

# MANAJEMEN ISU GOVERNMENT PUBLIC RELATION DALAM MENANGGAPI BERITA PADA MEDIA MASSA OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI GORONTALO

Elvira Rizky Amalia Luawo  
NPP. 29.1544

Asdaf Kab Gorontalo, Provinsi Gorontalo  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: nouputri30@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background Method:** Management of public issues is important in maintaining government stability. The role of Government Public Relations is certainly very necessary to help answer and be able to manage public issues that are born from the many mass media that exist in Indonesia today and if you pay attention they tend to attack the government. **Objective:** This study explains how the Gorontalo Government Public Relations responds to an issue circulating in the community. The theory used in this research is the theory of issue management strategy by Chase and Jones in which there are 5 (five) dimensions, including identification issues, issue analysis, strategy selection, action and evaluation. **Method:** This study uses a qualitative method approach. This research procedure will produce descriptive data in the form of words or verbally from the results of using in-depth interview techniques on several informants. Data collection in this study was carried out by making observations to see firsthand how the Gorontalo Province Public Relations responded to the existing issues. **Result:** The results of the study show that Public Relations has implemented issue management well based on these five dimensions. **Conclusion:** of this study of Public Relations has implemented issue management this can be proven by the reduced number of issues circulating in the community.

**Keywords:** Applications, Information Services, Websites, E-government

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang:** Pengelolaan isu publik merupakan hal yang penting dalam menjaga stabilitas pemerintahan. Peran dari Humas Pemerintah tentunya sangat diperlukan guna membantu menjawab dan dapat mengelola isu public yang lahir dari banyaknya media massa yang ada di Indonesia saat ini dan jika diperhatikan cenderung menyerang pemerintah. Maka dari itu hadirnya Government Public Relations memiliki fungsi menjaga dan memecahkan suatu permasalahan yang dialami oleh pemerintah. **Tujuan:** penelitian ini yakni untuk mengetahui Bagaimana Manajemen Isu Government Public Relations dalam menanggapi berita pada media massa oleh Diskominfotik

Provinsi Gorontalo. Dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana cara Humas Pemerintah Gorontalo menanggapi suatu isu yang beredar di masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori strategi manajemen isu oleh Chase and Jones (Listyo Kelvianto, 2020) yang dimana terdapat 5 (lima) dimensi antara lain isu identifikasi, analisis isu, pemilihan strategi, aksi serta evaluasi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif yang prosedur penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari hasil menggunakan teknik wawancara mendalam pada beberapa orang informan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi untuk melihat langsung bagaimana cara Humas Provinsi Gorontalo menanggapi isu yang ada. Selain itu juga ada dokumentasi berupa foto wawancara bersama informan dan kegiatan yang ada. **Hasil/Temuan:** menunjukkan Humas telah mengimplementasikan manajemen isu dengan baik berdasarkan kelima dimensi tersebut. **Kesimpulan:** dari penelitian ini yakni Humas dapat mengimplementasikan manajemen isu yang dapat dibuktikan dengan berkurangnya isu yang beredar pada masyarakat.

**Kata kunci:** Penerapan, Layanan Informasi, Website, E-government

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi komunikasi pasca era reformasi telah melahirkan perkembangan yang cukup pesat pada media massa. Dilihat dari derasnya arus informasi dari berbagai sumber yang menyerpa masyarakat diterima dengan mudah tanpa berbatas jarak, mulai dari berita politik, sosial, dan lain sebagainya. Kehadiran media massa berupa media sosial dan elektronik dapat menjadikan isu sebagai wacana liar dalam ruang publik yang serba instan, sehingga tidak dapat terkontrol dan kinerja pemerintah yang akan selalu menjadi sorotan masyarakat. Hal ini dapat menimbulkan masalah bagi pemerintah. Sehingga perlu adanya yang mengerti dan menguasai dalam hal pengelolaan informasi publik.

Public Relations atau lebih dikenal dengan Hubungan Masyarakat (Humas) adalah suatu metode komunikasi yang dilakukan secara sadar dengan tujuan untuk mengajak orang, dan menciptakan citra yang baik terhadap suatu organisasi maupun lembaga/instansi untuk menghargai dan ikut memperhatikan jika mendapatkan suatu tantangan. Sementara itu, dalam 4 sebuah buku Public Relations oleh Frank Jefkins terdapat beberapa pengertian, menurut Public Relations diartikan sebagai upaya yang dilakukan secara terencana dengan tujuan menciptakan harapan yang baik dan adanya kesepahaman antara masyarakat dengan suatu organisasi. (Jefkins 2004: 9)

Secara umum, Humas memiliki peranan menjaga dan memecahkan suatu permasalahan yang sedang dialami oleh suatu lembaga atau instansi melalui manajemen Humas yang sesuai dengan keadaan organisasi tersebut sebelum diterapkan pada masyarakat. Manajemen isu pun dilakukan sebagai tindakan keputusan yang berupa strategi yang efektif dan efisien untuk menyelesaikan masalah yang bersifat isu negatif yang melanda lembaga ataupun instansi. Manajemen isu ini merupakan tindakan yang bukan hanya menghindarkan suatu krisis bagi organisasi, namun dapat menjadikan permasalahan tersebut menjadi sarana untuk merealisasikan kebijakan publik yang positif. (Kriyantono 2015: 173-174).

Dalam perwujudan dari Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Rudiantara sebagai Menteri Komunikasi dan Informatika tahun 2014-2019 mengaskan "Kondisi saat ini, semakin parah pada sisi organisasi Pemerintahan Daerah yang tidak ada standar. Dimana kerja humas bisa disatukan dengan kepala pemerintahan seperti gubernur, walikota, bupati atau kepala dinas maupun dinas kominfo pada daerah tersebut," Untuk mengatasi hal itu Kementerian Komunikasi dan Informatika berupaya pada tahun 2016 memulai dengan konsep Government Public Relation (GPR).(Kominfo 2016)

Mengarah pada Dokumen Rencana Strategis Kementerian Komunikasi dan Informatika tahun 2020-2024, dengan melihat salah satu tujuan yaitu; Memperkuat transparansi informasi publik dan pengelolaan komunikasi publik. Maka sasaran pemerintah akan lebih menitikberatkan pada penguatan pengelolaan komunikasi publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap akses dan kualitas konten informasi kebijakan dan program Pemerintah. Provinsi Gorontalo Merupakan provinsi ke-32 dengan luas wilayah Provinsi Gorontalo ditetapkan sebesar 11.257,07 Km<sup>2</sup> atau hanya sebesar 0,63 persen dari luas wilayah Indonesia. Jumlah penduduk sebanyak 1.198.765 jiwa. Provinsi Gorontalo memiliki 5(lima) wilayah kabupaten dan 1(satu) kota yaitu Kabupaten Gorontalo, Kabupaten Gorontalo Utara, Kabupaten Bone Bolango, kabupaten Pohuwato, Kabupaten Boalemo, dan Kota Gorontalo.

Pelaksanaan pengelolaan isu di provinsi Gorontalo telah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi. Dalam hal ini pemerintah Provinsi maupun Kabupaten/Kota sangat bersungguh-sungguh membuat berbagai macam strategi dalam mengelola isu pada masyarakat sehingga dapat meningkatkan layanan informasi dan komunikasi kepada publik.

Manajemen isu perlu dilaksanakan dengan baik oleh humas pemerintah provinsi Gorontalo untuk mencegah munculnya masalah yang diakibatkan oleh isu tersebut. Karena segala aktivitas pemerintah pasti akan mempengaruhi kehidupan masyarakat dan begitupun sebaliknya. Dengan hadirnya 9 manajemen isu yang baik pemerintah dapat memonitoring dan mengelola isu secara cermat dan selektif. Humas pemerintah perlu memperhatikan dinamika politik, sosial dan ekonomi serta lingkungan. Isu-isu dan permasalahan apa yang akan berpotensi terjadi, tak boleh luput dari perhatian. Jika isu tersebut tidak cepat ditanggapi akan berakibat menjadi lebih liar dan tak terkontrol lebih parahnya lagi akan menjadi krisis isu. Krisis isu akan menjadikan reputasi lembaga atau instansi menjadi objek perhatian dan kritikan serta pembicaraan masyarakat.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Pengelolaan informasi kepada publik di Provinsi Gorontalo ternyata masih belum maksimal, keadaan tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya kontan dan isu yang berkembang di masyarakat sehingga menimbulkan tendensi yang negative kepada kebijakan dan program pemerintah. Dan juga adanya masalah dalam pola koordinasi di lingkungan pemerintahan, Hal ini akan menyebabkan tidak terintegrasinya antara program Humas Pemerintah dengan program pemerintah lainnya. Sehingga kebijakan pemerintahan kurang dipahami oleh public dan menimbulkan keambiguan atas informasi yang dikeluarkan oleh lembaga/instansi. Masalah lainnya kurangnya dukungan sarana dan prasarana di bidang Humas Pemerintahan agar penyelenggaraan pemerintahan tidak akan ketinggalan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi yang digunakan masih memerlukan pembaharuan terutama dalam fasilitas jaringan internet.

Hal ini untuk membantu penyebaran informasi secara merata ke seluruh masyarakat sehingga kesenjangan digital atau ketertinggalan informasi dapat di minimalisir. Demikian juga dalam masalah Sumber Daya Manusia dalam Humas Pemerintahan yang penempatannya tidak sesuai dengan kompetensinya. Pemangku jabatan sebagai Humas Pemerintahan seharusnya bukan orang buangan dari fungsi lain. Jabatan Humas harus dijabat oleh orang yang benar-benar profesional dan memahami teknologi informasi komunikasi, bukan diciptakan by accident tapi by design.

Dengan masih banyaknya kendala dan permasalahan yang mengelilingi Humas Pemerintahan, maka akan menghambat tugas dan fungsinya secara baik dan profesional. Untuk itu, Sangat diperlukan manajemen isu yang baik oleh humas pemerintah. Apa lagi pada era arus reformasi birokrasi dan era keterbukaan informasi public saat ini. Terkait dari permasalahan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Manajemen Isu Government Public Relations Dalam Menanggapi Berita Pada Media Massa Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Gorontalo.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, adapun 2 penelitian yang dijadikan pedoman dalam penyusunan penelitian ini. Pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Listyo Kelvianto, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial & Politik, Universitas Sriwijaya 2020 yang berjudul Manajemen Isu Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menanggapi i Berita Di Media Massa Tentang Kebakaran Hutan Dan Lahan. Hasil penelitian ini Hasil penelitian menunjukkan Humas telah mengimplementasikan manajemen isu dengan baik berdasarkan kelima dimensi tersebut, hal ini dapat dibuktikan dengan berkurangnya isu yang beredar. Penelitian selanjutnya yaitu penelitian Abdul Mukhlis Arofi, Jurusan studi komunikasi dan penyiaran islam fakultas ilmu dakwah dan ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2018 yang berjudul Strategi Government Public Relation Kementerian Komunikasi dan Informatika Dalam Mengelola Informasi Publik. Hasil penelitian Hasil Penelitian diketahui strategi government public relation dalam mengelola isu publik dimulai dari melakukan dan mengidentifikasi isu melalui monitoring media dengan mengumpulkan headline media cetak dan menggunakan aplikasi pada kementerian. Dari kedua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa menyimpulkan bahwa

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni peneliti berfokus mengenai manajemen isu Government Public Relation dalam menangani berita pada media massa oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Gorontalo dan peneliti juga berfokus pada manajemen isu Government Public Relation dalam menangani berita pada media massa oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Gorontalo dengan adanya persamaan dalam menggunakan teori yang digunakan.

### **1.5 Tujuan**

Untuk mengetahui Bagaimana proses manajemen isu dari Government Public Relation Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Gorontalo dalam menanggapi berita pada media massa.

## II. METODE

Lingkup penelitian yang akan peneliti kembangkan sesuai dengan keilmuan pada Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan. Peneliti membatasi lingkup penelitian hanya pada lima dimensi utama dari teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori strategi manajemen isu oleh Chase and Jones (Listyo Kelvianto, 2020) yakni, isu identifikasi, analisis isu, pemilihan strategi, aksi serta evaluasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif yang prosedur penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari hasil menggunakan teknik wawancara mendalam pada beberapa orang informan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi untuk melihat langsung bagaimana cara Humas Provinsi Gorontalo menanggapi isu yang ada. Selain itu juga ada dokumentasi berupa foto wawancara bersama informan dan kegiatan yang ada.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi, dokumentasi maupun wawancara yang dilakukan oleh peneliti, hasil yang didapatkan berdasarkan teori strategi manajemen isu oleh Chase and Jones yakni, isu identifikasi, analisis isu, pemilihan strategi, aksi serta evaluasi. yaitu :

### 3.1 Tahap Identifikasi Isu

Pada tahapan awal dalam menjalankan kosep manajemen isu harus dilakukan dengan mengenali isu-isu tersebut apakah akan mempengaruhi lingkungan dan organisasi. Pada tahap ini dapat dilakukan dengan beberapa cara yang efektif, antara lain: memonitoring berita di berbagai media, merekam pemberitaan di media, dapat menjalin hubungan baik dengan media-media local maupun nasional, dan mengunjungi dan mendengar langsung aspirasi pada public. Monitoring isu tersebut merupakan proses yang berkesinambungan atau berkelanjutan dalam operasional instansi/organisasi. Hal ini dilakukan agar selalu dapat mengkontrol dan memenage isu yang hadir dalam masyarakat. Menurut Kepala Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Gorontalo , Isu itu merupakan sesuatu informasi yang belum tentu benar, dan terkadang melanggar hukum karena tidak berdasarkan fakta yang ada. Kalaupun ada fakta tetapi tidak ada konfirmasi. Dalam praktiknya, proses ini dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Gorontalo dengan menggunakan metode agenda setting dan monitoring ke berbagai media massa. Kegiatan ini adalah sebagai langkah awal untuk mencari informasi yang diangkat oleh setiap media massa di setiap harinya.

Kegiatan Government Publik Relations saat ini sangat memperhatikan isu-isu yang sedang berkembang di masyarakat kemudian akan mengidentifikasi apa saja isu yang sedang hadir apakah isu-isu tersebut menjadi isu positif ataupun isu negative. GPR hadir untuk lebih fokus ke isu-isu yang menyangkut dengan pemerintahan. Menurut pendapat Informan Ketiga, Kepala seksi pengelolaan dan pelayanan informasi yaitu bahwa humas pemerintah melihat semua yang diberitakan lebih tepat sasaran baik yang berhubungan dengan kebijakan dan peraturan pemerintah dan mendapatkan hasil yang sesuai.

Tiga Indikator dari dimensi Identifikasi Isu menurut Chase and Jones (dalam Coombs, 2012: 34) ialah sebagai berikut:

#### 1. Memonitoring Berita di Media Massa

Indikator pertama didalam dimensi Identifikasi Isu sebuah strategi manajemen isu yaitu dengan cara memonitoring berita di media. Media disini dalam artian yang luas dapat mengacu pada media online, cetak, dan lainnya. Kegiatan memonitoring berita di berbagai media dinilai efektif untuk mengetahui isu-isu yang sedang menjadi pemberitaan di media. Berdasarkan hasil penelitian pada tahap ini, isu-isu yang berada di media massa dipantau melalui media online maupun media cetak seperti pada website <https://gorontaloprov.go.id/> merupakan salah satu media online yang dikelola pemerintah, tepatnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Gorontalo. Website ini digunakan sebagai media untuk memberitakan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo.

## 2. Merekam Berita di Media Perekaman pemberitaan di media

merupakan kegiatan lanjutan dan saling berkaitan dengan indikator kegiatan monitoring berita di media dalam tahapan pengidentifikasian isu ini. Merekam berita dengan cara membuat peta berita terkait isu yang beredar di media merupakan langkah yang dapat dilakukan, agar lebih terfokus dalam mengidentifikasi pemberitaan saat itu. 69 Dalam hal ini pihak Humas Pemerintah Provinsi Gorontalo tidak melakukan kegiatan pembuatan peta berita melihat tupoksi Humas hanyalah menyampaikan informasi kepada masyarakat. Namun, pihak humas disini bersinergi dalam pengumpulan informasi termasuk pemetaan pemberitaan yang ada di media dengan sub-bagian yang ada di luar Humas namun bagian dari Pemerintah Provinsi Gorontalo.

## 3. Membangun relasi dengan media-media yang bersangkutan

Pada proses identifikasi isu, perlu adanya kerja sama yang dibangun oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Gorontalo dengan media yang memberitakan seluruh kegiatan pemerintahan di Provinsi Gorontalo. Hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui oleh pihak dinas apa saja yang diberitakan melalui media-media yang ada. Jika ada isu-isu negative dapat diketahui apa yang melatarbelakangi pemberitaan tersebut. Maka dari itu, pihak Diskominfo dapat bertemu dan berkoordinasi dengan media karena diketahui bersama media mempunyai kebebasan pers yakni bebas memberitakan informasi kepada masyarakat.

### **3.2 Tahap Analisis Isu**

Tahapan ini meliputi upaya menganalisis penyebab terjadi isu. Dalam hal ini pihak Humas harus dapat menentukan mana isu yang positif dan mana yang negative agar nantinya dapat dirancang berupa strategi untuk menanggapi pemberitaan isu tersebut. Dan juga tidak akan membiarkan isu negative yakni berita hoax itu tidak akan menggiring opini masyarakat nantinya. Hal tersebut searah dengan pernyataan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik. Dalam hal ini proses analisis isu yang dilakukan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Gorontalo dapat dilihat dari indikator indikator yang telah ditentukan. Indikator tersebut meliputi mengetahui isu 76 yang sedang terjadi dan riset lapangan yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Mengetahui Isu yang sedang terjadi Pada tahap ini indikator yang pertama yakni Humas harus dapat mengetahui isu yang sedang terjadi sehingga akan memudahkan dalam menganalisis isu tersebut dengan tepat. Mengetahui isu yang sedang terjadi dapat dilakukan dengan cara mencari fakta yang ada di lapangan. Tugas bagi seorang humas dapat mengolah data dan informasi menjadi sebuah pernyataan yang bulat sehingga ketika disebar kepada masyarakat melalui media, informasi

tersebut dapat dipertanggung jawabkan dan bernilai positif dan dapat dipercaya oleh masyarakat, karena hal tersebut merupakan proses dari tahapan analisis isu. Jadi berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, isu tidak boleh diselesaikan tanpa strategi yang tepat. Melainkan harus dilakukannya pengidentifikasian dalam bentuk melihat lebih lanjut kepada OPD terkait. Apabila pihak Humas telah mendapatkan data yang valid, barulah pihak Humas dapat memberitakan informasi tersebut dalam rangka menanggapi pemberitaan isu.

2. Riset Lapangan Didalam menemukan data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan, salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan cara observasi langsung ke lapangan agar dapat ditemukan fakta terkait isu yang beredar tersebut. Dari penelitian yang dilakukan pada indikator riset lapangan pada tahapan analisis isu, pihak Humas melakukan tindakan observasi langsung ke lapangan untuk mencari tahu data dan fakta agar dapat diolah dan dianalisis agar dapat menjawab isu isu dan pemberitaan yang tidak berdasarkan fakta yang ada dengan cara menerjunkan petugas berupa reporter tulis dan reporter foto.

### **3.3 Tahap Rencana Merespon Isu**

Pemberian respon diartikan sebagai menyampaikan sikap instansi terhadap isu, artinya sikap tersebut diterapkan untuk memaparkan tujuan dan opini instansi terhadap isu untuk mempengaruhi lingkungan dan masyarakat terhadap isu yang ada. Pada tahapan ini peran Dinas Kominfo Provinsi Gorontalo dalam mengelola isu akan lebih dominan. Pengendalian isu di koordinasikan langsung oleh Dinas Kominfo Provinsi Gorontalo kepada instansi dan atau lembaga yang terkait. Didalam perumusan program diharuskan untuk tepat pada sasaran agar output yang dihasilkan dari program tersebut dapat mengurangi isu isu yang beredar tersebut. Penentuan Strategi Penentuan strategi yakni proses yang dilakukan setelah pihak Humas Pemerintah Provinsi Gorontalo menganalisis isu yang ada dan akan memberikan tanggapan terhadap pemberitaan tersebut. Ketika telah diketahui tendensi negative pemberitaan media lebih dominan memberikan keresahan kepada masyarakat, maka barulah disusun strategi komunikasinya untuk merespon isu-isu tersebut berdasarkan data dan fakta yang ada di pemerintahan. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Gorontalo melalui media yang mereka miliki guna untuk memilah isu - isu pemberitaan yang sering muncul pada media massa dan membutuhkan respon langsung oleh Pemprov lalu kemudian isu tersebut yang akan diambil, perumusan kebijakan melibatkan lintas sektoral dari beberapa perangkat daerah tertentu yang mengampu kebijakan tersebut.

### **3.4 Tahap Pelaksanaan Program Isu**

Pada tahap ini, Instansi melaksanakan program-program yang telah disusun untuk merespon isu. Pelaksanaan program ini merupakan upaya yang meminimalkan opini antara public dan organisasi. Diharapkan untuk memberikan aksi nyata bahwa organisasi telah mengubah sikap, yaitu merancang program strategis telah di dasarkan kepada kebutuhan public yang tercermin dari isu-isu yang berkembang. Setelah melaksanakan tahap monitoring media secara umum kemudian pihak instansi memilah isu apa yang sedang hangat di perbincangkan dalam kurun satu minggu terakhir baik itu dari media sosial maupun media online, lalu kemudian Humas Pemerintah Provinsi Gorontalo menyusun kajian isu publik ke dalam Website Pemerintah Provinsi Gorontalo menjadi bentuk narasi tunggal yang berisi konten infografis maupun videografis, dari konten tersebut kemudian disampaikan kepada publik melalui media ataupun website seperti <https://gorontaloprov.go.id/>. Website ini digunakan sebagai media untuk memberitakan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo. Gaya pemberitaan media yang dimiliki Dinas Kominfo Gorontalo merupakan salah satu

strategi yang dipilih untuk membentuk citra positif Pemprov. Namun ada sedikit kendala pada website tersebut seperti dari segi tampilan website yang masih belum optimal untuk dilihat oleh visitor.

### 3.5 Tahap Evaluasi

Evaluasi tentu sangat penting dilakukan karena tahapan evaluasi bertujuan untuk menilai apakah upaya yang telah dilakukan pihak organisasi dalam merespons isu berjalan dengan baik atau tidak, karena itu dibutuhkan tindakan evaluasi ini untuk mengetahuinya (Kriyantono, 2015: 187). Adanya indikator evaluasi program dan kegiatan media monitoring agar mewujudkan kegiatan evaluasi dapat dilakukan oleh pihak Humas Pemerintah.

1. Evaluasi Program Dalam melaksanakan tahapan evaluasi, tentu mengevaluasi program dan langkah yang telah dilaksanakan sangat penting dilakukan untuk kedepannya untuk pihak internal organisasi. Tindakan internal ini dilakukan agar mengetahui apakah tanggapan tanggapan yang telah dilakukan terhadap Isu yang ada sudah mengubah persepsi masyarakat atau belum. Opini masyarakat menjadi hal yang sangat penting dan diperhatikan oleh pihak Humas Pemerintah. Opini masyarakat menjadi tolak ukur pihak Humas Pemerintah Provinsi Gorontalo dalam mengevaluasi program dan langkah yang telah mereka lakukan. Kepala Seksi pengelolaan saluran komunikasi publik, juga menambahkan hal tersebut tentu dilihat, apabila isu tersebut berkembang kearah yang lebih negatif, ada pihak yang bertindak untuk menanggapinya.
2. Monitoring Media Untuk mengukur apakah upaya merespon isu telah berjalan dengan baik, maka diperlukan program-program riset. Humas Pemerintah Gorontalo kembali mengadakan pemantauan media untuk melihat efektifitas media sosial dan media online maupun website dalam membalikan isu negative yang berkembang di masyarakat. Tujuan utama dari manajemen isu yang di implementasikan Dinas Kominfo Provinsi Gorontalo dalam media online, media sosial maupun website adalah bentuk satu narasi yang seragam antar Dinas Kominfo dan Pemerintah Provinsi Gorontalo sehingga tidak ada perbedaan data dan informasi yang akan membuat masyarakat resah dan bingung terhadap suatu kebijakan yang di putuskan oleh pemerintah. Website [gorontaloprov.go.id](http://gorontaloprov.go.id) juga berfungsi sebagai sarana klarifikasi pemerintah terhadap isu-isu yang beredar di masyarakat melalui berbagai media, sehingga tercapai kesepahaman bersama yang merupakan tugas utama dari Government Public Relations.
3. Evaluasi Kepada Masyarakat Pancasila merupakan pilar ideologis Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu sila dalam Pancasila adalah Persatuan Indonesia. Dengan salah satu butirnya yaitu mampu menempatkan persatuan, kesatuan, serta kepentingan dan keselamatan bangsa dan negara sebagai kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi dan golongan. Berdasarkan hal tersebut jelas bahwa setiap warga negara Indonesia harus dapat menjaga persatuan di Indonesia. Hal yang dapat merusak persatuan di Indonesia diantaranya adalah hoax. Sebagaimana kita ketahui bahwa akhir-akhir ini penyebaran berita ujaran kebencian, bentuk-bentuk intoleransi dan informasi palsu (hoax) sedang marak menghiasi media sosial di Indonesia. Adanya Manejemn isu yang di terapkan oleh Humas Pemerintah sangat membantu untuk membasmi berita-berita tidak benar di masyarakat. Sebagaimana dengan tupoksi seorang Humas harus bisa menciptakan hubungan baik antara suatu lembaga dengan publiknya.

### 3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil dari data, observasi dan wawancara yang didapatkan pada saat penelitian mengenai Manajemen Isu Government Public Relations dalam menanggapi berita pada media massa oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Gorontalo, peneliti menyimpulkan diskusi utama penelitian yaitu dalam Mengetahui isu - isu yang tengah beredar pada publik, pemerintah melakukan manajemen isu publik dengan cara monitoring media dengan menetapkan agenda setting serta mengangkat isu publik sebagai bahan pemberitaan dalam media pemerintah. Kemudian terkait proses dalam membangun Relasi dengan media-media massa yang ada di Provinsi Gorontalo pada Manajemen dan strategi Humas Pemerintah bisa dikatakan efektif apabila hasil analisis isu publik selaras dengan pemberitaan media di pemerintah

## IV. KESIMPULAN

Strategi pelaksanaan manajemen isu publik yang dijalankan oleh Dinas Kominfo Gorontalo saat ini baru menjalankan niat baik dengan mensosialisasikan program dan menghandle isu negative yang menyerang pemerintah. Idealnya media yang di miliki instansi juga menampung kritik serta saran publik agar mencapai kesepahaman bersama. Adapun manajemen isu publik dibagi menjadi lima tahapan antara lain: identifikasi isu, analisis isu, mengelola isu, pelaksanaan program isu, dan tahap evaluasi. Peneliti menyimpulkan bahwa manajemen isu publik yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Gorontalo selaku yang menghandle isu-isu pemerintah sudah berjalan dengan baik. Namun dengan catatan perbaikan pada website gorontaloprov.go.id misalnya dari segi tampilan dari sisi yang lain - lain mungkin belum enak untuk dinikmati lebih lanjut.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu. Sehingga dalam penelitian ini peneliti hanya menemukan permasalahan secara umum, dan belum di teliti lebih dalam. Dalam penelitian ini juga peneliti menyadari bahwa penggunaan referensi maupun sumber-sumber masih kurang dalam penelitian ini.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokus serupa yang berkaitan dengan Strategi pelaksanaan manajemen isu publik yang dijalankan oleh Dinas Kominfo Gorontalo sehingga tujuan dari Humas Pemerintah bisa dikatakan efektif kepada masyarakat.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh bagian dari Dinas Kominfo Provinsi Gorontalo beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, membantu memberikan informasi yang berharga bagi penulis sehingga disini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dengan hasil yang sangat memuaskan serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Jefkins, Frank. 2004. Public Relations. Edisi Keem. ed. Haris Munandar. Jakarta: Erlangga.

Kominfo, Berita. 2016. “Humas Pemerintah Harus Bergerak Cepat.” [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id).  
[https://www.kominfo.go.id/content/detail/6684/humas-pemerintah-harus-bergerak-cepat/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/6684/humas-pemerintah-harus-bergerak-cepat/0/berita_satker) (September 15, 2021).

Kriyantono, Rachmat. 2008. Public Relations Writing Media Public Relations Membangun Citra Korporat. Jakarta: Kencana.

Listyo Kelvianto, 2020. Manajemen Isu Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menanggapi Berita Di Media Massa Tentang Kebakaran Hutan Dan Lahan. Jakarta: Kencana.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Komunikasi Publik

Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Elektronik

