

# Optimalisasi Peran Humas Pemerintah Kabupaten Nagan Raya Era Digitalisasi sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Informasi Publik (*Optimizing the Public Relations Role of the Nagan Raya District Government in the Digitalization Era as an Effort to Realize Transparency of Public Information*)

Shanda Anggraini<sup>1\*</sup>, Desi Maulida<sup>2</sup>

Universitas Teuku Umar, Aceh<sup>1,2</sup>

[shandaanggraini9@gmail.com](mailto:shandaanggraini9@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [desimaulida@utu.ac.id](mailto:desimaulida@utu.ac.id)<sup>2</sup>



## Riwayat Artikel

Diterima pada 27 Juni 2023

Direvisi pada 3 Juli 2023

Disetujui pada 5 Juli 2023

## Abstract

**Purpose:** This study aims to determine the optimization of the role of public relations for the Nagan Raya district government in digitalization era as effort to realize public information transparency.

**Method:** Research is a type of descriptive qualitative research with data collection techniques in the form of literature reviews and interviews. The object of study is optimizing the role of public relations Nagan Raya district government in the digitalization era as an effort to realize transparency of public information with the public relations subject of the Nagan Raya district government. Research data was taken through direct interviews with representatives of public relations.

**Results:** The results of the study show that public relations has an important role as a mediator in disseminating information to make it easier for the public to access the information provided. In the era digitalization, public relations make adaptations that utilize new media in conveying information in order to realize transparency of public information. However, there are also challenges experienced by public relations, namely the limited human resources that are competent in the field of digital and information technology, which causes the publication content to not be optimal. For the reason, effort are needed such as recruiting competent human resources and providing training for staff so they can adopt digitalization.

**Limitations:** This research only collects data through interviews so that the data findings are still limited.

**Contribution:** This research can contribute to government public relations in maximizing its role in the digital era, specifically in improving for the optimal strategy for the role of public relations in conveying information.

**Keywords:** *Public Relations, Digitalization, Challenges, Transparency of Public Information*

**How to Cite:** Anggraini, S., Maulida, D. (2023). Optimalisasi Peran Humas Pemerintah Kabupaten Nagan Raya Era Digitalisasi sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Informasi Publik. *Jurnal Studi Multidisiplin Ilmu*, 1(2), 51-58.

## 1. Pendahuluan

Saat ini diketahui perkembangan teknologi informasi sudah semakin pesat. Revolusi industri diikuti digitalisasi telah memberikan berbagai keuntungan juga tantangan yang perlu dihadapi. Di era revolusi industri 4.0 internet dijadikan sebagai kunci utama karena memudahkan berbagai

terwujudnya infrastruktur publik. Memasuki era Society 5.0, internet sudah merambah pada berbagai sendi kehidupan dimana perubahan ini mulai melanjut pada *Internet of Things* (IoT) (Dewatara & Agustin, 2019) Teknologi telah menjadi bagian pada kehidupan keseharian manusia dimana teknologi dipakai dalam mempermudah dan meringankan tugas maupun pekerjaan manusia. Era digitalisasi ini sudah memberikan berbagai perubahan untuk manusia dimana berbagai keuntungan bisa dipetik sejak munculnya teknologi meskipun di sisi lain terdapat juga berbagai tantangan di banyak aspek ketika memasuki era digitalisasi ini. Aspek-aspek tersebut misalnya perekonomian, politik, pemerintahan, pertahanan negara, sosial budaya, teknologi dan berbagai hal lainnya. Digitalisasi sendiri yaitu proses media yang awalnya berbentuk cetakan, video, ataupun audio yang diolah sebagai produk digital. Digitalisasi menyusun arsip dokumen yang bentuknya digital dimana membutuhkan alat misalnya komputer, scanner, operator, juga perangkat lunak pendukung. Digitalisasi juga berarti suatu perubahan metode dalam melakukan pekerjaan yang memanfaatkan teknologi yang sudah ada sehingga bisa memperoleh efisiensi dan efektivitas secara optimal. Pada proses digitalisasi terdapat beberapa fase yang dilalui misalnya koran yang diubah berbentuk website kemudian diubah berupa aplikasi sehingga lebih efisien dalam pemakaian oleh pengguna (Claretta & Riduwan, 2022).

Teknologi dan digitalisasi yang dipakai dalam berbagai kehidupan ini pun ternyata juga diadopsi oleh sektor pemerintahan untuk mempermudah berbagai program kemasyarakatan, termasuk juga bentuk komunikasi yang dilakukan. Dalam bidang pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi bisa terlihat melalui implementasi *e-government* yakni upaya memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah jalannya sistem pemerintahan yang lebih efisien. Dalam hal ini, terdapat dua hal yang dimaknai yaitu pertama penggunaan teknologi informasi termasuk juga internet di era digitalisasi sementara yang kedua yakni tujuan pemanfaatan yaitu untuk pemerintahan agar bisa berlangsung efektif. Penerapan *e-government* ini digunakan pemerintah untuk berhubungan dengan masyarakat melalui berbagai teknologi digital dimana secara prinsip bukan “mengganti” melainkan meningkatkan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti dengan penyaluran informasi berbasis elektronik seperti dengan menciptakan *website* dan media sosial untuk menunjang kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien (Sosiawan, 2018). Transparansi informasi sangat penting di era digitalisasi karena membantu membangun pemerintahan yang lebih akuntabel, mendorong partisipasi publik, mencegah kegagalan sistem, meningkatkan efisiensi dan mempromosikan kepercayaan masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hadirnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik memudahkan setiap individu atau kelompok dalam suatu wilayah atau daerah untuk mengakses setiap informasi yang dibutuhkannya. Ada beberapa tujuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (Sastro, dkk, 2010:4-5). Pertama, menjamin hak masyarakat mengetahui apa saja yang dilakukan oleh badan publik. Kedua, mendorong masyarakat untuk bisa ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh badan publik. Ketiga meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengelolaan badan publik yang baik sehingga adanya transparansi, efektif, dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung jawabkan. Keempat agar publik mengetahui alasan diambilnya suatu kebijakan tertentu yang mempengaruhi orang banyak. Kelima, dapat mengembangkan ilmu pengetahuan serta ikut berupaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Keenam, menjadi acuan bagi badan publik dalam melaksanakan pelayanan informasi publik sehingga menghasilkan pelayanan informasi publik yang berkualitas.

Dalam keseluruhan, transparansi informasi publik dalam era digitalisasi pemerintah kabupaten berperan penting dalam mempromosikan akuntabilitas, mencegah korupsi, meningkatkan partisipasi publik dan memperkuat pemberdayaan masyarakat. Tentunya ini akan menciptakan lingkungan yang lebih demokratis, adil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Proses komunikasi dalam pemerintahan yang dilakukan oleh humas atau *Public Relation* di era digitalisasi sudah mulai memanfaatkan berbagai platform digital. Hal ini memang suatu hal wajar mengingat era digitalisasi ini sudah merambah ke berbagai sektor sehingga organisasi pemerintahan pun harus bisa menghadapi era digitalisasi ini, termasuk dengan mengadopsi teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila sebelumnya, pemberian informasi yang dilakukan oleh seorang Humas memanfaatkan media cetak untuk menyampaikan suatu pesan ke masyarakat maka di era digitalisasi saat ini terjadi perubahan yaitu pemberian informasi dilakukan secara digital. Terdapat banyak platform yang

dimanfaatkan oleh organisasi pemerintahan seperti dengan memanfaatkan website untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat. Di era disrupsi ini, peran fungsi juga tanggung jawab Humas pemerintah di masa mendatang memang lebih menantang. Terdapat berbagai kendala juga hambatan yang bisa dihadapi oleh Humas Pemerintah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wahid & Amalia (2020) diketahui bahwa Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan mengakui terdapat banyak tantangan dan hambatan ketika Kota Tangerang Selatan menerapkan *smart city* yang menjadi inovasi di era digital. Tentu saja tantangan ini juga bisa ditemukan di berbagai wilayah lain dan dirasakan oleh Humas Pemerintah Kabupaten. Disinilah muncul suatu tantangan bagi Humas Pemerintah Kabupaten Nagan ketika menghadapi era digitalisasi dimana mereka dituntut memenuhi kebutuhan masyarakat yang menuntut adanya keterbukaan dan transparansi informasi.

Era digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat mengakses informasi, dan pemerintah kabupaten perlu memanfaatkan teknologi untuk memperkuat hubungan dengan publik, serta menjaga transparansi dalam menyediakan informasi yang relevan dan akurat. Era digitalisasi membawa banyak kemudahan dalam menjalankan berbagai aktivitas kehidupan. Meskipun demikian, ternyata tanggung jawab dan pekerjaan Humas dalam pemerintahan khususnya di bidang digitalisasi masih menimbulkan beberapa tantangan yang membuat peran humas menjadi kurang optimal. Humas Pemkab juga menghadapi banyak tantangan terkait era digitalisasi dimana peran dan fungsi humas juga ikut terpengaruh. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi peran Humas Pemerintah Kabupaten Nagan Raya era digitalisasi sebagai upaya mewujudkan transparansi informasi publik.

## **2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis**

### **2.1 Peran Humas**

Public Relation berdasarkan Frank Jefkins dalam Claretta & Riduwan (2022) menyebutkan bahwasanya, *Public Relation* yakni keseluruhan proses berkomunikasi yang telah direncanakan baik secara internal atau eksternal organisasi melalui publik yang bertujuan untuk menggapai tujuan organisasi yang berlandaskan pemahaman pihak pemberi informasi ataupun penerima. *Public Relation* yakni aktivitas yang memiliki ruang lingkup individu internal atau eksternal juga seluruh aktivitas yang terselenggara oleh suatu instansi untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap lembaga atau organisasi. Teori komunikasi yang dimanfaatkan oleh Humas atau PR yaitu komunikasi massa. Komunikasi massa yaitu suatu komunikasi yang memanfaatkan media massa misalnya media cetak berupa surat kabar dan majalah atau bisa dengan media elektronik misalnya radio dan televisi yang dilakukan pengelolaan oleh lembaga maupun orang pada lembaga tertentu dimana pesan informasi tersebut ditujukan untuk khalayak umum yang menyebar di banyak tempat. Elemen dalam komunikasi massa yaitu a) pesan sebagai stimulus, b) penerima (receiver) dan c) efek atau respons. Pada masyarakat massa prinsip, S-R memberi asumsi bahwasanya pesan informasi disiapkan oleh media kemudian disebarakan melalui suatu distribusi dengan sistematis pada skala luas. Dengan demikian, secara simultan pesan bisa diterima oleh banyak individu dimana tidak ditujukan individu per individu namun kepada khalayak umum sehingga mereka bisa memberikan respons atas informasi yang diberikan.

Pendekatan teoritis berdasarkan Merton memuat gambaran teori sosiologi yang menerangkan berbagai aktivitas melembaga atau institusional pada hubungannya memiliki kaitan dengan “kebutuhan” masyarakat. Kebutuhan tersebut jika dikaitkan pada institusi media khususnya berkaitan pada kesinambungan, integrasi, ketertiban, pengarahan, motivasi, juga adaptasi. Masyarakat pun dianggap sebagai sistem yang memuat banyak bagian dimana berhubungan satu sama lain pada masing-masing subsistem dimana subsistem ini mempunyai peran esensial salah satunya media (Abdullah, 2020). Humas memanfaatkan saluran komunikasi dalam menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat melalui sistem pemerintahan yang dijalankan. Saluran komunikasi sendiri yakni suatu alat penyampai pesan inovasi yang diberikan oleh sumber informasi kepada penerima. Saluran komunikasi yang dipakai oleh Humas dalam menyampaikan informasi atau sebagai perantara dari pemerintah ke masyarakat sering memanfaatkan platform digital di era digitalisasi misalnya melalui media sosial berupa Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, maupun website

(Wahid & Amalia, 2020). Dalam keseluruhan, Peran humas pemerintah kabupaten di era digitalisasi meliputi komunikasi publik, manajemen media sosial, pembangunan reputasi, pengelolaan krisis, pembangunan kemitraan dan analisis serta pemantauan respons masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi dan platform digital, Humas dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat secara lebih luas dan terarah.

## **2.2 Digitalisasi**

Digitalisasi diartikan sebagai proses dalam memanfaatkan teknologi digital yang sudah disediakan misalnya komputer, teknologi virtual, juga Cloud yang terhubung dengan berbagai media lainnya. Digitalisasi juga berarti suatu perubahan metode dalam melakukan pekerjaan yang memanfaatkan teknologi yang sudah ada sehingga bisa memperoleh efisiensi dan efektivitas secara optimal. Pada proses digitalisasi terdapat beberapa fase yang dilalui misalnya koran yang diubah berbentuk website kemudian diubah berupa aplikasi sehingga lebih efisien dalam pemakaian oleh pengguna (Claretta & Riduwan, 2022).

## **2.3 Transparansi Informasi**

Menurut Badan Litbang Diklat Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI Pengertian keterbukaan informasi publik adalah suatu kewajiban pemerintah untuk memberikan akses yang cukup dan mudah bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Keterbukaan informasi publik juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam melakukan tugas dan fungsinya. Implementasi keterbukaan informasi publik di Indonesia dilakukan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik ([dk.mahkamahagung.go.id](http://dk.mahkamahagung.go.id)). Transparansi informasi publik adalah prinsip yang mengedepankan aksesibilitas dan keterbukaan terhadap informasi yang dimiliki oleh pemerintah atau lembaga publik. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan partisipasi warga dalam pengambilan keputusan, mempromosikan akuntabilitas dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan. UU KIP memberikan kebebasan dan melindungi hak warga negara untuk mendapatkan informasi melalui saluran yang tersedia. Pada prinsipnya semua informasi bersifat terbuka dan bisa diakses masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan UU KIP pasal 1 ayat 2 yang berisi “informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.

## **3. Metode penelitian**

Penelitian yang dilangsungkan termasuk penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ialah penelitian dimana bertujuan dalam mengetahui fenomena atas sesuatu yang terjadi pada subjek dalam penelitian contohnya persepsi, perilaku, tindakan, maupun motivasi dan sebagainya dimana secara holistik disampaikan dengan cara mendeskripsikan pada bentuk bahasa dan kata-kata (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini, pendekatan kualitatif dimanfaatkan dalam optimalisasi peran Humas Pemerintah Kabupaten Nagan Raya era digitalisasi sebagai upaya mewujudkan transparansi informasi publik. Penelitian deskriptif kualitatif yakni metode yang dimanfaatkan peneliti agar bisa mendapatkan teori atau pengetahuan pada penelitian dalam satu waktu. Analisis data kualitatif akan memberikan penekanan pada makna dibandingkan generalisasi. Pendekatan deskriptif ini akan memberikan gambaran mengenai situasi yang sebenarnya mengenai objek penelitian. Dengan kata lain, penelitian ini berupaya dalam membuat deskripsi akan gejala peristiwa tertentu dan suatu kejadian yang terjadi di saat ini kemudian peneliti berupaya meneliti kejadian yang ada sebagai pusat perhatian agar bisa dideskripsikan dengan apa adanya. Adapun objek penelitian ini adalah optimalisasi peran Humas Pemerintah Kabupaten Nagan Raya era digitalisasi sebagai upaya mewujudkan transparansi informasi publik dengan subjek yaitu Humas Pemkab Nagan Raya. Data penelitian diambil melalui wawancara langsung dengan perwakilan anggota Humas Pemkab Nagan Raya yang terdiri dari kepala/editor berita, tim peliput berita dan tim fotografer untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian juga dengan *literatur review* yaitu analisis mendalam terhadap sumber pustaka yang didapatkan melalui jurnal, artikel ilmiah, buku, hasil skripsi, tesis, dan kepustakaan lainnya. Sementara itu, penelitian ini menggunakan teknik purposive

sampling, dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian sehingga menghasilkan sampel yang representatif.

#### **4. Hasil dan pembahasan**

##### ***4.1 Peran Humas Kabupaten Nagan Raya melalui Pemanfaatan Digitalisasi Informasi***

Pada era digitalisasi, bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemkab Nagan Raya tentu mulai mengadopsi media digital. Humas memiliki peran yang efektif pada era industri digitalisasi ini karena memiliki peranan menjadi mediator komunikasi atau sebagai sarana yang menghubungkan pesan dari satu pihak ke pihak lain yaitu dari pemerintah daerah kepada masyarakat (Satira & Hidriani, 2021). Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa, “*Humas memiliki peran penting dan bertanggung jawab dalam rangka publikasi dan penyebarluasan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah kepada masyarakat melalui media online, media elektronik, media cetak dan media sosial demi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.*” (Data wawancara dengan Humas Pemkab Nagan Raya). Dengan demikian diketahui bahwa dalam menghadapi era digital ini, Humas Pemkab Nagan Raya mempunyai peran efektif sebagai mediator yang menyebarluaskan informasi dan mempublikasikan informasi. Humas pada era ini melakukan adaptasi yang memanfaatkan media baru dalam menyampaikan informasi dan melakukan komunikasi kepada masyarakat umum melalui metode yang lebih sederhana, cepat, juga efektif yaitu dengan memanfaatkan platform digital. Humas Pemkab Nagan Raya pun memanfaatkan media seperti media online, media elektronik, media sosial, dan media cetak di era ini untuk meningkatkan efektivitasnya sebagai Humas yang berperan menyampaikan pesan pada komunikan yaitu khalayak umum.

Humas memiliki peranan penting pada era digital ini seperti menggiring opini publik dalam rangka menciptakan sentimen dimana Humas harus bisa memberi citra yang baik terhadap Pemerintah Kabupaten Nagan Raya. Humas juga harus mengelola akun sosial yang dimiliki oleh pemerintah daerah tersebut terutama yang berkaitan sebagai sarana berkomunikasi kepada masyarakat. Dalam hal ini, akun sosial yang dikelola yaitu website <https://www.naganrayakab.go.id> yang memuat berbagai informasi dan berita dimana bisa diakses oleh masyarakat luas untuk melihat aktivitas yang dilakukan oleh Pemkab Nagan Raya secara transparan dalam bentuk berita acara. Adanya website tersebut termasuk penunjang keefektifan Humas dalam menjalin komunikasi kepada masyarakat di era digital dimana terdapat publikasi informasi yang bisa diakses oleh khalayak umum dimanapun kapanpun selama terhubung pada jaringan internet. Dengan website tersebut, Humas bisa mudah menyebarluaskan informasi dan mempublikasikan acara yang dilakukan dengan efektif dan efisien.

Adanya digitalisasi memberikan dampak terhadap interaksi dan komunikasi antara humas Pemkab Nagan Raya dengan masyarakat. Dengan ada digitalisasi, masyarakat akan mudah mengakses beragam informasi yang disediakan oleh pemerintah, terutama informasi yang disajikan melalui website resmi dan akun media sosial pemkab, serta media online lainnya. Penggunaan media seperti website resmi dan akun media sosial menjadi upaya Humas Pemkab Nagan Raya untuk menjalin interaksi dengan publik yaitu masyarakat khususnya masyarakat Nagan Raya. Hal ini juga didukung oleh penelitian Hasna & Rohimakumullah (2022) yang menyatakan bahwa terdapatnya digitalisasi menjadikan Humas dapat membuka peluang dalam menjalin komunikasi dengan lebih mudah kepada masyarakat. Website SAKER Humas digunakan sebagai sarana berkomunikasi dan media publikasi resmi Humas Pemkot Bekasi yang diciptakan dengan tujuan bisa diakses oleh masyarakat siapapun dan kapanpun. Dengan demikian, website resmi yang dimiliki oleh Pemkab Nagan Raya juga diciptakan untuk memudahkan berbagai pihak dalam melakukan komunikasi baik pemerintah daerah, media, ataupun masyarakat sehingga bisa memperoleh informasi terkait kegiatan di Nagan Raya yang lebih *update*, aktual dan terpercaya.

##### ***4.2 Tantangan dan Upaya Strategis Mewujudkan Transparansi Informasi Publik***

Hadirnya digitalisasi dapat mendorong kinerja praktisi Humas pemerintah dalam menjalankan perannya sehingga kinerja yang dimiliki lebih meningkat. Namun, tentu saja perkembangan teknologi yang semakin pesat ini juga menimbulkan beberapa tantangan. Budhirianto (2022) menyebutkan bahwa peran Humas di era digital menemui berbagai tantangan khususnya mengenai kecakapan

sumber daya manusia yang belum mumpuni dalam mengolah informasi secara digital. Padahal eksistensi Humas di era ini memang mau tidak mau harus bisa bergeser pada paradigma lama ke baru yang semuanya mulai mengadopsi digitalisasi terutama dalam pemberian layanan publik. Layanan publik utama yang dilakukan humas yakni pemberian informasi untuk publik, namun akibat tantangan yang ada Humas pemerintahan belum bisa mengaktualisasikan peran tersebut di era digitalisasi ini akibat suatu kendala. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa *“Menghadapi perkembangan teknologi digital, tentunya akan menjadi tantangan bagi setiap organisasi termasuk Humas Pemkab Nagan Raya. Tantangan utamanya adalah masih terbatasnya SDM yang mampu menguasai teknologi digital dengan baik, khususnya terkait desain grafis dan videografi. Oleh karena itu, ke depan akan mengusulkan rekrutmen tenaga SDM yang menguasai teknologi digital serta meningkatkan kemampuan SDM yang ada melalui pendidikan dan pelatihan.”* (Data wawancara dengan Humas Pemkab Nagan Raya).

Hal ini berarti bahwa dalam era digitalisasi ini peningkatan peran Humas dalam melakukan komunikasi secara digital menghadapi tantangan yaitu terbatasnya sumber daya manusia yang berkompeten dan cakap pada seluk beluk media digital. Keterbatasan kecakapan dalam mengelola informasi dalam bentuk digital ini menjadikan proses penyampaian informasi ataupun penyediaan sarana berkomunikasi masyarakat dengan pemerintah menjadi kurang maksimal. Humas Pemkab Nagan Raya belum menguasai bidang grafis dan videografi sehingga konten yang ditampilkan sebagai bentuk publikasi dan komunikasi informasi belum bisa dibuat dengan semenarik mungkin dan tergolong seadanya. Untuk menangani hal ini, Pemkab pun dalam melakukan rekrutmen akan memfokuskan pada SDM yang unggul di bidang teknologi digital serta pengembangan kemampuan SDM yang ada. Hal ini juga didukung oleh penelitian Nugraha (2018) yang menyebutkan bahwasanya SDM dengan latar belakang IT yang masih terbatas disiasati oleh pihak Pemkab dengan melangsungkan pelatihan yang bertujuan meningkatkan kemampuan pegawai pada bidang digital.

Pada awal Humas Pemerintah Kabupaten Nagan Raya dialihkan pada Dinas Kominfotik, di mana sebelumnya dikelola oleh Bagian Prokopim Setdakab Nagan Raya (d/h Bagian Humas dan Protokol) tantangan utamanya keterbatasan perangkat dan SDM yang menguasai teknologi digital dimana Humas harus selalu update dalam menyampaikan informasi agar informasi tersebut sampai ke masyarakat dan tepat sasaran. Namun, dengan upaya-upaya yang sudah dilakukan yaitu dengan rekrutmen dan pelatihan pegawai maka tantangan tersebut dapat mulai teratasi sehingga Humas bisa menjalankan perannya secara maksimal. Adapun strategi efektif yang dilakukan Humas Pemkab Nagan Raya dalam rangka mengatasi tantangan di era digitalisasi yaitu 1) menyusun kebutuhan sumber daya manusia juga perangkat organisasi, pada kebutuhan yang diperlukan tersebut selanjutnya dilaporkan secara tertulis pada pihak pimpinan. Selanjutnya, kebutuhan SDM akan dituangkan pada rencana kerja (Renja) Dinas Kominfotik untuk ditindaklanjuti. Melalui ketersediaan sumber daya manusia sesuai yang dibutuhkan yaitu yang cakap teknologi maka tantangan dalam penyampaian informasi kepada publik melalui media digital ini bisa teratasi (Wahid & Amalia, 2020). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi selain dengan menyiapkan SDM yang berkompeten juga perlu menyiapkan perangkat juga sistem jaringan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan sistem tersebut untuk kesejahteraan masyarakat, terutama kaitannya dalam penyampaian informasi (Nugraha et al., 2020).

Perkembangan digitalisasi juga diketahui mempengaruhi peran dan tanggung jawab humas pemerintah kabupaten Nagan Raya. Untuk menghadapi hal ini, Humas Pemkab Nagan Raya mengaku pihak mereka harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan digitalisasi yang ada, agar peran dan tanggung jawab Humas Pemkab dapat berhasil dilaksanakan dengan baik. Perubahan dalam teknologi dan tren komunikasi diketahui mempengaruhi strategi dan praktik komunikasi humas pemerintah kabupaten Nagan Raya. Hal ini disebabkan karena dalam hal melaksanakan publikasi kepada masyarakat, tentunya Humas Pemkab menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan tren komunikasi dalam masyarakat, seperti memprioritaskan pembuatan konten serta pemanfaatan media sosial seperti Tiktok untuk dapat menjangkau masyarakat sebanyak-banyaknya. Adaptasi atau penyesuaian diri terhadap digitalisasi ini termasuk bentuk profesionalisme praktisi Humas dalam

menjalankan perannya. Seorang profesionalitas Humas pada organisasi pemerintahan memang perlu beradaptasi pada trend digitalisasi di masa terkini dimana masyarakat banyak menghabiskan waktu untuk terhubung pada internet secara aktif dan menjelajah media sosial untuk memperoleh informasi sehari-hari (Nugraha et al., 2022). Oleh karena itu, sudah menjadi langkah tepat yang dilakukan Humas Pemkab Nagan Raya dalam memanfaatkan website juga media sosial untuk menyampaikan informasi kepada publik sesuai perannya sebagai fasilitator dan mediator komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Humas juga perlu melakukan adaptasi digitalisasi juga penentuan strategi humas digital secara cepat sehingga Humas Pemerintah bisa membuat berbagai konten digital yang menarik minat masyarakat secara meluas (Prasetyawati, 2021).

Dengan memanfaatkan digitalisasi secara efektif, pemerintah kabupaten Nagan Raya dapat meningkatkan transparansi informasi dan menghadirkan pemerintahan yang lebih terbuka, akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakatnya. Terdapat beberapa manfaat yang diharapkan terhadap hadirnya digitalisasi dalam rangka meningkatkan transparansi informasi yang dilakukan oleh humas pemerintah kabupaten Nagan Raya yaitu sebagai berikut:

1. Terwujudnya pelaksanaan kegiatan publikasi dan penyebarluasan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah kepada masyarakat dengan baik.
2. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan beragam informasi dari instansi pemerintah.
3. Terwujudnya komunikasi yang baik antara Pemerintah Daerah dan masyarakat melalui pendapat, kritik dan saran yang disampaikan terutama terkait pembangunan dan pelayanan publik.
4. Meningkatnya kinerja dan citra pemerintah daerah.

Berbagai manfaat tersebut menunjukkan bahwa kinerja Humas Pemkab Nagan Raya di era digitalisasi dapat semakin meningkat dan berjalan efektif ketika memanfaatkan dan mengadopsi digitalisasi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Proses komunikasi massa dapat dijalankan dengan baik melalui media digital yang memudahkan baik pihak Humas maupun masyarakat.

## **5. Kesimpulan**

Hadirnya digitalisasi dapat menunjang peranan Humas Pemkab Nagan Raya untuk meningkatkan hasil kinerjanya secara lebih efektif terutama pada perannya dalam publikasi dan penyebarluasan informasi. Melalui media online, media elektronik, maupun media sosial diketahui efektivitas Humas Pemkab Nagan Raya dalam menyampaikan pesan komunikasi dan informasi kepada publik semakin tinggi. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan mengoptimalkan peran Humas, pemerintah kabupaten nagan raya dapat mewujudkan transparansi informasi publik yang lebih baik dalam era digitalisasi. Hal ini akan membantu memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan partisipasi publik dan membangun kepercayaan yang lebih baik. Meskipun demikian, Humas juga mendapatkan tantangan di era digital ini yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang berkompeten pada bidang media digital dan informasi sehingga menyebabkan *output* atau konten publikasi menjadi belum maksimal. Untuk itu, diperlukan upaya seperti rekrutmen SDM yang berkompeten serta pengadaan latihan untuk staf sehingga bisa mengadopsi digitalisasi dengan lebih mudah dan sesuai pada kebutuhan maupun keinginan masyarakat.

## **Limitasi dan studi lanjutan**

Limitasi atau kelemahan pada penelitian ini yaitu pada proses pengambilan data penelitian dimana teknik wawancara tidak dilakukan langsung pada lapangan atau di lokasi penelitian sehingga hasil data dari informasi tidak bisa tergalai secara optimal. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti topik sejenis di lembaga atau instansi yang berbeda dengan memanfaatkan teknik pengambilan data berupa observasi dan wawancara langsung di lapangan sehingga galian data yang diperoleh bisa lebih luas.

## Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah berkontribusi dalam penyusunan artikel ilmiah ini terutama ibu Desi Maulida, S.I.Kom., M.A selaku dosen pembimbing artikel yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama ini dan Humas Pemerintah Kabupaten Nagan Raya yang sudah bersedia menjadi objek dalam penelitian ini.

## Referensi

- Abdullah, M. Q. (2020). *Teori Komunikasi Media Massa*.
- Budhirianto, S. (2022). Transformasi Pendekatan Komunikasi Publik pada Humas Pemerintahan di Era Digital. *Bunga Rampai*, 1(1), 64–72.
- Claretta, D., & Riduwan, V. P. (2022). Strategi Humas SSC Kacapiring Surabaya Dalam Era Digitalisasi Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 2(3), 251–253. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v2i3.344>
- Dewatara, G. W., & Agustin, S. M. (2019). Pemasaran Musik Pada Era Digital Digitalisasi Industri Musik Dalam Industri 4.0 Di Indonesia. *WACANA, Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 18(1). <https://doi.org/10.32509/wacana.v18i1.729>
- [Dk.mahkamahagung.go.id](https://djk.mahkamahagung.go.id). (2019). Keterbukaan Informasi Publik Kunci Sukses Penyelenggaraan Diklat Yang Efektif dan Transparan. Diakses pada 24 Juni 2023, dari <https://bldk.mahkamahagung.go.id/id/sekretariat-id>
- Hasna, F. N., & Rohimakumullah, M. A. A. (2022). Strategi Humas dalam Pengelolaan Aplikasi Website Saker Humas oleh Humas Pemerintah Kota Bekasi. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(10), 4049–4060. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i10.1016>
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i2.26407>
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(2), 286. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.37095>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42. <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Prasetyawati, A. (2021). Dualisme Dampak Pemanfaatan Media Sosial Tiktok dalam Humas Pemerintah. *Jurnal Komunikasi Global*, 10(2), 229–250. <https://doi.org/10.24815/jkg.v10i2.23148>
- Satira, U., & Hidriani, R. (2021). Peran Penting Public Relations Di Era Digital. *Sadida: Islamic Communications Media Studies*, 1(1), 179–202.
- Sastro, D.A., Yasin, M., Gunawan, R., Julitasari, R., & Bawor, T. (2010). Mengenal Keterbukaan Informasi Publik Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. *Jakarta: Lembaga Bantuan Hukum*.
- Sosiawan, E. A. (2018). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika, 1(semnasIF)*, 99–108.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Wahid, U., & Amalia, N. (2020). Tantangan Humas Pemerintah Daerah dalam Upaya Publikasi Inovasi Program Smart City. *Nyimak: Journal of Communication*, 4(1), 35. <https://doi.org/10.31000/nyimak.v4i1.2300>