال
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebirantas KM.15 No. 155 Tuh Madani Tampan - Pekanbaru 28205 PO Box. 1004 Telp. 0761 562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-Indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH


Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nova Yulinda
 NIM : 11643202747
 : **Strategi Public Relations Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan Good Governance**
 Judul : **Governance**

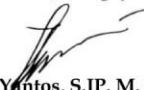
Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:
 Hari : Rabu
 Tanggal : 12 Agustus 2020

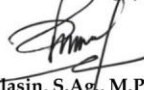
Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

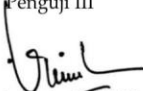
Pekanbaru, 18 September 2020

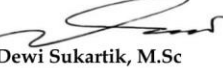
Dekan,

DR. NURDIN, MA.
 NIP.196606202006041015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Yantos, S.IP. M. Si
 NIP. 197101222007011016

Sekretaris/ Penguji II

Multiasin, S.Ag., M.Pd.I
 NIP. 196805132005011009

Penguji III

Mardiah Rubani, M.Si
 NIP. 196606202006041015

Penguji IV

Dewi Sukartik, M.Sc
 NIK. 130311019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuh. Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-3344/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/06/2020 Pekanbaru, 08 Dzulqaidah 1441 H
Sifat : Biasa 29 Juni 2020 M
Lampiran : 1 (satu) Ekslembar
Hal : **Mengadakan Penelitian**

Kepada Yth.

Gubernur Riau

Up. Kepala Dinas Penanaman Modal
Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Provinsi Riau
Di Pekanbaru.

Assalamu'alaikum Waraumatullah Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : **NOVA YULINDA**
Nim : **11643202747**
Semester : **VIII (DELAPAN)**
Jurusan/Prodi : **ILMU KOMUNIKASI**

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

**Strategi Public Relations Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik
Pemerintah Provinsi Riau dalam Mewujudkan Good Governance**

Adapun sumber data penelitian adalah :

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wassalam
a.n. Rektor
Dekan
Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Mahasiswa Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/33835
TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-3344/Un.04/F/IV.3/PP.00.9/06/2020 Tanggal 29 Juni 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

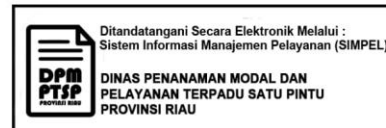
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | NOVA YULINDA |
| 2. NIM / KTP | : | 11643202747 |
| 3. Program Studi | : | ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | STRATEGI PUBLIC RELATIONS DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PEMERINTAH PROVINSI RIAU DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE |
| 7. Lokasi Penelitian | : | JALAN JENDRAL SUDIRMAN NO. 460, JADIREJO, KOTA PEKANBARU, RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 10 Juli 2020




Tembusan : Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
 Jln. Jend. Sudirman No. 460, Telp. (0761) 45505, Fax. (0761) 45507
PEKANBARU - RIAU

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 07/SKT/Diskominfotik.IKP/VIII/2020

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PRAYUTI PANCASILAWATI, SE MM
 Nip : 19650601 198603 2 004
 Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
 Jabatan : Kepala Seksi Diseminasi Informasi

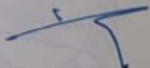
Menyatakan bahwa nama Mahasiswa tersebut di bawah ini

Nama : NOVA YULINDA
 Nim : 11643202747
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Universitas : UIN SUSKA RIAU

Telah selesai melaksanakan penelitian pra-niset di tempat kami pada bulan Januari sampai Juni dalam rangka menyusun Tugas Akhir/Proyek Akhir /Skripsi dengan judul penelitian * Strategi Public Relations Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau dalam mewujudkan Good Governance.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


KEPALA SEKSI DISEMINASI I NFORMASI
 DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
 PROVINSI RIAU


 PRAYUTI PANCASILAWATI, SE MM
 Pembina (IV/a)
 NIP. 19650601 198603 2 004

Website : <http://mediasenter.riau.go.id>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
 كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE
J. H.R. Sumbantas No. 135 KM. 18 Jombang Baru Panari Pekanbaru 28203 PO.Box. 1004 Telp. 0761-962223
 Fax. 0761-962052 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail. ier-sq@pekanbaru-indo.net.id


PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Nova Yulinda
 Nim : 11643202747

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini yang berjudul: "**Strategi Public Relations Dinas Komunikasi dan Statistic Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan Good Governance**" adalah benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Skripsi dan gelar yang saya peroleh dari Skripsi tersebut.

Pekanbaru, 01 Oktober 2020
 Yang Membuat Pernyataan,



Nova Yulinda
 Nim. 11643202747

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi yang berjudul **Strategi Public Relations Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan Good Governance** ini dibuat untuk memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi (S.I.Kom) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik karena bantuan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M. Ag, Bapak Dr. Drs. H. Surryan A. Jamrah, M.A, Dr. H. Kusnadi, M.Pd, dan Drs.H. Promadi, M.A, Ph.D selaku rektor dan wakil rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta seluruh Civitas Akademik.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dr. Nurdin, M.A, Wakil Dekan I Dr. Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono M.Si dan Wakil Dekan III Dr. Azni, M.Ag.
3. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dra. Atjih Sukaesih, M.Si dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Yantos S.IP, M.Si.
4. Pembimbing Skripsi Julis Suriani M.I.Kom terimakasih untuk bimbingan dan arahan terbaik selama pembuatan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pembimbing Akademik Rafdeadi S.Sos,I., MA terimakasih untuk bimbingan, arahan, serta support yang selalu diberikan selama ini.
6. Para dosen dan staf FDK yang turut berpartisipasi, menyemangati dan membimbing penulis selama masa pendidikan Strata Satu di UIN Suska Riau.
7. Teristimewa kepada ayah, ibu, kakak serta adik yang telah memberikan doanya, motivasinya serta dukungannya baik secara moril dan materil, serta menjadi orang hebat dunia dan akhirat, insyaAllah.
8. Bapak Tri Hartanto, selaku *Public Relations* Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau, Ibu Delviana Fransiska, selaku Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Naufal Alwah Adilah, selaku Ketua Forum Genre Kota Pekanbaru, dan seluruh pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau yang telah memberikan izin melakukan penelitian kepada penulis.
9. Semua teman-teman kelas yang selalu ada untuk memberikan semangat, Vinka Rahayu Puteri, Rosi Pratiwi, Puspa Febriani, Mai Sela Rosa dan seluruh teman-teman angkatan 2016 jurusan ilmu komunikasi konsentrasi *Public Relations* terkhusus kepada lokal *Public Relations D* yang selalu membantu dan mendukung satu sama lain.
10. Teman-teman KKN Desa Tanjung Danau (Rani Indiarti, Mifaldy, Selvi, Okty Reswanti, Riri Mardhatillah, Yusi Adha Erlista, Zul Fahmi Kher, Ilham Akbar) yang telah banyak memberikan ilmu serta pengalaman baru.
11. Semua teman-teman Magang (Yulrikah, Maratus Shalihah, Risma Yolanda, Titania Aurella, Safi'i, Muhammad Ikhsan, Muhammad Hafiz Nugraha) yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat untuk penulis.
12. Semua Pihak yang telah membantu yang namanya tidak bisa penulis tuliskan satu persatu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

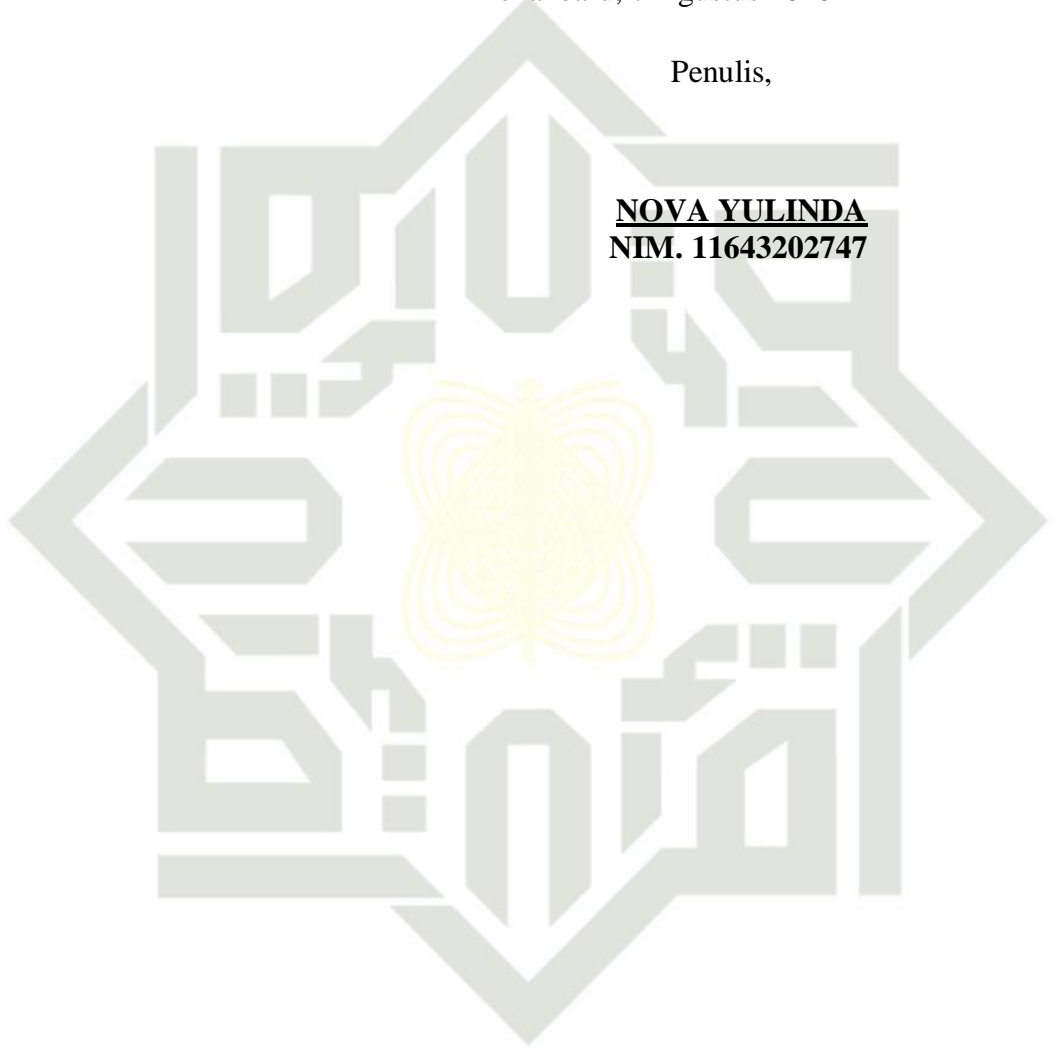
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terakhir sebagai hamba yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 7 Agustus 2020

Penulis,

NOVA YULINDA
NIM. 11643202747



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Penegasan Istilah	3
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
F. Sistematika Penulis	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	7
B. Kajian Terdahulu	20
C. Kerangka Pikir	23
BAB III METODOLOGI	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. SumberData	25
D. Teknik pengumpulan Data	26
E. Validitas Data	27
F. Teknik Analisis Data	27
BAB IV GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Instansi.....	28
B. Visi dan Misi	29
C. Struktur Organisasi	29
D. Tugas dan Fungsi.....	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

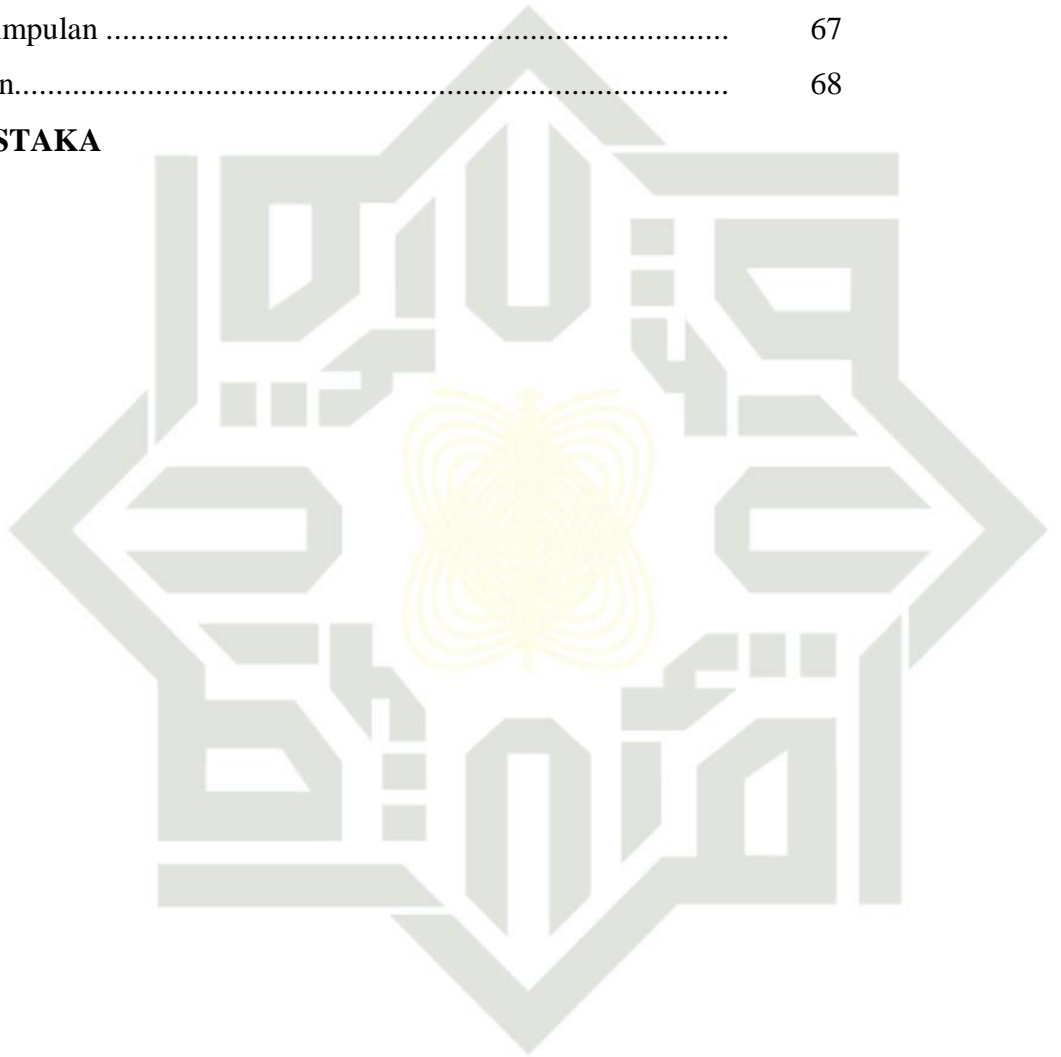
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitan.....	35
B. Pembahasan	61

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR TABEL

Tabel III.II Informan Penelitian..... 26

Tabel V.I Informan Penelitian 35



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Teori Strategi Public Relations 13

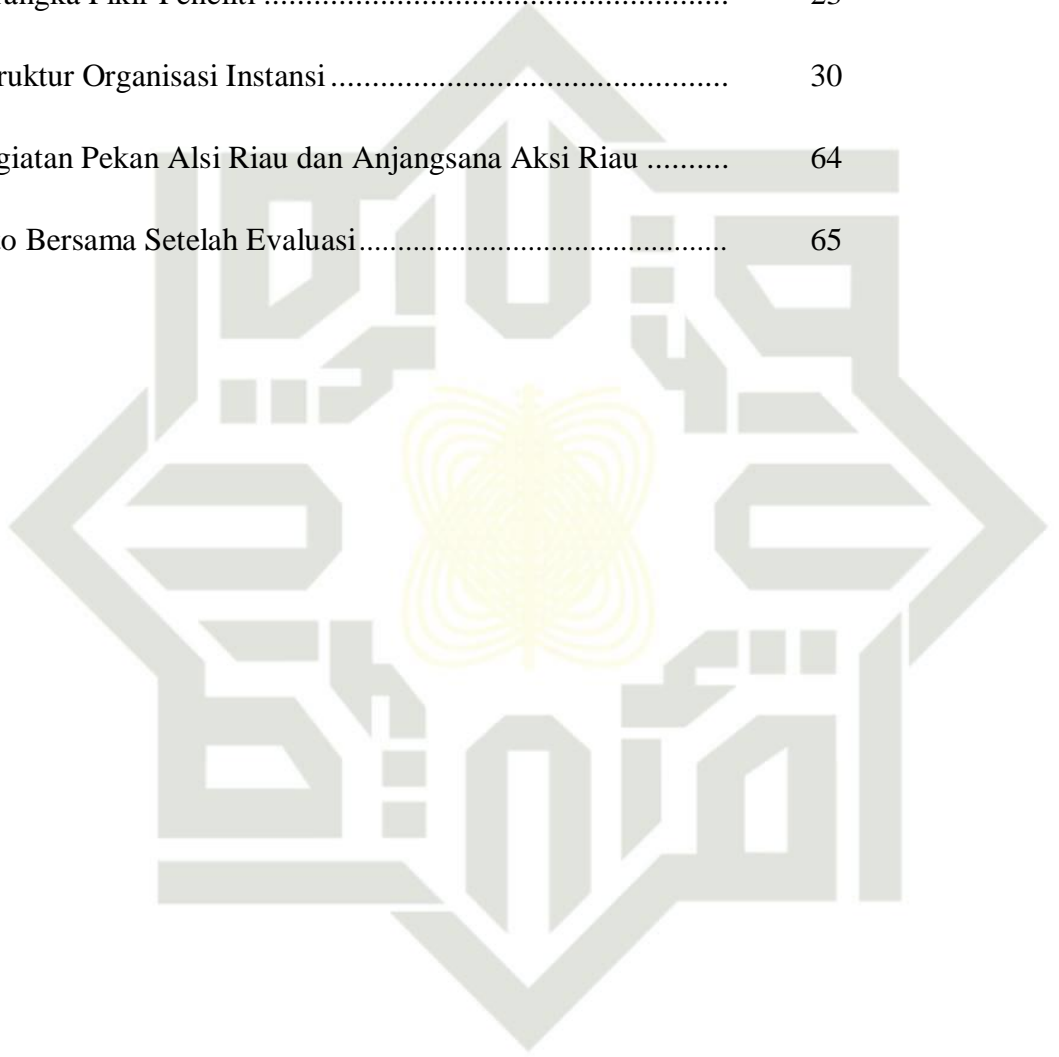
Gambar II.2 Tiga Pilar Dalam Good Governance 16

Gambar II.3 Kerangka Pikir Peneliti 23

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Instansi 30

Gambar V.1 Kegiatan Pekan Aksi Riau dan Anjongsana Aksi Riau 64

Gambar V.2 Foto Bersama Setelah Evaluasi 65



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Public relations merupakan sebuah profesi yang strategis, hal ini dapat dilihat dari banyaknya aktivitas yang dapat ia lakukan dalam menjaga reputasi yang telah dibangun sekian lamanya. Dapat menjalin hubungan baik dengan *internal relations* maupun *eksternal relations* menjadi sasaran untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang bagus (*good governance*).

Public relations pemerintahan merupakan jalan penghubung antara masyarakat dengan pemerintah sekaligus sebagai pemberi informasi terhadap masyarakat. Seorang *public relations* memiliki kewenangan dalam menjalankan tugasnya sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah. Serta dalam menjalankan tugasnya melalui kegiatan kemitraan masyarakat, *public relations* di pemerintahan harus turut berpartisipasi dalam kegiatan tersebut.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan pada Sekretariat, bidang Informasi dan Komunikasi Publik, bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, bidang Layanan e-Government, bidang Statistik, bidang Persandian.¹

Setiap instansi tentu memiliki visi dan misi dalam menjalankan tugasnya. Begitu pula pada Dinas Komunikasi informatika dan Statistik provinsi Riau. Dalam mewujudkan visi dan misinya tersebut, Dinas Komunikasi Informatika

¹ Diskominfotik.riau.go.id, "Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik" Dalam <http://diskominfotik.riau.go.id/hal-latar-belakang.html#sthash.ZNQkQUcG.dpbs>, (diakses 15 November 2019).

dan Statistik provinsi Riau membaginya dalam program kerja yang akan mereka lakukan hingga beberapa waktu mendatang.

Sebagai salah satu bentuk dalam mewujudkan *good governance*, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik provinsi Riau melalui seksi Pengembangan Aplikasi Pemerintah meluncurkan aplikasi perkantoran elektronik (*e-office*). Ini digunakan oleh pejabat dan staf di lingkungan pemerintah provinsi Riau. Aplikasi *e-office* ini sangat dibutuhkan untuk mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang efektif, efisien, tertib dan transparan sebagai salah satu wujud implementasi *good governance*.²

Tidak hanya itu, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik provinsi Riau sempat meraih penghargaan peringkat pertama se-nasional lima kali berturut-turut sebagai media center terbaik atas kontribusinya pada portal berita *infopublik.id* mulai dari tahun 2013-2017. Namun memasuki tahun 2018 hingga 2020 saat ini Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik provinsi Riau tidak lagi mendapatkan penghargaan tersebut. Ini menjadi sebuah pertanyaan, mengapa hal tersebut terjadi demikian.

Salah satu upaya yang kini tengah *public relations* kembangkan sebagai bentuk pengembangan layanan informasi ialah dengan menjalankan program kemitraan, dengan nama program Pekan Aksi Riau dan Anjangsana Aksi Riau bersama mitra pemerintah yang terdiri dari kalangan pemerintahan, perusahaan, masyarakat, komunitas serta juga sekolah-sekolah yang ada di daerah provinsi Riau. Melalui program tersebut tentu ini diharapkan akan menjadikan kembali portal berita *infopublik.id* dapat meraih kembali penghargaan tersebut.

Namun, pada penelitian ini penulis hanya memfokuskan penelitian hanya pada *stakeholder* pemerintahan saja, karena penulis tertarik untuk mengetahui kelanjutan program tersebut bisa berjalan dengan baik antar pemerintah dan perkembangan yang akan dilakukan selanjutnya dari program tersebut.

² Diskominfotik.riau.go.id, "Sosialisasi Aplikasi E-Office Dari Diskominfotik Provinsi Riau", Dalam <http://diskominfotik.riau.go.id/berita-sosialisasi-aplikasi-eoffice-dari-diskominfotik-provinsi-riau.html#sthash.nM9YcDJD.dpbs>, (diakses 15 November 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mengingat pemerintah pula sebagai penanggung jawab atas kedua program tersebut.

Sesuai dengan misi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik provinsi Riau “Mewujudkan manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang bagus (*good governance*), efektif dan efisien, professional, transparan dan akuntabel”,³ pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik provinsi Riau, membuat peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Strategi *Public Relations* Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan *Good Governance*”.

B. Alasan Memilih Judul

Alasan peneliti memilih judul tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui Strategi *public relations* dalam mewujudkan *good governance* pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh *public relations* dalam menjalankan tugasnya.

C. Penegasan Istilah

1. Strategi

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.⁴

2. *Public Relations*

Menurut Rex F. Harlow *public relations* adalah fungsi manajemen yang khas yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dan masyarakatnya yang melibatkan dalam manajemen problem atau masalah,

³ Diskominfotik.riau.go.id, “Visi Misi”, Dalam <http://diskominfotik.riau.go.id/hal-visi-misi.html>, (diakses 15 November 2019).

⁴ Dalam <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Strategi>, (diakses 15 November 2019).

membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif, berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu antisipasi kecenderungan dan menggunakan riset serta komunikasi yang masuk akal dan etis sebagai sasaran utamanya.⁵

3. *Good Governance*

Sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka hukum dan politik bagi tumbuhnya aktivitas usaha.⁶

4. Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Riau

Adalah suatu organisasi pemerintahan yang dipimpin oleh seorang Gubernur dan Wakil Gubernur dalam menjalankan roda pemerintahan. Pemerintah Provinsi Riau adalah Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999. Kominfo provinsi Riau memiliki fungsi sebagai penyelenggaraan urusan pemerintah bidang komunikasi dan informatika untuk wilayah provinsi Riau.⁷

D Rumusan Masalah

Dalam memudahkan penelitian, peneliti membuat rumusan masalah supaya dalam penelitian ini dapat terarah. Adapun rumusan masalah yang akan diteliti adalah Bagaimana Strategi *Public Relations* Dinas Komunikasi

⁵ <https://manajemenpublicrelations.wordpress.com/2016/10/10/definisi-public-relations-menurut-para-ahli/> (diakses 15 November 2019).

⁶ Abidarin Rosidi, Anggraeni Fajriani, *Reinventing Government: Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013), 4.

⁷ IDalamat, "Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Riau" Dalam <https://idalamat.com/alamat/39394/dinas-komunikasi-dan-informatika-diskominfo-riau> (Diakses 15 November 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Mewujudkan *Good Governance*?

F Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui strategi *public relations* Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik provinsi Riau dalam mewujudkan *good governance*.

2) Kegunaan Penelitian

A. Kegunaan Teoritis

1). Diharapkan seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan pembaca serta penulis.

2). Memberikan gambaran dan informasi kepada pihak-pihak terkait khususnya civitas akademika komunikasi mengenai realita tugas *public relations* pemerintah provinsi Riau dalam mewujudkan *good governance*.

3) Sebagai pengetahuan empiris mengenai strategi *public relations* dalam mewujudkan *good governance* di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Pemerintah Provinsi Riau.

B. Kegunaan Praktis

1) Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu komunikasi UIN Suska Riau.

F Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari Latar Belakang, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Terdiri dari Kajian Teori, Kajian Terdahulu, Kerangka Pikir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODE PENELITIAN

Terdiri dari Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data/Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, Teknik Analisa Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Terdiri dari Subjek Penelitian, Objek Penelitian.

BAB V : LAPORAN PENELITIAN

Terdiri dari Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A Kajian Teori

1. *Public Relations*

Public relations memiliki peranan penting dalam lembaga pemerintahan, karena *public relations* menjadi jembatan penghubung antara pemerintah dengan masyarakatnya begitupun sebaliknya antara masyarakat dengan pemerintah sehingga terjalinnya kerjasama dan terciptanya citra positif pemerintah dimata masyarakat.

Public relations merupakan sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.⁸ *Public relations* pada intinya senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui informasi dan membagi pengetahuan. Melalui kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak perubahan yang positif.

Perbedaan utama antara fungsi dan tugas *public relations* yang terdapat di instansi dinas pemerintah dan lembaga non-pemerintah (perusahaan komersial swasta) yaitu tidak ada sesuatu yang diperjualbelikan atau transaksi terjadi, baik berbentuk produk barang maupun jasa pelayanan yang ditawarkan kepada pihak yang membutuhkan secara komersial. Walaupun ada pihak *public relations* pemerintah melakukan yang hal yang sama dengan perusahaan komersial, seperti melaksanakan kegiatan kampanye publikasi, promosi pemasaran, dan periklanan, namun hal tersebut lebih menekankan pada bentuk *public service* atau *public utilities* demi kepentingan pelayanan umum (masyarakat).⁹

Public relations sebagai fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama, antara organisasi dengan

⁸ Syarifuddin, Suryanto, *Public Relations*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016), 9.

⁹ Rosady Ruslan, *Etika Kehumasan: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), 99

publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, kerjasama melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen untuk mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam membantu mengantisipasi kecenderungan, dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.¹⁰

2. Fungsi *Public Relations*

Fungsi *Public relations*¹¹ adalah sebagai berikut:

1. Manajemen berita
 - a. Mengkreasikan dan mendistribusikan pesan untuk membangun publisitas yang menguntungkan.
 - b. Membangun dan memelihara kontrak dengan wartawan.
2. Hubungan komunitas
 - a. Memelihara hubungan yang baik dengan pemerintah dan kelompok komunitas.
 - b. Menggunakan bantuan sponsor korporat.
 - c. Memberikan kontribusi yang bersifat amal pada tingkat lokal dan nasional.
3. Manajemen krisis
 - a. Memberikan citra klien di mata publik karena kemelut internal, kesalahan kebijakan atau kecelakaan yang tak disengaja.
 - b. Memberikan pedoman bagi korporat dalam merespons pada keadaan mendesak.
 - c. Memulihkan citra dimata publik yang menyertai suatu skandal.
4. Lobi
 - a. Memonitor aktivitas pemerintah.

¹⁰ Kadar Nurjaman, Khaerul Umam, *Komunikasi dan Public Relations*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 108

¹¹ Elvinaro Ardianto, *Public Relations: Pendekatan Praktis Untuk Menjadi Komunikator, Orator, Presenter dan Juru Kampanye Handal*, (Bandung: Widya Padjajaran, 2008), 145.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Memelihara hubungan dengan legislator.
- c. Menebarkan informasi kepada legislator untuk mendukung hukum atau kebijakan yang menguntungkan klien.
- d. Memengaruhi voting legislator untuk melalui hubungan atau kontrol pribadi.

Fungsi pokok *public relations* pemerintah¹² pada dasarnya sebagai berikut:

- a. Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya.
- b. Memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan, baik secara nasional maupun daerah kepada masyarakat.
- c. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat), serta memperhatikan keinginan-keinginan masyarakat di lain pihak.
- d. Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

3. Ruang Lingkup *Public Relations*

Ruang lingkup tugas *public relations* dalam sebuah organisasi/lembaga¹³ antara lain meliputi aktivitas sebagai berikut:

- a. Membina hubungan ke dalam (publik internal)
Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang *public relations* harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

¹² *Op. Cit*, 102

¹³ *Op. Cit*, 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Membina hubungan keluar (publik eksternal)

Publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

4. Peran *Public Relations* Pemerintahan

Peran taktis dan strategis *public relations* pemerintah¹⁴ menyangkut beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Secara taktis dalam jangka pendek, *public relations* instansi pemerintah berupaya memberikan pesan-pesan atau informasi yang efektif kepada masyarakat sebagai khalayak sasarannya. Kemampuan untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, memotivasi dan memiliki pengaruh terhadap opini publik sebagai upaya “menyamakan persepsi” dengan tujuan dan maksud dari instansi/lembaga yang bersangkutan.
- 2) Secara strategis (jangka panjang), *public relations* instansi pemerintah berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan, dalam memberikan sumbangan saran, gagasan dan ide yang kreatif serta cemerlang untuk menyukseskan program kerja lembaga bersangkutan, hingga mampu menunjang keberhasilan pembangunan nasional jangka panjang serta mendorong melalui kerja sama dan mendapat dukungan masyarakat.

Peranan *public relations* dalam suatu organisasi¹⁵ dapat dibagi empat kategori:

1. Penasehat Ahli (*Expert Presciber*)

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi pakar *public relations* dengan manajemen organisasi seperti

¹⁴ *Loc. Cit*, 102

¹⁵ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 20

hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar *public relations* (*Expert Prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peranan praktisi *public relations* dalam proses pemecahan persoalan PR ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini di maksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peranan ini menjadikan praktisi *public relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan, yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam menjalankan perannya, *public relations* memiliki empat model *public relations*¹⁶ yang selalu diterapkan, yaitu:

1. *Press agetry*/model agen pemberitaan, dimana komunikasi bergerak searah dari organisasi ke publiknya.
2. *Public information*/model informasi publik, *public relations* bertugas memberitahu publik dan media massa dalam menyebarkan informasi.
3. *Two-way asymmetrical*/model asimetris dua arah, *public relations* sebagai kerja persuasi ilmiah yang menggunakan hasil riset untuk mengukur dan menilai publik.
4. *Two-way symmetrical*/model simetris dua arah, *public relations* menyampaikan pesannya didasarkan pada hasil riset serta strategi ilmiah untuk membujuk publik agar dapat bekerja sama, bersikap, dan berfikir sesuai dengan harapan organisasi.

Namun, dari keempat model tersebut, model yang tepat dan sesuai oleh *public relations* Dinas Komunikasi informatika dan Statistik provinsi Riau dalam mewujudkan *good governance* adalah model keempat yaitu *Two-way symmetrical*/model simetris dua arah.

Karena model ini mampu memecahkan atau menghindari terjadinya suatu konflik dan dalam penyampaian pesan-pesan (informasi) melalui teknik membujuk untuk membangun saling pengertian, dukungan, yang menguntungkan bagi kedua pihak. Model-model komunikasi di atas, bagi *public relations* dapat di pergunakan dengan model yang berbeda untuk tujuan berbeda dan dalam situasi yang berbeda pula secara tepat serta efektif, baik untuk tujuan penelitian maupun kegiatan secara praktikal.¹⁷

¹⁶ Evawani Elsy Lubis, Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 12, No. 1, (Juli, 2012), 52.

¹⁷ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 105.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

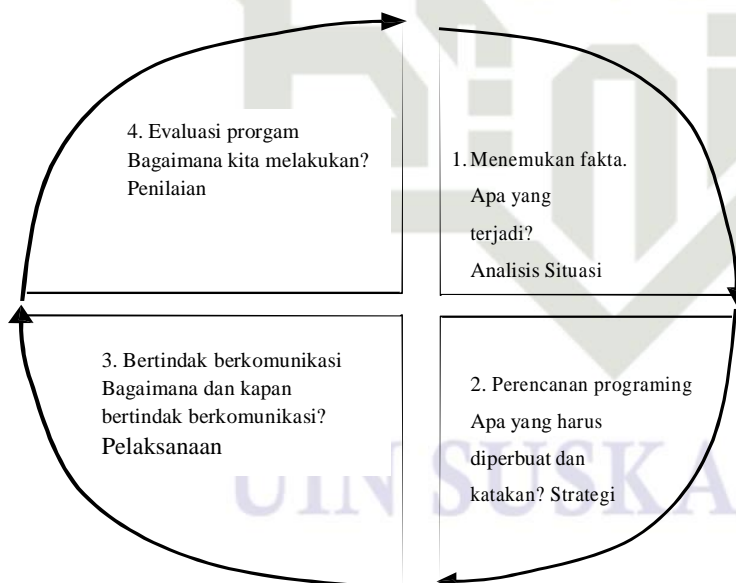
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Cutlip-Center-Broom, praktisi *public relations* profesional dalam melaksanakan kegiatan harus terdiri atas empat langkah yaitu:

- a. Menemukan fakta (*fact finding*). Meliputi kegiatan untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak.
- b. Perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*). Mencakup tindakan untuk memasukkan temuan yang diperoleh pada langkah pertama dalam kebijakan dan program organisasi.
- c. Melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*). Mencakup kegiatan melaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
- d. Evaluasi program (*evaluating the program*). Mencakup penilaian atau evaluasi atas persiapan, pelaksanaan dan hasil-hasil program.

Gambar I : Teori Empat Langkah Strategi *Public Relations*¹⁸



¹⁸ Morissan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta:encana Prenada Media Group, 2008), 108-109

Public relations dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi/lembaga yang diwakilinya dengan publiknya. Peranan ini turut menentukan sukses atau tidaknya misi, visi dan tujuan bersama dari organisasi/lembaga tersebut. Pada umumnya manajemen humas melalui fungsi atau beberapa tahapan-tahapan sebagai berikut¹⁹:

1. Perencanaan (*Planning*)
2. Pengorganisasian (*Organizing*)
3. Pengkomunikasian (*Communicating*)
4. Pengawasan (*Controlling*)
5. Dan Penilaian (*Evaluating*).

Di samping itu, peranan komunikasi dalam manajemen dewasa ini berada di tingkat penting dalam terciptanya hubungan komunikasi antara manajemen dan para karyawannya, antara pimpinan manajemen dengan pemilik perusahaan dan sebaliknya. Termasuk melakukan komunikasi timbal balik dua arah adalah komunikasi yang dilakukan antara pihak perusahaan dan publiknya. Dalam sistem manajemen komunikasi, *public relations* dinas tersebut menganggap hubungan komunikasi dua arah (*two ways communications*) tersebut merupakan alat memperlancar pemahaman yang tepat dalam hal penyampaian pesan dan informasi.

Peranan komunikasi tersebut di dalam suatu aktivitas manajemen organisasi/lembaga masa kini atau perusahaan besar biasanya diserahkan atau dilaksanakan oleh pihak *public relations*. Dari peranan yang dilaksanakan tersebut, pejabat *public relations* (PRO Manajer) akan melakukan fungsi-fungsi manajemen perusahaan, secara garis besar aktivitas utamanya berperan sebagai berikut²⁰:

¹⁹ *Op. Cit*, 25

²⁰ *Op. Cit*, 26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. *Communicator*

Artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (*spoken person*) atau tatap muka dan sebagainya. Di samping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuador.

b. *Relationship*

Kemampuan peran *public relations* membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut.

c. *Back up Management*

Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia, dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/organisasi.

d. *Good Image Maker*

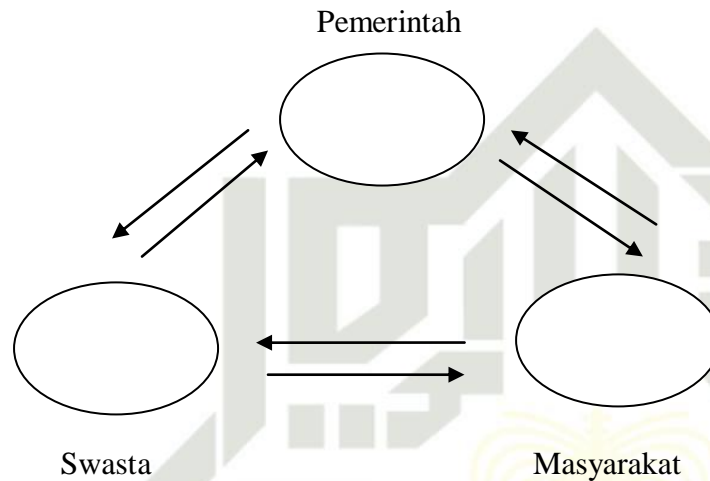
Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas *public relations* dalam melaksanakan manajemen *public relations* membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya.

5. Good Governance

Good governance adalah pemerintahan yang membangun dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.²¹ Menurut Robert Charlick *good governance* diartikan sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang absah demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

²¹ Sahya Anggara, *Kajian Konsep, Teori, dan dalam Upaya Menciptakan Good Governance*, (Bandung: Pustaka Setia), 209

Ada tiga pilar pokok yang mendukung kemampuan suatu bangsa dalam melaksanakan *good governance*, yakni *the state* (pemerintah), *civil society* (masyarakat adat, masyarakat madani, masyarakat sipil), dan pasar atau dunia usaha.²² Masing-masing pilar bekerja sesuai fungsinya.



a. Pemerintah

Pemerintah adalah sebagai organisasi negara, yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Sedangkan pemerintahan adalah cara pemerintah memegang wewenang ekonomi, politik, administrasi guna mengelola urusan-urusan negara untuk kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah sebagai sistem adalah aturan main (konstitusi, hukum, etika) dimana masyarakat dan pemerintah harus taat dan lembaga-lembaga (yang berwenang atau memiliki otoritas melaksanakan aturan main seperti eksekutif, legislatif, dan yudikatif).

Pemerintah berfungsi sebagai:

- 1) Regulasi/pembuatan kebijakan publik.
- 2) Pengendalian dan pengawasan publik.
- 3) Pelindungan dan pengayoman masyarakat dan swasta.
- 4) Fasilitasi kepentingan negara dan publik.
- 5) Pelayanan kepentingan publik.

²² *Loc. Cit*, 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pihak Swasta

Swasta dalam ekonomi suatu negara terdiri dari segala bidang yang tidak dikuasai oleh pemerintah. Baik organisasi nirlaba maupun laba dapat termasuk swasta, antara lain perusahaan, korporasi, bank, dan organisasi non-pemerintah lainnya, termasuk juga karyawan yang tidak bekerja untuk pemerintah.

Pihak swasta berfungsi sebagai:

- 1) Penggerakan aktivitas bidang ekonomi.
- 2) Penyelenggaraan usaha-usaha kesejahteraan bangsa, penyelenggaraan usaha-usaha perindustrian dan perdagangan.
- 3) Penyelenggaraan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

c. Masyarakat Madani

Masyarakat madani (*civil society*) merupakan konsep tentang keberadaan satu masyarakat yang dalam satu batas-batas tertentu mampu memajukan dirinya sendiri melalui penciptaan aktivitas mandiri, dalam satu ruang gerak yang tidak memungkinkan negara melakukan intervensi.

Masyarakat berfungsi sebagai:

- 1) Subjek sekaligus objek (*partisipator*) bagi penyelenggaraan urusan-urusan yang dilakukan oleh negara/pemerintah dan swasta.
- 2) Pengontrol terhadap kinerja pemerintah dan swasta.

Konsep Dasar Good Governance

Terdapat banyak pendapat yang mengartikan *governance* sebagai tata pemerintahan. Tata pemerintahan di sini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintah (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut *governance*. Dua aktor lain adalah *private sector* (sektor swasta) dan *civil society* (masyarakat madani). Karenanya, memahami *governance* adalah memahami bagaimana integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), sektor swasta

dan *civil society* dalam aturan yang disepakati bersama.

Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yang akan memperluas lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan, sedangkan *civil society* harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktivitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana melakukan kontrol terhadap jalannya aktivitas-aktivitas tersebut.

Berdasarkan pengertian *governance* diatas, maka penambahan kata sifat *good* pada *governance* bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik/positif. Letak sifat baik atau positif itu adalah manakala ada pengerahan sumber daya secara maksimal dari potensi yang dimiliki masing-masing aktor tersebut atas dasar kesadaran dan kesepakatan bersama terhadap visi yang ingin dicapai. *Governance* dikatakan memiliki sifat- sifat yang *good*, apabila memiliki ciri atau indikator tertentu.

7. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Menyadari pentingnya masalah ini, terdapat sembilan prinsip *good governance* yaitu²³:

1) Partisipasi

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi adalah keterlibatan anggota organisasi di dalam semua kegiatan organisasi dan tindakan ikut serta dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan di dalam organisasi.

2) Tegaknya supremasi hukum

Penegakan hukum adalah pelaksanaan semua ketentuan hukum dengan konsisten tanpa memandang subjek dari hukum itu. Prinsip

²³ *Op. Cit*, 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penegakan hukum mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa kecuali, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

3) Transparansi

Adalah keterbukaan atas semua tindakan, dan kebijakan yang di ambil oleh pemerintah. Transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

4) Daya tanggap

Para penyelenggara pelayanan publik harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang dapat ditunjukkan dalam bentuk kebijakan, penyusunan program dan pelaksanaannya dengan menggunakan prosedur berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*.

5) Berorientasi pada kepentingan publik

Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

6) Kesetaraan (*Equity*)

Prinsip ini menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

7) Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas berkaitan dengan ketetapan cara yang di gunakan untuk menyelesaikan masalah, sedangkan efisiensi berkaitan dengan penghematan keuangan. Prinsip ini menjamin terselenggaranya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.

8) Akuntabilitas

Kemampuan untuk mempertanggungjawabkan semua tindakan dan kebijakan yang telah ditempuh. Maksudnya adalah meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas.

9) Visi strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut.

B. Kajian Terdahulu

1. Penelitian yang berjudul “*Good Governance* Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting dalam Sektor Publik dan Swasta : Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan” skripsi ilmiah oleh Bayu Kharisma menggunakan kerangka konseptual dengan menggabungkan kajian literatur dari jurnal, buku dan artikel. Penelitian ini memandang *good governance* dari sisi swasta/perusahaan.
Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa *Codes of governance* muncul sebagai alat utama untuk meningkatkan efektivitas sistem tata kelola perusahaan. Ada empat kelompok aktor yang terkait dengan pembuatan kode pemerintahan, yaitu: pembuat hukum, pembuat model, pembuat pasar and tata pelaku pemerintahan.²⁴
2. Jurnal yang berjudul “Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good Governance* Di Kecamatan Sukokilo

²⁴ Bayu Kharisma, *Good Governance* Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting dalam Sektor Publik dan Swasta : Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan, Vol. 19 No. 1 (Februari:2014), 1-2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Surabaya)” oleh Arif Cahyadi dan Bagoes Soenarjanto yang menggunakan analisis data model menurut Sanapiah Faisal. Letak titik perbedaan penelitian ini ialah penelitian ini meneliti *good governance* dari sisi masyarakat (*civil society*). Hasil dari penelitian ini menyebutkan penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E-KTP terhadap tingkat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik.²⁵

3. Jurnal yang berjudul “Studi Implementasi *Good Governance* Pemerintahan Daerah Kabupaten Bone Bolano” ini oleh Trisusanti Lamangida ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini memfokuskan hanya pada sisi pemerintahan. Hasil penelitian ini mengatakan Implementasi prinsip *good governance* pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Bone Bolano sudah berjalan dengan baik tetapi belum maksimal. Masih terdapat kelemahan dalam implementasi *good governance* yakni prinsip transparansi, daya tanggap serta akuntabilitas.²⁶
4. Penelitian ini berjudul “Strategi Media Relations Untuk Membangun *Good Governance* (Studi Kasus Di Biro Pers, Media Dan Informasi Sekretariat Presiden)” oleh Zemias Prabarini Abimanyu ini menggunakan metode penelitian adalah penelitian kualitatif ini menggunakan metode studi kasus dan berdasarkan paradigma konstruktivisme sosial. Penelitian ini memfokuskan hanya pada sisi pemerintahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Biro Pers, Media dan Informasi Sekretariat Presiden turut mendukung *good governance* dengan melaksanakan 3 (tiga) prinsip *good governance* yaitu keterbukaan, akuntabilitas dan supermasi hukum. Disarankan

²⁵ Arif Cahyadi dan Bagoes Soenarjanto, Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good Governance* Di Kecamatan Sukokilo Surabaya), Vol. 4 No. 1 (2018), 951.

²⁶ Trisusanti Lamangida, Studi Implementasi *Good Governance* Pemerintahan Daerah Kabupaten Bone Bolano, Vol. 6 No. 2 (2018), 125.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

agar Biro Pers, Media dan Informasi Sekretariat Presiden membuat SOP (Standar Operasi Prosedur) tertulis mengenai strategi *media relations* dan membuat situs resmi untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi.²⁷

5. Jurnal yang berjudul “Manajemen Pengelolaan *Cyber Public Relations* Dalam Mewujudkan *Good Governance* Pemerintah Kota Payakumbuh” oleh Beni Erliansyah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini memfokuskan hanya dari sudut pandang pemerintah. Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan dalam pembahasan, maka penulis menemukan kesimpulan manajemen pengelolaan *cyber public relations* dalam mewujudkan *good governance* pemerintah Kota Payakumbuh terdiri dari: 1. perencanaan pengelola *cyber public relations*, perencanaan khalayak, perencanaan waktu, dan perencanaan media. 2. melaksanakan kegiatan *cyber public relations* dengan berfokus kepada pengelolaan informasi, pemilihan media, proses monitoring dan komunikasi, dan peranan pihak terkait kegiatan *cyber public relations*. 3. proses evaluasi dengan berpatokan dan berfokus pada target sasaran kegiatan *cyber public relations*, waktu evaluasi, dan evaluasi khalayak.²⁸

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

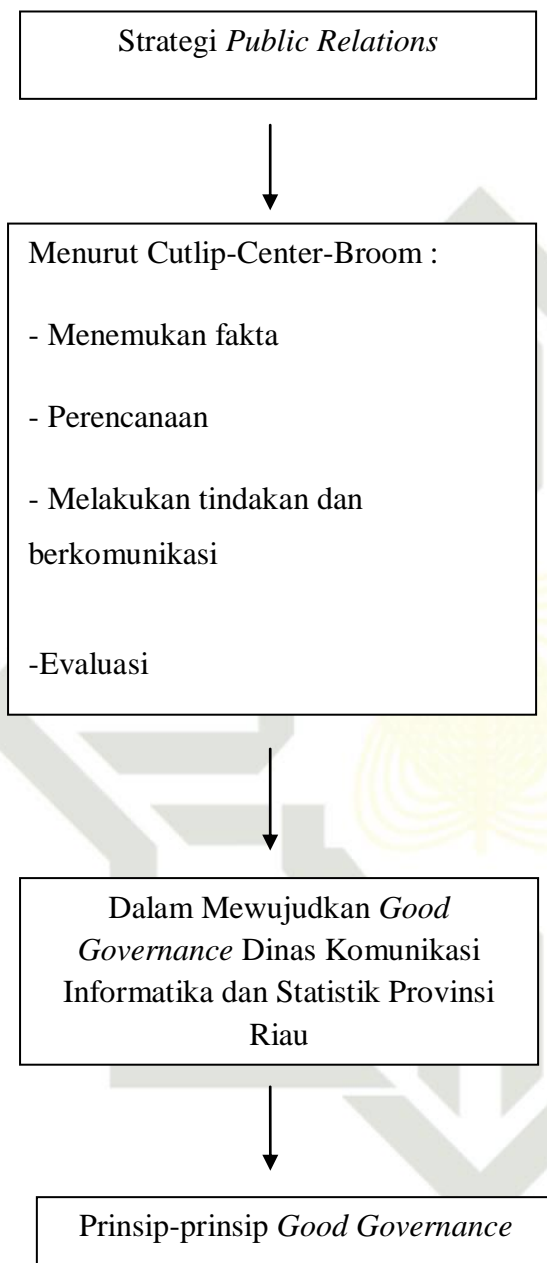
²⁷ Lemia Prabarini Abimanyu, Strategi Media Relations Untuk Membangun *Good Governance* (Studi Kasus Di Biro Pers, Media Dan Informasi Sekretariat Presiden), Vol. 2 No. 3. Desember:2015), 4427.

²⁸ Beni Erliansyah, Manajemen Pengelolaan *Cyber Public Relations* Dalam Mewujudkan *Good Governance* Pemerintah Kota Payakumbuh, Vol. 4 No. 2 (Oktober:2017), 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kerangka Pikir



Gambar II : Kerangka Pikir Peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan dilakukan dengan menggunakan pendekatan konstruktivisme. Dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau tulisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini peneliti lakukan di bidang Informasi dan Komunikasi Publik tepatnya Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau Jln. Jendral. Sudirman No. 460, Jadirejo, Kota Pekanbaru, Riau.

Waktu penelitian dilakukan mulai bulan November 2019 sampai dengan selesai.

C. Sumber Data/Informan Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah pelaku informan, serta dokumen yang mendukung. Sedangkan informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.²⁹

Sumber data adalah informan, observasi dan dokumen-dokumen yang ada di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau.

²⁹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2007), 76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun informan penelitian adalah sebagai berikut :

No.	Nama	Jabatan
1.	Tri Hartanto	<i>Public relations</i> Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau
2.	Prayuti Pancasilawati	Kepala Seksi Diseminasi Informasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau
3.	Zaki	Redaktur Media Center Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau
4.	Delviana Fransiska	Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau
5.	Naufal Alwah Adilah	Ketua Forum Genre Kota Pekanbaru

Teknik Pengumpulan Data

Pada dasarnya, metode-metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sekaligus juga adalah metode analisa data, dengan kata lain prosedur metodis sekaligus juga adalah strategi analisa data itu sendiri, sehingga proses pengumpulan data juga sekaligus adalah proses analisis data.³⁰

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara, observasi serta pengumpulan dokumentasi.

- a. *Interview* (wawancara)

Yaitu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informasi atau otoritas atau ahli yang berwenang dalam

³⁰ *Ibid*, 76

suatu masalah yang dapat memberikan informasi sesuai dengan masalah yang diteliti.

b. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.³¹ Mengadakan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian untuk melihat kondisi *rill* yang terjadi pada *Public Relations* bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik pemerintah provinsi Riau.

c. Dokumentasi

Metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Oleh karena itu sejumlah besar fakta dan data sosial tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.³² Cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama arsip-arsip, buku-buku tentang pendapat dan teori yang berhubungan dengan masalah-masalah dalam penelitian.

E. Validitas Data

Teknik analisa data yang saya lakukan yakni berawal dari interview yang kemudian direkam kemudian direduksi dan dianalisis yang hasil datanya berupa kata-kata. Validitas data pada penelitian ini menggunakan validitas data konstruk.

F. Teknik Analisis Data

Dalam menyajikan data supaya lebih mudah dipahami, maka langkah-langkah yang digunakan adalah model dari Miles dan Huberman analisis interkatif yaitu dengan pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion*).

³¹ *Op. Cit*, 115

³² *Op. Cit*, 121

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV**GAMBARAN UMUM****A. Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Provinsi Riau**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Provinsi Riau.

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Provinsi Riau mempunyai tugas dan membantu Gubernur dan melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik menyelenggarakan fungsi³³:

- a. Perumusan kebijakan pada sekretariat, bidang Informasi dan Komunikasi Publik, bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, bidang Layanan e-Government, bidang Statistik, bidang Persandian.
- b. Pelaksanaan kebijakan pada sekretariat, bidang Informasi dan Komunikasi Publik, bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, bidang Layanan e-Government, bidang Statistik, bidang Persandian.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada sekretariat, bidang Informasi dan Komunikasi Publik, bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, bidang Layanan e-Government, bidang Statistik, dan bidang Persandian.
- d. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-

³³http://repository.uin-suska.ac.id/16131/9/9.%20BAB%20IV_2018315KOM.pdf (Diakses 25 Januari 2020).

Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian.

- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

B. Visi dan Misi Instansi

1. Visi

Visi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau
“Terwujudnya layanan komunikasi, informatika dan Statistik yang handal dan berdaya saing”.

2. Misi

Misi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau
“Mewujudkan manajemen penyelenggaraan pemerintahan, yang bagus (*good governance*), efektif dan efisien, professional, transparan dan akuntabel”.

C. Struktur Organisasi Instansi

Adapun struktur organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik provinsi Riau terdiri atas :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
- c. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
- d. Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government
- e. Bidang Layanan e-Government
- f. Bidang Statistik
- g. Bidang Persandian
- h. Unit Pelaksana Teknis Media Center
- i. Unit Pelaksana Teknis Komisi Informasi Provinsi Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

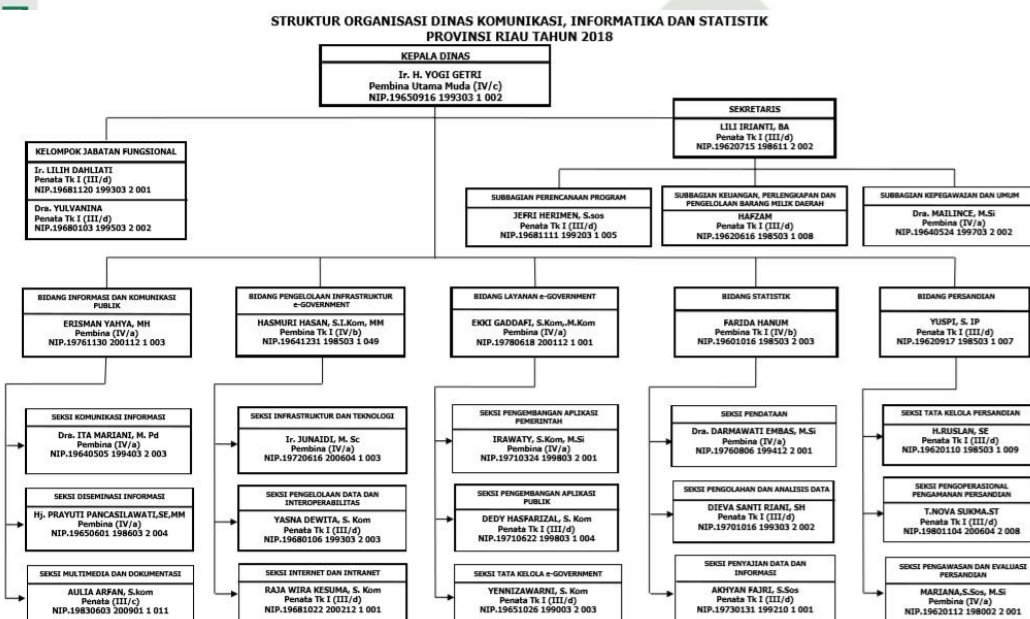
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

j. Unit Pelaksana Teknis Komisi Penyiaran Indonesia Daerah

Gambar 1.1

Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Provinsi Riau



D. Tugas-Tugas Yang Ada di Instansi

Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e Sekretariat

Tugas: Menyelenggarakan Perencanaan Program, Keuangan dan Perlengkapan, Kepegawaian dan Umum meliputi ketatausahaan, organisasi ketatalaksanaan, kehumasan, hukum, evaluasi dan pelaporan, serta koordinasi pelaksanaan tugas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.

Fungsi :

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Sekretariat, sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Sekretariat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala kepada Kepala Dinas.
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sesuai tugas dan fungsinya.

Sekretariat membawahi :

- a. Sub Bagian Perencanaan Program.
- b. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.
- c. Sub Bagian Kepegawaian dan Umum.

2 Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Tugas: Melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Komunikasi Informasi, Seksi Diseminasi Informasi, Seksi Multimedia dan Dokumentasi.

Fungsi :

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.
- b. Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala kepada Kepala Dinas.
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik terdiri dari:

- a. Seksi Komunikasi Informasi
- b. Seksi Diseminasi Informasi

3 Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur E-Government

Tugas: Melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi Seksi Infrastruktur dan Teknologi, Seksi Pengelolaan Data dan Interoperabilitas, dan Seksi Internet dan Intranet.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fungsi:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government.
- b. Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government.
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala kepada Kepala Dinas.
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sesuai tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government terdiri atas:

- a. Seksi Infrastruktur dan Teknologi
- b. Seksi Pengelolaan Data dan Interoperabilitas
- c. Seksi Internet dan Intranet

4. Bidang Layanan E-Government

Tugas: Melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Pengembangan Aplikasi Pemerintah, Seksi Pengembangan Aplikasi Publik, dan Seksi Tata Kelola e-Government.

Fungsi:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Layanan eGovernment.
- b. Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Layanan e-Government.
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala kepada Kepala Dinas.
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sesuai tugas dan fungsinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Susunan organisasi Bidang Data dan Pemberdayaan Sistem Informasi terdiri atas:

- a. Seksi Pengembangan Aplikasi Pemerintahan
- b. Seksi Pengembangan Aplikasi Publik
- c. Seksi Tata Kelola e-Government.

5. Bidang Statistik

Tugas : Melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Pendataan, Seksi Pengolahan dan Analisis Data, Seksi Penyajian Data dan Informasi.

Fungsi:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Statistik.
- b. Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Statistik.
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala kepada Kepala Dinas.
- d. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang Statistik terdiri dari :

- a. Seksi Pendataan.
- b. Seksi Pengolahan dan Analisis Data.
- c. Seksi Penyajian Data dan Informasi .

6. Bidang Persandian

Tugas: Melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Tata Kelola Persandian, Seksi Operasional Pengamanan Persandian, Seksi Pengawasan dan Evaluasi Persandian.

Fungsi:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Persandian.

- b. Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Persandian.
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan secara berkala kepada Kepala Dinas.
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang Persandian terdiri dari :

- a. Seksi Tata Kelola Persandian.
- b. Seksi Operasional Pengamanan Persandian.
- c. Seksi Pengawasan dan Evaluasi Persandian.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada penjelasan bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Langkah-langkah strategi yang digunakan oleh *public relations* dalam mewujudkan *good governance* ialah :

1. Penemuan fakta, dalam mencari fakta *public relations* melakukan riset untuk melihat isu yang sedang berkembang di masyarakat, kemudian ia berfikir bagaimana isu tersebut supaya tidak meluas, maka dari itu ia berinisiatif untuk membuat program yang bisa mengurangi permasalahan dari isu tersebut.
2. Perencanaan dan penyusunan program, dalam perencanaan program *public relations* juga bersinergi dengan Dinas lain, salah satunya adalah Dispersip Riau. Kedua dinas ini membuat program Pekan Aksi Riau dan Anjongsana Aksi Riau yang mengedukasi masyarakat Riau khususnya kalangan remaja.
3. Melakukan tindakan dan berkomunikasi, cara yang digunakan untuk menjalankan program adalah dengan cara mengundang secara langsung pengisi acara dalam kegiatan kedua program tersebut dan menggunakan media sosial sebagai bentuk informasi kepada masyarakat luas serta juga melalui radio RRI sebagai sarana promosi.
4. Evaluasi program, dari hasil evaluasi program didapat bahwa kedua program tersebut sudah baik, ini dibuktikan dengan apresiasi dari masyarakat dan kemeterian Kominfo pusat serta Kominfo lainnya. Namun kekurangannya ialah anggaran dana yang minim, tim SDM yang kurang mencukupi serta informasi dari pihak internal penanggungjawab yang masih tumpang tindih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah:

1. Sebaiknya *public relations* dapat bersinergi dengan lebih banyak dinas lainnya yang berkaitan dengan program tersebut seperti Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau. Untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat, sebaiknya strategi yang digunakan lebih ditingkatkan lagi dengan perencanaan kegiatan yang matang, koordinasi yang baik, dan kerjasama tim yang baik pula. Supaya kedepannya kegiatan ini bisa menjadi program unggulan bagi pemerintah Provinsi Riau.
2. Untuk pembaca, semoga bisa menjadi referensi dalam menulis karya ilmiah yang berhubungan dengan teori *Cutlip and Center*.
3. Kepada masyarakat, semoga bisa menjadi masyarakat yang tidak anti literasi dan selalu menjunjung tinggi nilai dan norma yang berlaku di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Anggara, Sahya. *Kajian Konsep, Teori, dan dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia
- Ardianto Elvinaro. *Public Relations: Pendekatan Praktis Untuk Menjadi Komunikator, Orator, Presenter dan Juru Kampanye Handal*. Bandung: Widya Padjajaran, 2008.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana. 2007.
- Triantara, Yosol. *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2010.
- Morissan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Nurjaman, Kadar, Khaerul Umam. *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2012.
- Rosidi, Abidarini, Anggraeni Fajriani. *Reinventing Government: Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Andi. 2013.
- Ruslan, Rosady. *Etika Kehumasan: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2001.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2010.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2003.
- Gilijah, Agung Wasesa, Jim Macnamara, *Strategi Public Relations Membangun Pencitraan Berbiaya Minimal dengan Hasil Maksimal*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Syarifuddin, Suryanto. *Public Relations*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2016.

Referensi Jurnal :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Abimanyu, Zemira Prabarini. Strategi Media Relations Untuk Membangun *Good Governance* (Studi Kasus Di Biro Pers, Media Dan Informasi Sekretariat Presiden), Vol. 2 No. 3. (Desember:2015).
- Arief Cahyadi dan Bagoes Soenarjanto, Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good Governance* Di Kecamatan Sukokilo Surabaya), Vol. 4 No. 1 (2018).
- Aswad, Ishak. Peran *Public Relations* Dalam Komunikasi Organisasi, Jurnal Komunikasi, Vol. 1, No. 4 (Januari 2012).
- Erliansyah, Beni. Manajemen Pengelolaan *Cyber Public Relations* Dalam Mewujudkan *Good Governance* Pemerintah Kota Payakumbuh, Vol. 4 No. 2 (Oktober:2017).
- Kharisma, Bayu. *Good Governance* Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting dalam Sektor Publik dan Swasta : Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan, Vol. 19 No. 1 (Februari:2014).
- Kriyantono, Rachmat. “Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik”, Jurnal Pekommas, Vol. 18 No. 2 (Agustus 2015).
- Lamangida, Trisusanti. Studi Implementasi *Good Governance* Pemerintahan Daerah Kabupaten Bone Bolano, Vol. 6 No. 2 (2018).
- Lubis, Evawani Elsyia. “Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah”, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 12, No. 1 (Juli 2012).
- Neneng Siti Maryam, Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. 4, No. 1, (Juni, 2016).
- Rudi Satria, Heru Prasetya Widodo, Strategi Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Sambas Dalam Meningkatkan Citra Kabupaten, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 6, No. 1, (2017).

Budyah, Titi. Strategi *Public Relations* Dalam Membentuk *Brand Royalty* Hotel Swiss Belinn SKA Pekanbaru, JOM Fisip Vol. 4 No. 1, (Februari, 2017).

Referensi Website :

Diskominfotik.riau.go.id, “*Sosialisasi Aplikasi E-Office* Dari Diskominfotik Provinsi Riau”, Dalam <http://diskominfotik.riau.go.id/berita-sosialisasi-aplikasi-eoffice-dari-diskominfotik-provinsi-riau.html#sthash.nM9YcDJD.dpbs>, (diakses 15 November 2019).

Diskominfotik.riau.go.id, “*Visi Misi*”, Dalam <http://diskominfotik.riau.go.id/hal-visi-misi.html>, (diakses 15 November 2019).

Idalamat, “*Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Riau*” Dalam <https://idalamat.com/alamat/39394/dinas-komunikasi-dan-informatika-diskominfo-riau> (diakses 15 November 2019).

<https://manajemenpublicrelations.wordpress.com/2016/10/10/definisi-public-relations-menurut-para-ahli/> (diakses 15 November 2019).

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Strategi> (diakses 15 November 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN I.

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

No.	Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Uraian	Alat Pengumpulan Data
1.	Strategi <i>Public Relations</i> Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i>	Strategi <i>Public Relations</i>	Penemuan Fakta (<i>Fact Finding</i>)	Studi kasus pada portal <i>infopublik.id</i> Identifikasi Masalah	1. Apakah masyarakat, swasta dan pemerintah provinsi Riau sudah mengetahui program Pekan Aksi Riau dan Anjangsana Aksi Riau? 2. Bagaimana respon masyarakat, swasta dan pemerintah selama program berjalan? 3. Apakah terdapat permasalahan terkait program tersebut berlangsung? 4. Apa yang melatarbelakangi adanya kedua program	-Wawancara -Observasi -Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

					tersebut? 5. Apakah program tersebut sudah berjalan sesuai dengan yang diinginkan?	
2.		Strategi Public Relations	Perencanaan (Planning)	Merencanakan Strategi Program	1. Bagaimana perencanaan dan penyusunan program dilakukan? 2. Bagaimana tindakan dan pengkomunikasian <i>public relations</i> dengan para mitra pemerintah? 3. Strategi apa yang dilakukan <i>public relations</i> dalam mewujudkan <i>good governance</i> ? 4. Bagaimana <i>Public relations</i> menentukan sasaran pada program tersebut? 5. Apakah <i>public relations</i> percaya bahwa dengan adanya kedua program tersebut dapat kembali	-Wawancara -Observasi _Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

					mewujudkan <i>good governance</i> ?	
3.		Strategi Public Relations	Aksi Komunikasi (Communication)	Kinerja Tindakan	<p>1. Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat khususnya yang turut bergabung pada program tersebut?</p> <p>2. Pesan apa yang disampaikan dalam kedua program tersebut?</p> <p>3. Siapa saja yang menjadi sasaran dalam program tersebut?</p> <p>4. Sejauh ini bagaimana hubungan komunikasi yang terjalin dengan mitra pemerintah yang terlibat dalam kegiatan tersebut?</p> <p>5. Bagaimana cara mensosialisasikan program Pekan Aksi Riau dan Anjangsana Aksi Riau kepada</p>	-Wawancara Observasi Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

					mitra pemerintah dan masyarakat luas?	
		Strategi Public Relations	Evaluasi (Evaluation)	Progress Evaluasi	<p>1. Apakah dengan adanya program tersebut sudah berhasil untuk kembali mewujudkan <i>good governance</i>?</p> <p>2. Seperti apa antusias mitra pemerintah dalam berpartisipasi dalam kegiatan tersebut?</p> <p>3. Apa saja kendala yang terjadi selama kegiatan berlangsung? Dan bagaimana cara mengatasinya?</p> <p>4. Apakah respon mitra pemerintah sudah sesuai dengan yang diharapkan?</p> <p>5. Apakah kedua program ini akan menjadi program jangka panjang bagi pemerintah?</p>	<p>-wawancara</p> <p>-Observasi</p> <p>-Dokumentasi</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN II

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber :

Jabatan :

Lama Bekerja :

Jenis Kelamin :

Penemuan Fakta (<i>Fact Finding</i>)
Pada Strategi <i>Public Relations</i> Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i>
1. Apakah masyarakat, swasta dan pemerintah provinsi Riau sudah mengetahui program Pekan Aksi Riau dan Anjongsana Aksi Riau?
2. Bagaimana respon masyarakat, swasta dan pemerintah selama program berjalan?
3. Apakah terdapat permasalahan terkait program tersebut berlangsung?
4. Apa yang melatarbelakangi adanya kedua program tersebut?
5. Apakah program tersebut sudah berjalan sesuai dengan yang diinginkan?
Perencanaan (<i>Planning</i>)
6. Bagaimana perencanaan dan penyusunan program dilakukan?
7. Bagaimana tindakan dan pengkomunikasian <i>public relations</i> dengan para mitra pemerintah?
8. Strategi apa yang dilakukan <i>public relations</i> dalam mewujudkan <i>good governance</i> ?
9. Bagaimana <i>Public relations</i> menentukan sasaran pada program tersebut?
10. Apakah <i>public relations</i> percaya bahwa dengan adanya kedua program tersebut dapat kembali mewujudkan <i>good governance</i> ?
Aksi Komunikasi (<i>Communication</i>)
11. Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat khususnya yang turut bergabung pada program tersebut?
12. Pesan apa yang disampaikan dalam kedua program tersebut?
13. Siapa saja yang menjadi sasaran dalam program tersebut?
14. Sejauh ini bagaimana hubungan komunikasi yang terjalin dengan mitra pemerintah yang terlibat dalam kegiatan tersebut?
15. Bagaimana cara mensosialisasikan program Pekan Aksi Riau dan Anjangsana Aksi Riau kepada mitra pemerintah dan masyarakat luas?
Evaluasi (Evaluation)
16. Apakah dengan adanya program tersebut sudah berhasil untuk kembali mewujudkan <i>good governance</i> ?
17. Seperti apa antusias mitra pemerintah dalam berpartisipasi dalam kegiatan tersebut?
18. Apa saja kendala yang terjadi selama kegiatan berlangsung? Dan bagaimana cara mengatasinya?
19. Apakah respon mitra pemerintah sudah sesuai dengan yang diharapkan?
20. Apakah kedua program ini akan menjadi program jangka panjang bagi pemerintah?

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Ibu Pancasilawati Selaku Kepala Seksi Diseminasi Informasi dan *Public Relations* Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau pada tanggal 22 Juni 2020



Wawancara dengan Ibu Delviana Fransiska Selaku Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau pada tanggal 22 Juni 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.