

TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH
STRATEGI HUMAS PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT DALAM
MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA PUBLIK



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH
Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh :

Tirta Bonitasya Silalahi

1408518053

PROGRAM STUDI D-III HUBUNGAN MASYARAKAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL

JULI

2021

TIRTA BONITASYA SILALAH (1408518053), STRATEGI HUMAS PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA PUBLIK: 68 Halaman: 12 Buku: 11 Jurnal: 13 Sumber Lain: Tugas Akhir Karya Ilmiah, Juli 2021.

ABSTRAK

Pengadilan Negeri Jakarta Barat merupakan lembaga peradilan yang memiliki salah satu tujuan yaitu dalam pemenuhan layanan informasi kepada publik. Maka dari itu, pentingnya penerapan strategi yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui metode, perencanaan, implementasi, dan evaluasi yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat, dengan menggunakan Teori Strategi Empat Langkah Humas menurut Cutlip, Center dan Broom, yaitu *Fact Finding, Planning and Programming, Taking Action and Communicating, Evaluation*.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan observasi secara langsung, wawancara mendalam dan dokumentasi. Adapun yang menjadi *key informan* penelitian ini adalah Humas sekaligus Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat, Informan pertama Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi, Pelaporan, dan Informan kedua Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

Berdasarkan hasil penelitian ini, strategi yang dilakukan Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat yang pertama adalah dengan menentukan masalah berdasarkan apa yang dibutuhkan oleh publik, lalu dilanjutkan dengan melakukan pencarian data secara faktual dan statistik, kemudian pada penerapannya terdiri dari program pelayanan dan program dokumenter, dengan komunikasi yang bersifat simpati, dan Langkah terakhir adalah melakukan evaluasi melalui indeks kepuasan masyarakat.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah strategi yang dijalankan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat telah berjalan sesuai dengan tujuan lembaga. Terdapat juga saran penulis untuk penelitian ini yaitu kepada Pimpinan Pengadilan Negeri Jakarta Barat, untuk lebih memperhatikan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas sebagai Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat, dan faktor pendukung lainnya yang dapat meningkatkan pelayanan informasi publik secara tertib administrasi, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kata kunci: Humas, Informasi Publik, Strategi Humas

**TIRTA BONITASYA SILALAH (1408518053), WEST JAKARTA STATE COURT
PR STRATEGY IN PROVIDING INFORMATION TO THE PUBLIC: 68 Pages:
12 Books : 11 Journals: 13 Other Sources: Final Project Scientific Work,
July 2021.**

ABSTRACT

The West Jakarta District Court is a judicial institution that has one goal, namely in the fulfillment of information services to the public. Therefore, the importance of implementing the strategy carried out by the Public Relations of the West Jakarta District Court. This study aims to determine the methods, planning, implementation, and evaluation carried out by the Public Relations of the West Jakarta District Court, using the Four Steps Public Relations Strategy Theory according to Cutlip, Center and Broom, namely Fact Finding, Planning and Programming, Taking Action and Communicating, Evaluation.

This type of research uses qualitative research methods, with a descriptive approach. Data collection techniques carried out in this study were direct observation, in-depth interviews and documentation. The key informants for this research are Public Relations as well as West Jakarta District Court Judges, the first informant is Head of Sub. Planning, Information Technology, Reporting, and Informants Section of the two West Jakarta District Court Judges.

Based on the results of this study, the first strategy used by the Public Relations of the West Jakarta District Court is to determine the problem based on what is needed by the public, then proceed with factual and statistical data searches, then the implementation consists of service programs and documentary programs, with communication sympathetic, and the last step is to evaluate through the community satisfaction index.

The conclusion of this study is that the strategy implemented by the Public Relations of the West Jakarta District Court has been running in accordance with the goals of the institution. There is also the author's suggestion for this research, namely to the leadership of the West Jakarta District Court, to pay more attention to Human Resources (HR) who serve as Public Relations of the West Jakarta District Court, and other supporting factors that can improve public information services in an administrative, accountable, and orderly manner. can be accounted for.

Keywords: Public Relations, Public Information, Public Relations Strategy

LEMBAR ORISINALITAS



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

PROGRAM STUDI DIHUBUNGKAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan Judul STRATEGI HUMAS PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA PUBLIK adalah hasil karya pribadi dan sudah mengikuti penulisan karya ilmiah. Apabila ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Ilmiah ini, maka penulis sanggup menerima sanksi yang telah ditentukan.

Jakarta, 9 Juli 2021


TIRTA BONITASYA SILALAHi
1408518053

10000
METERAI
TEMPEL
39783AJX333032149

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH

NAMA : TIRTA BONITASYA SILALAH
NIM : 1408518053
JUDUL : STRATEGI HUMAS PENGADILAN NEGERI JAKARTA
BARAT DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA
PUBLIK

TIM PENGUJI

NO	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1	<u>Asep Soegiarto, M.Si</u> Ketua Sidang		21 Juli 2021
2	<u>Menanti Fajar Rizki, M.I.Kom</u> Dosen Pembimbing		22 Juli 2021
3	<u>Abdul Kholik, M.I.Kom</u> Penguji Ahli		19 Juli 2021
4	<u>Wina Puspita Sari, M.Si</u> Sekretaris Sidang		22 Juli 2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Berkat, Rahmat dan Karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Karya Ilmiah (TAKI) dengan judul **“Strategi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Meberikan Informasi Kepada Publik”**. Tugas Akhir Karya Ilmiah ini merupakan pemenuhan syarat untuk dapat memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi DIII Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam Menyusun Tugas Akhir Karya Ilmiah Ini penulis berusaha semaksimal mungkin menyajikan yang terbaik sesuai dengan kemampuan penulis, namun mengingat adanya keterbatasan waktu dan pengetahuan pada diri penulis maka penulis menyadari bahwa Tugas Karya Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis yaitu Hebbin Silalahi dan Netty Pardede, yang telah memberikan dukungan, doa, dan bantuan kepada penulis.

Selain itu, penulis mengetahui bahwa semua ini tidak terlepas dari dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, Rektor Universita Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Sarkadi, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universita Negeri Jakarta.

3. Asep Soegiarto, M.Si, Koordinator Program Studi DIII Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
4. Menanti Fajar Rizki, M.I.Kom., sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan banyak masukan serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir karya ilmiah ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi DIII Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
6. Teman – teman Program Studi Hubungan Masyarakat angkatan 2018
7. *Last but not least, I want to thank me. I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work, I want to thank me for having no days off. I want to thank me for just being me at all times*

Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir Karya Ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Jakarta, Juli 2021

Penulis

Tirta Bonitasya Silalahi

1408518053

DAFTAR ISI

COVER	I
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Urgensi Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Literatur	7

2.1.1 “Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung Mendukung Program Bandung Smart City”, Hidayat Sudarjat, Yusuf Z.Abidin Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat, Vol.3, No.4, 2018.....	7
2.1.2 “Strategi Humas KPAI dalam Melaksanakan Tugas Pengawasan pada Kasus <i>Bullying</i> Terhadap Guru, Januari-April, 2019”, Hani Mufidah, Wina Puspita Sari Jurnal Communicologi, Vol.8, No.1, 2020	8
2.1.3 “Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>) Melalui Media Sosial Twitter (Studi pada huma PT. Pusri Palembang”, Rachma Megawati, Skripsi Universitas Sriwijaya Palembang, 2018.....	10
2.2 Kajian Teori.....	17
2.2.1 Public Relations.....	17
2.2.2 Strategi Humas.....	18
2.2.3 Humas Pemerintah.....	20
2.2.4 Informasi Publik.....	21
2.3 Keterkaitan Antar Konsep	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.3 Key informan dan Informan Penelitian.....	26
3.4 Objek Penelitian.....	28
3.5 Teknik Kalibrasi Keabsahan Data	29

3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.8 Keterbatasan Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Objek Penelitian	39
4.1.1 Profil Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Memberikan Informasi Publik	39
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1 <i>Fact Finding</i>	41
4.2.2 <i>Planning and Programming</i>	44
4.2.3 <i>Taking Action and Communicating</i>	45
4.2.4 <i>Evaluation</i>	54
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.3.1 <i>Fact Finding</i>	63
4.3.2 <i>Planning and Programming</i>	63
4.3.3 <i>Taking Action and Communicating</i>	64
4.3.4 <i>Evaluation</i>	66
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	lxxv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.3 Perbandingan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Data <i>Key Informan</i>	28
Tabel 3.2 Data Informan	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertanyaan Pada Kolom Tanya Jawab Google, Pada Pecarian Pengadilan Negeri Jakarta Barat	3
Gambar 1.2 Pertanyaan Pada Kolom Tanya Jawab Google, Pada Pecarian Pengadilan Negeri Jakarta Barat	3
Gambar 4.1 Media Cetak Pengadilan Negeri Jakarta Barat	46
Gambar 4.2 Media Center Pengadilan Negeri Jakarta Barat.....	48
Gambar 4.3 PTSP Pengadilan Negeri Jakarta Barat	48
Gambar 4.4 Instagram Pengadilan Negeri Jakarta Barat	49
Gambar 4.5 Website Pengadilan Negeri Jakarta Barat	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Jakarta Barat	Ixxv
Lampiran 2. Surat Keterangan Izin Observasi.....	Ixxvi
Lampiran 3. Surat Balasan Observasi	Ixxvii
Lampiran 4. Hasil Dokumentasi di Pengadilan Negeri Jakarta Barat .	Ixxviii
Lampiran 5. Kegiatan Bimbingan	Ixxxii
Lampiran 6. Draft Pertanyaan Wawancara <i>Key Informan</i>	Ixxxv
Lampiran 7. Transkrip Wawancara <i>Key Informan</i>	Ixxxvi
Lampiran 8. Draft Pertanyaan Wawancara Informan 1 dan Informan 2	xcvii
Lampiran 9. Transkrip Wawancara Informan 1.....	xcviii
Lampiran 10. Transkrip Wawancara Informan 2.....	cvii
Lampiran 11. Dokumentasi Wawancara <i>Key Informan</i>	cxvi
Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara Informan 1	cxvii
Lampiran 13. Dokumentasi Wawancara Informan 2	cxviii

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Humas merupakan bagian yang paling penting pada suatu organisasi atau lembaga. Publik sudah semakin kritis terhadap pemberitaan, di era keterbukaan informasi seperti saat ini, maka humas memiliki peran yang sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta. Seperti yang diungkapkan Marston, bahwa “*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara sebuah organisasi demi kepentingan publik, dan melaksanakan program kegiatan dan komunikasi untuk meraih pengertian umum dan dukungan publik”.¹

Selain itu, suatu organisasi atau lembaga memerlukan sebuah strategi dalam informasi publik. Sehingga, seorang humas harus memiliki pola pikir dan *strategic* yang banyak membutuhkan masukan-masukan dan memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat menerapkan, mengimplementasikan dan mengontrol strategi yang paling handal.

¹ Chandra, Dicky. (2017). *Peranan Humas PT Pusri Palembang Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Pemerintah*, Univesita Sriwijaya, Hal 13. Diakses dari (https://repository.unsri.ac.id/12509/1/RAMA_70201_%2007031381419120__01_front_re f.pdf)

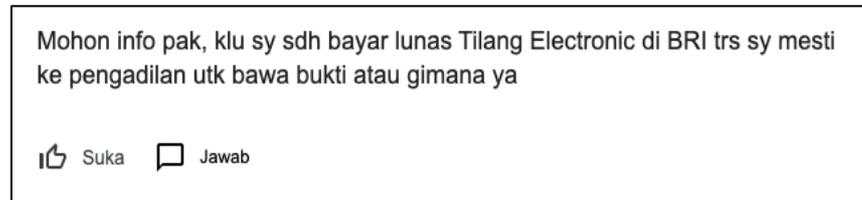
Pengadilan Negeri Jakarta Barat merupakan lembaga peradilan yang memiliki peran strategis dalam upaya penegakan hukum dan keadilan, dibawah pengawasan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, dan dibawah lingkungan peradilan umum pada Mahkamah Agung Republik Indonesia, yang memiliki kewenangan untuk memeriksa, mengadili, dan memutuskan perkara, sehingga terwujudnya peradilan yang agung dan dipercaya oleh seluruh masyarakat.

Pengadilan Negeri Jakarta Barat telah berhasil memperoleh sertifikasi Akreditasi dari Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jendral Peradilan Umum pada tanggal 02 November 2016 dengan nilai A *Excelent*, dalam pemenuhan pelayan informasi yang baik, terkelola, dan dapat dipertanggung jawabkan.

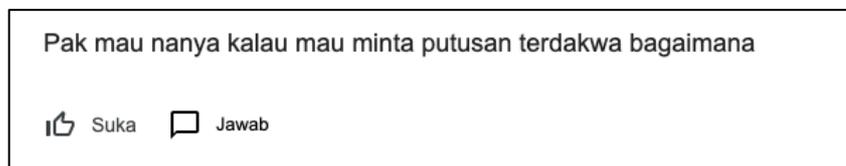
Dari data yang penulis peroleh, Pengadilan Negeri Jakarta Barat telah memberikan informasi dari berbagai cara, seperti membuat *special event* atau program sebagai penunjang fasilitas Pengadilan Negeri Jakarta Barat, pemanfaatan media online, dan melakukan *media relations*. Namun dalam penerapannya belum dilakukan secara maksimal.

Pengadilan Negeri Jakarta Barat memiliki Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu dalam bidang pelayanan. Program tersebut merupakan salah satu cara yang mampu memudahkan masyarakat dalam mengurus permasalahannya, dengan melalui tahapan satu pintu dalam proses pelayanan. Tetapi tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui program tersebut dan memahami bagaimana cara

kerjanya, sehingga masih memunculkan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Pertanyaan pada kolom tanya jawab google, pada pencarian Pengadilan Negeri Jakarta Barat



Gambar 1.2 Pertanyaan pada kolom tanya jawab google, pada pencarian Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Hal ini dapat membuktikan bahwa tidak adanya strategi khusus yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat, untuk memberitahukan kepada publik, bahwa terdapat program pelayanan yang tersedia di Pengadilan Negeri Jakarta Barat untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul seperti pada **gambar 1.1**, dan **gambar 1.2**. Sama halnya, dalam pemanfaatan media sosial Instagram Pengadilan Negeri Jakarta Barat yaitu @pn.jakbar. Hal ini dapat dilihat dari setiap kontennya yang hanya sekedar untuk menguntungkan pihak lembaga dan tidak ada kepentingan sama sekali dengan masyarakat serta tidak adanya tujuan yang jelas mengapa konten tersebut diposting. Selain itu, tidak adanya bentuk interaksi atau pemberian respon yang dilakukan

oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat kepada publiknya, sehingga Instagram Pengadilan Negeri Jakarta Barat dapat dikatakan masih bersifat pasif. Padahal media sosial dapat menjadi strategi yang baik untuk menjembatani informasi antara lembaga dengan publiknya.

Salah satu faktor penyebab terjadinya masalah yang ada diatas, yaitu terdapatnya keterbatasan dalam Sumber Daya Manusia (SDM) di Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat bukanlah jabatan yang ditunjuk secara struktural, melainkan tugas tambahan seorang Hakim yang ditunjuk oleh pimpinan, seperti yang disampaikan oleh Bapak Eko selaku Humas sekaligus Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat:

“humas di pengadilan secara strukturkan belum ada. Cuma didalam undang-undang mengenai tata laksana pengadilan, disitu disebutkan tugas ketua, wakil dan dipasal berapanya disebutkan bahwa ketua pengadilan menunjuk humas”.²

Oleh karena itu Humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat tidak mengetahui apa saja peran dan tugas pokok yang semestinya dilaksanakan untuk mencapai tujuan lembaga. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Strategi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Memberikan Informasi Kepada Publik”**

² Hasil wawancara dengan Eko Aryanto, pada hari Kamis, 10 juni 2021, pukul 09.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka fokus penulisan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Strategi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Memberikan Informasi kepada Publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan latar belakang di atas maka tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Metode Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Memberikan Informasi kepada Publik
2. Untuk mengetahui Perencanaan Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Memberikan Informasi kepada Publik
3. Untuk mengetahui Implementasi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Memberikan Informasi kepada Publik
4. Untuk mengetahui Evaluasi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Memberikan Informasi kepada Publik

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai studi *public relations* dalam mengembangkan kegiatan kehumasan di suatu lembaga pemerintahan yang berkaitan dengan kajian ilmu komunikasi pada umumnya dan bidang kehumasan atau *public relations* kedepannya dan secara khusus diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian terkait.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, sebagai berikut:

a. Manfaat Penelitian Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang strategi humas dalam penyebaran informasi lembaga

b. Manfaat Penelitian Praktisi

Memberikan manfaat kepada praktisi Public Relations mengenai strategi humas dalam penyebaran informasi lembaga

1.6 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memenuhi kebutuhan publik dalam mendapatkan informasi yang terbuka. Penulis memilih topik penelitian tentang Strategi Humas dan dengan objek penelitian yaitu Pengadilan Negeri Jakarta Barat karena terdapat ketidakefektifan Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam memberikan informasi kepada khalayak luas. Jadi ini membuat penulis tertarik dalam melakukan penelitian. Strategi Humas sangat penting keberadaannya untuk mencapai visi misi Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam mewujudkan “Pengadilan Negeri Jakarta Barat yang agung” dengan memberikan pelayanan yang prima.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Literatur

Beberapa penelitian terdahulu telah menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori-teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

2.1.1 “Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung Mendukung Program Bandung Smart City”, Hidayat Sudarjat, Yusuf Z. Abidin, Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat, Vol.3, No.4, 2018

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Humas Pemerintah Kota Bandung (Humas Bandung) mendukung Program Bandung *Smart City* melalui publikasi dengan menggunakan perspektif *four steps of PR (Research, Planning, Implementation, Evaluation)*. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan melibatkan informan dari Humas Bandung dan observasi proses dan hasil publikasi. Analisis data dengan analisa kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Bandung memanfaatkan media *online* terutama media sosial sebagai media utama

dengan *agenda setting* dalam perencanaan publikasinya. Konten dibuat semenarik mungkin, kemudian publikasi dilakukan dengan memanfaatkan *hashtag* sebagai *Viral Marketing* dan *verified badge* untuk *prior ethos*. Kegiatan publikasi mendapatkan respon yang positif, baik dari masyarakat maupun SKPD terkait.³

Selain itu, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penulis. Pada jurnal ini meneliti tempat Pemerintah Kota Bandung, Sedangkan penulis meneliti tempat Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Adapula persamaan dalam jurnal ini dengan penulis. Persamaan yang pertama adalah dalam metode penelitian. Metode penelitian dalam jurnal ini adalah kualitatif, sama dengan yang penulis gunakan. Kedua, rumusan masalah yang dihasilkan, yaitu untuk mengetahui strategi humas.

2.1.2 “Strategi Humas KPAI dalam Melaksanakan Tugas Pengawasan pada Kasus *Bullying* Terhadap Guru, Januari-April, 2019”, Fildzah Hani Mufidah, Wina Puspita Sari, Jurnal *Communicologi*, Vol.8, No.1, 2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi Humas KPAI dalam Melaksanakan Tugas Pengawasan Terhadap meningkatnya kasus *bullying* terhadap guru. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pada jurnal ini, peneliti menggunakan

³ Hidayat Sudarjat, Yusuf Z. Abidin. (2018). *Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung Mendukung Program Bandung Smart City*, Vol 3, No 4. Diakses dari ([file:///Users/tirta/Downloads/575-Article%20Text-823-2-10-20190104%20\(1\).pdf](file:///Users/tirta/Downloads/575-Article%20Text-823-2-10-20190104%20(1).pdf))

berbagai sumber dalam pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan 1 key informan dan 2 informan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori strategi dalam kegiatan *public relations* untuk merancang suatu pesan dalam bentuk informasi atau berita menurut Harwood Childs.

Kesimpulan dari penelitian ini Humas KPAI menggunakan publisitas dan publikasi Strategi Humas KPAI dalam pengawasan kasus *bullying* terhadap guru. Publikasi di Sosial Media dan Pemberitaan di website, konferensi pers. Sedangkan peran dan upaya Humas KPAI Mengawal kasus & merangkum rekomendasi, Bekerjasama dengan pihak lain, dan Memberikan teguran.⁴

Letak perbedaan pada jurnal ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan terdapat pada objek yang diteliti, yaitu Humas KPAI. Selain terdapat perbedaan, jurnal ini terdapat persamaan, di antaranya dalam metode penelitan yang bersifat kualitatif, dan rumusan masalah mengenai Strategi Humas.

⁴ Fildzah Hani Mufidah, Wina Puspita Sari. (2020). *Strategi Humas KPAI dalam Melaksanakan Tugas Pengawasan pada Kasus Bullying Terhadap Guru, Januari-April, 2019*, Vol 8, No 1. Diakses dari (<http://journal.uni.ac.id/uni/index.php/communicology/article/view/15649/8911>)

2.1.3 “Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (*Corporate Image*) Melalui Media Sosial Twitter (Studi pada humas PT. Pusri Palembang)”, Rachma Megawati, Skripsi Universitas Sriwijaya Palembang, 2018

Penelitian ini membahas mengenai strategi humas dalam meningkatkan citra perusahaan melalui twitter yang dilakukan oleh Humas PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan semua kondisi, situasi, dan fenomena sosial apa saja yang terjadi di masyarakat. Dan metode pengumpulan data diselesaikan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengidentifikasi dan mendeskripsikan tentang strategi humas dalam meningkatkan citra perusahaan yang baik melalui twitter yang mengacu pada teori Ruslan dan Firsa Nova yaitu *publications, event, news, community involfement, identy media, lobbying and negotiating, social responsibility*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staff humas dalam membuat citra perusahaan melalui twitter sudah cukup baik dan memperoleh citra yang baik pula dimata masyarakat karena pada dasarnya perusahaan aktif di twitter untuk membagikan informasi seputaran perusahaan maka dari itu masyarakat lebih cepat memperoleh informasi. Selain itu tujuan perusahaan membuat twitter juga untuk menjalin hubungan baik dengan

masyarakat dan perusahaan lain agar citra perusahaan menjadi semakin baik.⁵

Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penulis. Pada jurnal ini Penulis Rachma meneliti PT.Pusri Palembang dengan fungsi dalam meningkatkan citra, Sedangkan penulis meneliti tempat Pengadilan Negeri Jakarta Barat dengan fungsi dalam memberikan informasi kepada publik. Terdapat juga persamaan dalam jurnal ini dengan penulis. Persamaan yang pertama adalah dalam metode penelitian. Metode penelitian dalam jurnal ini adalah kualitatif, sama dengan yang penulis gunakan. Kedua, rumusan masalah yang dihasilkan, yaitu untuk mengetahui strategi humas.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Strategi Humas Pemerintah Kota	Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan	Menggunakan perspektif <i>four steps of PR</i> (<i>Research,</i>	Humas Bandung memanfaatkan media <i>online</i> terutama media	Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penulis.

⁵ Rachma Megawati. (2018). *Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Corporate Image) Melalui Media Sosial Twitter (Studi pada humas PT.Pusri Palembang)*, Universitas Sriwijaya, Hal 5. Diakses dari https://repository.unsri.ac.id/13063/1/RAMA_70201_07031381419084_0009126007_0014059002_01_front_ref.pdf

	<p>Bandung Mendukung Program Bandung Smart City</p>	<p>melibatkan informan dari Humas Bandung dan observasi proses dan hasil publikasi. Analisis data dengan analisa kualitatif.</p>	<p><i>Planning, Implementation, Evaluation)</i></p>	<p>sosial sebagai media utama dengan <i>agenda setting</i> dalam perencanaan publikasinya. Konten dibuat semenarik mungkin, kemudian publikasi dilakukan dengan memanfaatkan <i>hashtag</i> sebagai <i>Viral Marketing</i> dan <i>verified badge</i> untuk <i>prior ethos</i>. Kegiatan publikasi mendapatkan respon yang positif, baik dari masyarakat</p>	<p>Pada jurnal ini meneliti tempat Pemerintah Kota Bandung, Sedangkan penulis meneliti tempat Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Adapula persamaan dalam jurnal ini dengan penulis. Persamaan yang pertama adalah dalam metode penelitian. Metode penelitian dalam jurnal ini adalah kualitatif, sama dengan yang penulis gunakan.</p>
--	---	--	---	---	--

				maupun SKPD terkait	Kedua, rumusan masalah yang dihasilkan, yaitu untuk mengetahui strategi humas.
--	--	--	--	---------------------	--

Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
2.	Strategi Humas KPAI dalam Melaksanakan Tugas Pengawasan pada Kasus <i>Bullying</i> Terhadap	Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. penulis menggunakan berbagai sumber	Teori strategi dalam kegiatan <i>public relations</i> untuk merancang suatu pesan dalam bentuk informasi atau berita menurut Harwood Childs.	Kesimpulan dari penelitian ini Humas KPAI menggunakan publisitas dan publikasi Strategi Humas KPAI dalam pengawasan kasus <i>bullying</i>	Letak perbedaan pada jurnal ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan terdapat pada objek yang diteliti, yaitu Humas KPAI. Selain terdapat

	<p>Guru, Januari-April, 2019</p>	<p>dalam pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan 1 key informan dan 2 informan</p>		<p>terhadap guru. Publikasi di Sosial Media dan Pemberitaan di website, konferensi pers. Sedangkan peran dan upaya Humas KPAI Mengawal kasus & merangkum rekomendasi, Bekerjasama dengan pihak lain, dan Memberikan teguran</p>	<p>perbedaan, jurnal ini terdapat persamaan, di antaranya dalam metode penelitian yang bersifat kualitatif, dan rumusan masalah mengenai Strategi Humas.</p>
--	----------------------------------	---	--	---	--

Tabel 2.3 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
3.	Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>) Melalui Media Sosial Twitter (Studi pada humas PT. Pusri Palembang)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan metode pengumpulan data diselesaikan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi	Mengacu pada teori Ruslan dan Firsya Nova yaitu <i>publications, event, news, community involfement, identy media, lobbying and negotiating, social responsibility.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa staff humas dalam membuat citra perusahaan melalui twitter sudah cukup baik dan memperoleh citra yang baik pula dimata masyarakat karena pada dasarnya perusahaan aktif di twitter untuk membagikan informasi	Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penulis. Pada jurnal ini Penulis Rachma meneliti PT.Pusri Palembang dengan fungsi dalam meningkatkan citra, Sedangkan penulis meneliti tempat Pengadilan Negeri Jakarta Barat dengan fungsi dalam

				<p>seputaran perusahaan maka dari itu masyarakat lebih cepat memperoleh informasi. Selain itu tujuan perusahaan membuat twitter juga untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat dan perusahaan lain agar citra perusahaan menjadi semakin baik</p>	<p>memberikan informasi kepada publik. Terdapat juga persamaan dalam jurnal ini dengan penulis. Persamaan yang pertama adalah dalam metode penelitian. Metode penelitian dalam jurnal ini adalah kualitatif, sama dengan yang penulis gunakan. Kedua, rumusan masalah yang dihasilkan, yaitu untuk mengetahui strategi humas.</p>
--	--	--	--	--	---

2.2 Kajian Teori

Berdasarkan judul penelitian “Strategi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Memberikan Informasi Kepada Publik” dapat dikaji sebagai berikut:

2.2.1 Public Relations

Hubungan masyarakat merupakan ujung tombak dalam suatu organisasi karena humas merupakan sumber informasi yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Ruslan, R: *Public relation* merupakan seni (*arts*) dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing, untuk membentuk agar perusahaan atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produknya menjadi disukai dan dapat dipercaya oleh publiknya.⁶

Pendapat Ruslan, R dapat diartikan bahwa humas merupakan perpaduan antara manajemen organisasi, komunikasi yang dilakukan oleh publik, pemahaman karakteristik publik dan cara-cara publikasi untuk menyebar gagasan atau ide. Penyebaran gagasan atau ide dimaksudkan untuk mendapatkan kepercayaan oleh publik. Kepercayaan publik

⁶ Danisa Maharani. (2018). *Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta*, Universitas Negeri Yogyakarta, Hal 8. Diakses dari (https://eprints.uny.ac.id/56254/1/14.%20SKRIPSI_DANISA%20MAHARANI%20S_13802241065.pdf)

membentuk citra positif sehingga tujuan dalam kegiatan humas dapat tersampaikan dengan baik.⁷

PR Menurut Glen dan Denny Griswold adalah suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari individual atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan dari publik.⁸

Berdasarkan definisi di atas, karakteristik yang terdapat dalam public relations adalah suatu kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, goodwill, kepercayaan, penghargaan pada dan dari publik sesuatu badan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.⁹

2.2.2 Strategi Humas

Berbagai macam aktivitas manusia pasti mempraktekkan Public Relations seperti manusia yang bergabung dalam suatu organisasi, menghadiri undangan dan lain yang merupakan kegiatan Public Relations yaitu mempengaruhi orang yang mempunyai berbagai kepentingan dari orang lain. Public Relations dapat mengidentifikasi permasalahan yang timbul dengan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan dengan menitik beratkan pembahasan pada identifikasi tingkat kesadaran

⁷ Ibid, Hal 8

⁸ Fullchis Nurtjahjani, Shinta Maharani. (2018). *Public Relations Citra & Praktek*. Malang: Polinema Press

⁹ Oemi Abdurrachman. (2001). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

konsumen, sikap dan persepsi konsumen terhadap produk dan layanan yang ditawarkan perusahaan.¹⁰

Sebagaimana dikutip dari Rosady Ruslan, bahwa dalam teori Cutlip, Center dan Broom, ada empat langkah dalam strategi public relations merupakan proses perencanaan kegiatan yang menjadi landasan dalam melaksanakan strategi. Adapun empat langkah tersebut adalah sebagai berikut: Adapun empat langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Fact Finding*

Public relations harus melakukan pemantauan terhadap informasi, opini, sikap dan perilaku yang terkait dengan objek yang diteliti.

2. *Planning and programming*

Pada tahap ini *public relations* mempelajari situasi berdasarkan apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan atau dikatakan.

3. *Taking action and communicating*

Dalam tahap ini ditentukan mengenai siapa yang akan melakukan dan mengkomunikasikan program ini kepada publik.

4. *Evaluating the program*

Proses ini melibatkan penilaian terhadap implementasi dan hasil dari program yang telah dilakukan. Namun hasil evaluasi ini

¹⁰ Artis. (2011). *Strategi Komunikasi Public Relations*, Hal 188. Diakses dari (<https://media.neliti.com/media/publications/40435-ID-strategi-komunikasi-publicrelations.pdf>)

bisa digunakan untuk pencarian informasi pada tahap awal agar pelaksanaan kegiatan kedepannya dapat lebih baik.¹¹

2.2.3 Humas Pemerintah

Keberadaan unit kehumasan di sebuah lembaga/instansi pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarkan atau untuk mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya.¹²

Humas pemerintahan diarahkan untuk berhubungan dengan media, masalah umum, dokumentasi dan publikasi. Selain itu, humas pemerintahan biasanya bertanggung jawab untuk membuat sebuah konferensi pers, membuat press release, press clipping, pameran-pameran, menerbitkan media intern, mengorganisir pertemuan dengan masyarakat, penerangan melalui berbagai media komunikasi bagi setiap masyarakat, mendokumentasi semua kegiatan instansi, mengorganisir kunjungan-kunjungan para pejabat, menerima keluhan masyarakat atau publik.¹³

¹¹ Dio Alif. (2018). *Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang*, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Hal 34-35. Diakses dari (<http://repository.radenfatah.ac.id/4765/1/Skripsi%20Dio%20Alif%20Utama.pdf>)

¹² Onong Uchjana Effendy. (1993). *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju

¹³ Muhamad Dzaki. (2020). *Peran Humas Pemerintah Kota Depok dalam Mensosialisasikan Tagline "Depok Friendly City"*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Hal 32. Diakses dari (<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/51109/1/MUHAMAD%20DZAKI%20MUBAROK-FDK.pdf>)

Frazier Moore, mengemukakan bahwa peran humas dalam pemerintahan pada dasarnya berlandaskan terhadap dua fakta yang harus mendapat perhatian. Pertama, masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai tanggung jawab guna memberikan penjelasan kepada masyarakat apa saja yang dilakukan dan juga tidak dilakukan. Kedua, ada sebuah kebutuhan dari pemerintah untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan masalah-masalah yang harus dipecahkan untuk memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat. Hanya dengan proses komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat dapat dicapai suatu pengertian yang sangat positif.¹⁴

2.2.3 Informasi Publik

Informasi merupakan hal yang sangat penting dan berharga, pesatnya perkembangan teknologi informasi diimbangi dengan tingginya minat masyarakat akan informasi. Secara definisi, informasi adalah data yang diolah dan dibentuk menjadi lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya, Informasi merupakan pengumpulan dan pengolahan data untuk memberikan keterangan atau pengetahuan. Dengan demikian

¹⁴ Suprawoto. (2018). *GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group

sumber informasi adalah data, data sendiri adalah kesatuan yang menggambarkan suatu kejadian atau kesatuan nyata.

Dengan adanya informasi, seseorang dapat mengetahui keadaan sesamanya dan keadaan sekitarnya, sehingga dapat menyingkapinya dengan benar. Masyarakat perlu berbagai informasi untuk merasa nyaman dan aman. Bahkan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara masyarakat perlu mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dari pemerintah. masyarakat saat ini menyadari bahwa mereka perlu informasi tentang bagaimana diri mereka diperhatikan oleh pemerintahnya. Kebutuhan akan informasi terkait kinerja pemerintahan, pengambilan kebijakan dan implementasi program yang dibuat oleh pemerintah akan menjadi penentu rasa aman, kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap intitusi pemerintah.¹⁵

Dalam hal tersebut, pemerintah dalam memberikan informasi kepada publiknya, dilakukan cara dengan memberikan pelayanan publik. Menurut Pasolong, “pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.¹⁶ Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

¹⁵ Roos Yulastina. (2018). *Pemerintah dan Tantangan Keterbukaan Informasi Publik*, Hal 3. Diakses dari (<https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/FISIP/article/view/459>)

¹⁶ Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan.¹⁷

2.3 Keterkaitan Antar Konsep

Hubungan Masyarakat (Humas), merupakan bagian dari suatu perusahaan, lembaga pemerintahan maupun organisasi. Terlebih lagi humas yang memiliki kepentingan masyarakat luas seperti humas dalam lembaga pemerintahan. Dibutuhkan kecepatan dan ketepatan informasi yang disampaikan untuk membuat masyarakat menerima informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Adapun tugas pokok sebagai seorang humas yaitu berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan masyarakat. Sehingga tugas dari humas diantaranya memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah, dan tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur dan obyektif.

Informasi telah menjadi sumber penunjang kehidupan masyarakat di era teknologi seperti saat ini, Dengan adanya informasi, seseorang dapat mengetahui keadaan sesamanya dan keadaan sekitarnya, sehingga dapat

¹⁷ Elis Widiyawati. (2013). *Strategi Komunikasi Humas Eksternal Dalam Pelayanan Publik Di KORPRI Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Ulu*, Hal 430. Diakses dari ([https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/E-journal%20Elis%20\(09-05-13-06-30-09\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/E-journal%20Elis%20(09-05-13-06-30-09).pdf))

menyingkapinya dengan benar. Masyarakat perlu berbagai informasi untuk merasa nyaman dan aman

Oleh karena itu dalam menyapaikan informasi, humas perlu menerapkan suatu strategi. Strategi yang dilakukan oleh humas pada dasarnya mengacu pada visi misi lembaga, sehingga strategi yang dibuat harus berhubungan dengan perencanaan tersusun jangka panjang.

Strategi humas pada hakikatnya memiliki tugas pokok untuk meningkatkan komunikasi dua arah antara lembaga dengan masyarakat agar hasil yang dicapai lembaga dapat dikenal oleh sasaran humas, sehingga sasaran humas akan ikut berpartisipasi aktif dalam mewujudkan tujuan lembaga. Maka dari itu strategi yang dilakukan oleh humas merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan, tidak terkecuali dalam proses pelayanan yang baik kepada masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini metode yang biasanya digunakan yaitu wawancara dan observasi. Menurut Bogdan dan Biklen, S, penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Pendekatan deskriptif melakukan Analisa hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan data secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.¹⁸

Selain metode penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.¹⁹

Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional

¹⁸ Raco,(2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulan*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

¹⁹ Pupu Saeful. (2019). *Penelitian Kualitatif*. Hal 2. Diakses dari (<http://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf>)

organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian.

Alasan penulis menggunakan pendekatan kualitatif, karena penulis merasa perlu untuk langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan data secara utuh dan akurat, mengenai permasalahan yang terjadi terkait penerapan strategi yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam memberikan informasi kepada publiknya. Maka penulis harus lebih mendalam untuk berinteraksi dan berkomunikasi terhadap yang diteliti, sehingga jenis penelitian kualitatif deskriptif kiranya lebih tepat untuk digunakan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pengadilan Negeri Jakarta barat yang beralamat di Jalan Letjen S.Parman. Lokasi tersebut memiliki aspek yang sesuai dengan yang penulis ingin teliti, dan juga penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan, yakni April 2021 sampai Juni 2021.

3.3 Key Informan dan Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.

Istilah lain dari subjek penelitian lebih dikenal dengan responden, yaitu orang yang memberi respon atau informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Subjek penelitian atau istilah responden inilah yang dinamakan informan.²⁰ Menurut Hendarono dalam Suyanto, informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu:

1. *Informan kunci (key informan)*, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang di perlukan dalam penelitian.
2. *Informan utama*, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. *Informan tambahan*, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.²¹

Maka, yang dijadikan informan oleh penulis pada penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, dengan key informan yaitu selaku Humas sekaligus Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat, dan 2 informan lainnya yaitu Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi, Pelaporan serta Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

²⁰ Khalifah, Mohamad Handi. (2015). *Analisis implementasi produk deposito mudharabah melalui pendekatan maqashid Syariah: Studi kasus di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Rawamangun Jakarta*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Hal 42. Diakses dari (http://etheses.uin-malang.ac.id/1587/7/13510128_Bab_3.pdf)

²¹ Sandi Hesti, Rita, Yantje Uhing. (2019). *Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. Hal 674. Diakses dari (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/22478/22170>)

Tabel 3.1 Key Informan

	Nama	Pekerjaan/Jabatan
Key Informan	Eko Ariyanto, S.H., MH.	Hakim Sekaligus Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Tabel 3.2 Informan

	Nama	Pekerjaan/Jabatan
Informan 1	Evawani Syabrina, S.H., MH.	Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi, Pelaporan
Informan 2	Agustinus Asgari Mandala Dewa, S.H.	Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat

3.4 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu hal yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian karena objek penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Menurut Sugiyono, pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut: "Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan

reliable tentang suatu hal (variabel tertentu)".²² Kemudian dipertegas Anto Dayan, bahwa objek penelitian, adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah.²³

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Dalam hal ini penulis meneliti Strategi seorang humas dalam memberikan informasi kepada publik.

3.5 Teknik Kalibrasi Keabsahan Data

Moleong menyatakan bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan:

²² Dhimas Haricahyo. (2019). *Pengaruh Self Assessment System, Pemeriksaan Pajak, dan Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Universitas Pasundan, Hal 54. Diakses dari (<http://repository.unpas.ac.id/11461/26/BAB%20III.pdf>)

²³ Andi Widodo. (2011). *Dasar Program Perencanaan dan Perancangan Arsitektur: Pembangunan Rumah Susun Mahasiswa Unirsitas Muria Kudus*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Hal 63 . Diakses dari (http://eprints.ums.ac.id/18276/1/01._HALAMAN_DEPAN.pdf)

1. Triangulasi

Sebuah konsep metodologis pada penelitian kualitatif yang perlu diketahui oleh peneliti kualitatif selanjutnya adalah teknik triangulasi. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi merupakan usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut cara pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.²⁴

- a. Triangulasi Sumber: Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan menteri kesehatan, maka pengujian keabsahan terhadap data yang telah diperoleh dapat dilakukan kepada bawahan yang dipimpin, kepada atasan yang menugasi, dan kepada rekan kerja. Data dari ketiga sumber yang berbeda tersebut, tidak dapat dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dapat dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis tersebut dapat

²⁴ Firdaus dan Fakhry Zamzam. (2018). *Aplikasi dan Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Deepublish

menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dapat dilakukan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

- b. Triangulasi Teknik: Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang telah diperoleh melalui wawancara mendalam kepada informan A terkait persepsi, gagasan, harapan, sikap, gaya hidup, dan lingkungan masyarakat terhadap pengimplementasian kesehatan gratis, maka dilakukan pengecekan informasi kembali melalui observasi, ataupun dokumentasi kepada informan A tersebut, maupun sebaliknya.

1) Wawancara mendalam (*indepth interview*): sebagian besar sumber data penelitian kualitatif didasarkan pada wawancara mendalam, teknik ini menggunakan pertanyaan *open-ended*, dengan mengutamakan sikap etis terhadap informan yang sedang dipelajari. Data yang diperoleh berupa persepsi, pendapat, perasaan, dan pengetahuan.

2) Observasi (pengamatan): observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu- ilmu sosial dan perilaku manusia. Observasi ini dilakukan dengan pengamatan terhadap apa yang diteliti yang hasilnya dapat berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, maupun interaksi interpersonal.

- 3) Dokumen: dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar, (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

Apabila dengan berbagai teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda satu sama lainnya, peneliti dapat melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang terkait hingga didapatkan kepastian dan kebenaran datanya.

- c. Triangulasi waktu: Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Sebagai contoh, ketika ingin mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dari peningkatan pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), maka informan sebelumnya yang telah dilakukan wawancara mendalam, diulangi wawancaranya pada waktu atau situasi berbeda.

Apabila hasil uji tetap menunjukkan data yang berbeda, peneliti dapat melakukannya secara berulang hingga ditemukan kepastian data.

2. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi merupakan bagian dari pendukung untuk membuktikan data yang ditemukan oleh peneliti secara autentik. Sebagai contoh, data hasil wawancara mendalam dengan informan dilengkapi rekaman audio-visual saat dilakukannya wawancara mendalam

3. *Member Check*

Member check merupakan suatu proses pengecekan data kepada sumber data. Adapaun tujuan dilakukannya *member check* yaitu agar informasi yang diperoleh dalam laporan penelitian memiliki kesesuaian dengan apa yang dimaksudkan oleh sumber data atau informan. *Member check* dapat dilakukan setelah berakhirnya satu periode pengumpulan data. Mekanismenya dapat dilakukan secara individual, yaitu peneliti menemui sumber data atau bertemu dalam forum diskusi kelompok. Pada proses ini data dapat ditambah, dikurangi, ataupun ditolak oleh sumber data hingga diperolehnya kesepakatan bersama, dapat berupa dokumen yang telah ditanda-tangani.²⁵

²⁵ Arnild Augina. (2020). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*, Hal 150. Diakses dari (<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiAvajQzfXwAhUHdCsKHWLtADUQFjAMeqQIEBAD&url=https%3A%2F%2Fjikom.upnvj.ac.id%2Findex.php%2Fhome%2Farticle%2Fdownload%2F102%2F71%2F&u sg=AOvVaw2oBeltgyfxhK1-yNmedbTu>)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis data, yaitu :

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data²⁶. Dalam hal ini data bersumber dari Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Sementara teknik pengumpulan data dalam peneliti ini menggunakan tiga teknik atau metode, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara mengadakan pertemuan dan perbincangan dengan narasumber penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

b. Observasi

melakukan pengamatan secara langsung terhadap kejadian, organisasi, dan kegiatan yang berlangsung di lokasi penelitian. Pengamatan ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung

²⁶ Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

bentuk kegiatan komunikasi pemasaran yang dilakukan Studi pustaka

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dengan menggunakan buku- buku untuk mendukung teori serta mempelajari dokumen, laporan dan naskah-naskah lain yang berkaitan dengan penelitian. Pencarian data yang berkaitan dengan obyek penelitian penulis, diperoleh dengan cara mempelajari berbagai literatur, baik buku, dokumentasi, artikel, atau literatur lain yang ada di perpustakaan, situs-situs internet, dan sebagainya. ²⁷

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara

²⁷ Joko Pramono. (2009). *Aktivitas Public Relations dalam Upaya Pencitraan Kafe Liquid Next Generation Yogyakarta*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Hal 34. Diakses dari (<https://eprints.uns.ac.id/5310/1/102001409200909431.pdf>)

bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.²⁸ Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data:

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data penulis tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi.

2. Penyajian Data:

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. informasi tersebut

²⁸ Matthew B Miles dan A. Micahel Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, Terj. Tjetjep Rohedi, Jakarta: UI Press

disusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Menarik Kesimpulan:

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.²⁹

3.8 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Terdapat keterbatasan pada penelitian ini yaitu data yang dihasilkan hanya berasal dari pihak internal objek penelitian saja, sehingga penelitian tidak

²⁹ Pradita, Ajif. (2013). *Pola Jaringan Sosial Pada Industri Kecil Rambut Palsu di Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga*, Universitas Negeri Yogyakarta, Hal 37. Diakses dari (<https://eprints.uny.ac.id/18100/5/BAB%20III%2009.10.033%20Aji%20p.pdf>)

dapat digeneralisasikan pada kelompok subjek dengan jumlah besar. dan juga teori utama yang digunakan merupakan teori perencanaan strategi, yang dimana strategi hanya bagian dari perencanaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Obyek Penelitian

4.1.1 Profil Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Memberikan Informasi Publik

Bagian Humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat sebenarnya tidak ada secara struktural. Melainkan Humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat merupakan hasil rangkap jabatan, dan yang menjalankan kegiatan kehumasan itu adalah satu orang Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat yang diberi tugas tambahan menjadi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat, kemudian kegiatan Humas tersebut dibantu dan diawasi oleh Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan Pengadilan Negeri Jakarta Barat yang terdiri dari 1 orang Kepala Sub Bagian, serta staff lainnya yang terdiri dari 3 orang.

Adapun inovasi Pengadilan Negeri Jakarta Barat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu dengan dibentuknya program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Program tersebut bertujuan untuk membantu publik dalam kepaniteraan perdata, kepaniteraan pidana, kepaniteraan hukum, pengaduan dan kesekretariatan tata usaha, dan keuangan, yang meliputi mengelola surat masuk dan surat keluar. Sedangkan pada pemberian informasi, Pengadilan Negeri Jakarta Barat menggunakan media berupa website resmi yaitu <https://pn->

jakartabarat.go.id/, pemanfaatan media sosial Instagram @pn.jakbar, dan youtube Pengadilan Jakarta Barat.

4.2 Hasil Penelitian

Tugas Humas adalah memberikan informasi tentang kebijakan atau kegiatan lembaga kepada publiknya sehingga tercapai rasa pengertian dan terciptanya hubungan yang harmonis antara lembaga dengan publik, Sehingga informasi yang disampaikan perlu adanya strategi. Dalam pembentukan suatu strategi, diperlukan beberapa cara agar suatu strategi tersebut tepat pada sasaran.

Begitu juga dengan Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam melaksanakan tugasnya Humas harus melakukan berbagai strategi dalam memberikan informasi kepada publik, untuk meningkatkan pelayanan informasi dan juga harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sejalan dengan visi misi lembaga.

Penulis pada penelitian ini melakukan wawancara mendalam dengan satu orang *key informan* yaitu Eko Aryanto, selaku Hakim sekaligus Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat, dan dua orang informan tambahan yaitu Evawani Syabrina, selaku Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi, Pelaporan, dan Agustinus Asgari Mandala Dewa, selaku Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

Wawancara dilakukan secara langsung di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, dengan hari dan waktu yang berbeda-beda. Penulis pertama kali

melakukan wawancara dengan informan tambahan 1, yaitu Evawani Syabrina pada hari selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB. Lalu dilanjutkan dengan mewawancarai key informan, yaitu Eko Aryanto pada hari kamis, 10 juni 2021, pukul 09.00 WIB, dan dengan informan tambahan 2, yaitu Agustinus Asgari Mandala Dewa, pada hari senin, 14 juni 2021, pukul 11.00 WIB.

Tujuan dilakukan wawancara tersebut agar penulis mendapat gambaran, jawaban dan kesimpulan dari rumusan masalah pada penelitian ini.

Dalam hasil wawancara, humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat menjelaskan bagaimana strategi yang dilakukan dalam memberikan informasi kepada publiknya. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan hasil teori yang digunakan penulis

4.2.1 Fact Finding

Rosady Ruslan mengutip pendapat Ahmad S. Adnanputra, MA., MS, bahwa seorang pakar Humas dalam naskah *work shop* yang berjudul *Public Relation Strategy*, menyatakan bahwa arti strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*) sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan salah satu fungsi dari proses manajemen.³⁰

³⁰ Rosady Ruslan. (2003). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Strategi public relations disebut juga dengan strategi manajemen yang sering disebut rencana atau rencana jangka panjang perusahaan. Suatu rencana strategis perusahaan menetapkan garis-garis besar tindakan strategi yang akan diambil dalam kurun waktu tertentu ke depan.

Sehingga perlunya penerapan strategi pada suatu lembaga pemerintahan, terutama dalam memberikan informasinya kepada publik seperti yang disampaikan Bapak Eko sebagai Key Informan, karena pada hakikatnya strategi adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan, sehingga memiliki kontribusi yang sangat besar dalam kegiatan humas.

“Strategi itu kan berarti adalah cara ya, cara bagaimana untuk memperoleh hasil yang maksimal. Ya strateginya dengan berbagai cara, ada beberapa cara ya. Kita juga bisa secara aktif. Aktif seperti tadi itu, bahwa kita harus memberikan informasi yang terbaru dari apa yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat seperti mengenai e-court, kemudian surat keterangan secara elektronik, itu secara aktif. Kalau secara pasif adalah kita melayani seperti media, apalagi di PN Jakarta Baratkan sering sidang-sidang perkara yang penting. Perkara-perkara yang melibatkan artis, kemudian pejabat publik, seperti itu. Jadi mediakan kadang menanyakan kepada saya ya, sebagai humas atau juru bicara, mengenai jalannya tadi itu persidangan, seperti itu. Jadi menurut saya strateginya dilakukan secara aktif kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan informasi”³¹

Dalam pembentukan suatu strategi juga diperlukan beberapa langkah yang patut diperhatikan, agar suatu strategi tersebut dapat tepat

³¹ Hasil wawancara dengan Eko Aryanto, pada hari Kamis, 10 Juni 2021, pukul 09.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

pada sasaran. Langkah pertama adalah dengan melakukan penemuan fakta, untuk mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan dan apakah situasi dan pendapat dalam masyarakat menunjang atau justru menghambat kegiatan organisasi. Berikut merupakan Langkah pertama yang dilakukan oleh Bapak Eko yang bertugas sebagai Hakim sekaligus Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam penemuan fakta:

“...humas itu sebagai ujung tombak ya. jadi dia harus mengetahui informasi untuk melayani masyarakat. Dan juga dia harus memberikan informasi keluar, tadikan 2 (dua) arah ya. Jadi kita tadituh memberikan informasi tentang kita ya. Tentang program-program pengadilan, kemudian tentang apa yang diminta oleh mereka. Dan sebagai humas, kita tidak boleh kemudian menolak, apapun harus kita berikan. Kemudian ada undang-undang tentang keterbukaan informasi. Tidak ada yang ditutupi. Kecuali dalam perkara-perkara seperti anak, kan harus diblur kan, diberi inisial dia. Kemudian perkara perceraian kan tidak boleh disebutkan. Kita memberikan keterbukaan tapi terbatas. Kemudian kita, ya apapun ya, seperti tadi yang ada vaksinasi disini ya. Kita juga harus memberitahukan kepada masyarakat, bahwa tujuannya supaya jangan khawatir kalau datang ke PN Jakbar. Kami sudah divaksin ya”.³²

Langkah ini merupakan kegiatan untuk mendapatkan data dan fakta yang berkaitan dengan situasi yang ada. Dalam buku *Human Relation dan Public Relation*, menyebutkan fakta adalah hal-hal yang dilihat sendiri atau hasil-hasil interview dengan orang-orang dan data tersebut harus bersifat apa adanya.³³

³² Hasil wawancara dengan Eko Aryanto, pada hari Kamis, 10 juni 2021, pukul 09.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

³³ Effendy. (2009). *Human Relation & Public Relation*. Bandung: Mandar Maju

Oleh karena itu, Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat berusaha mencari keterangan yang merupakan data faktual. Keterangan itu harus diolah terlebih dahulu, dengan mengadakan perbandingan, pertimbangan, dan penilaian, sehingga data disimpulkan sampai dimana tingkat ketelitian dan kebenaran dari data yang diperoleh itu.

4.2.2 *Planning and Programming*

Membuat rencana dan program adalah hal yang sangat bermanfaat sekali bagi seorang humas, karena sukses atau tidaknya pelaksanaan kegiatan tergantung dari sebuah perencanaan.

Bapak Eko melanjutkan ke tahap perencanaan, yang dimana informasi yang didapatkan dari langkah pertama itu digunakan untuk mempertimbangkan dalam pengambilan suatu keputusan.

“kalau perencanaan atau *planning* itu kan, kita harus mencari data ya. ditahun kemarin kita harus rencanakan untuk tahun ini harus bagaimana. Jadi kita main statistik disitu. Jadi akhirnya nantinya ketemulah, pertama apa saja yang akan kita rencanakan, kemudian bagaimana cara tadi untuk mencapai apa yang kita tuju seperti itu”.³⁴

Untuk menyusun sebuah rencana juga diperlukan pengetahuan tentang permasalahan yang terjadi, seperti yang disampaikan oleh Bapak Asgari sebagai Informan 2 sebagai berikut:

“...orang hanya melihat pengadilan itu kan dari bentuk akhir, putusan tidak melihat proses. Persidangan kadang-kadang mereka

³⁴ Hasil wawancara dengan Eko Aryanto, pada hari Kamis, 10 juni 2021, pukul 09.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

enggan untuk melihat, tapi pas diakhir, kok putusannya seperti itu. Nah karena itu kita perlu memberikan informasi kepada masyarakat tentang proses-proses, sehingga mengetahui kenapa hakim menjatuhkan suatu putusan. Karena lebih banyak orang pengadilan itu pada hasil akhir. Mereka walaupun tau sidang, tapi mereka ya entah bosan, kan karena proses sidangkan panjang ya. Tapi begitu putusan, loh kok seperti ini, kok seperti itu. Nah makanya kita perlu komunikasikan kepada masyarakat terkait dengan proses-proses itu, dan juga bahwa tugas-tugas pengadilan kan bukan hanya semata-mata sidang ya. Pelayanan publik yang lainnya kan juga masih ada disini, terkait dengan kebutuhan masyarakat tentang persuratan, kemudian juga yang terkait perkara tentang pelayanan-pelayanan yang lainlah. Maksudnya bukan hanya soal sidang. Kalau sidang mungkin spesifik ke orang-orang yang punya perkara, terkait perkara ya, kalau pidana ya terdakwa. Kalau yang lain terkait dengan ajukan permohonan, dan sebagainya orangkan ga ngerti kemana. Oleh itu perlu komunikasi ke masyarakat yang memang sarana yang kita miliki tidak mungkin tidak sama dengan yang lain ya".³⁵

Pada tahap perencanaan, Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat perlu terlebih dahulu menginventarisasi masalah untuk selanjutnya mengkorelasikan aspek yang satu dengan aspek yang lainnya sehingga dalam tahap pelaksanaan kelak, masalah-masalah yang dihadapi dapat disusun, diklarifikasikan dengan rapi dan jelas.³⁶

4.2.3 Taking Action and Communicating

Setelah menerapkan rencana-rencana, seorang Humas harus dapat menyusun tindakan, untuk menjaga nama baik lembaga. Bapak Eko pada tahap ini melakukan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

³⁵ Hasil wawancara dengan Agustina Asgari, pada hari Senin, 14 juni 2021, pukul 11.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

³⁶ Rozalia. (2015). *Perencanaan Kehumasan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Hal 12. Diakses dari (<http://repository.uin-suska.ac.id/2658/3/BAB%20II.pdf>)

“oke jadi kita banyak programnya ya, seperti kita kadang ngundang wartawan ya, berbagai media untuk *coffee morning*, itu salah satunya juga. Jadi kita jangan memberikan batasan kepada media, kita butuh media. Kalau kita berjalan sendiri, tujuan itu tidak akan tercapai. Kita akan merangkul media, karena mereka adalah sarana, untuk menyampaikan visi misi dari pengadilan. Kemudian melalui Instagram, kemudian tadi melauai pamflet, brosur, ya media cetak lainnya. Atau ga nanti juga akan ada rencana itu ada *talk show* ya di radio. Karena radio itu kan banyak didengar orangkan ya, terutama bagi yang berkendara. Ya berbagai caralah ya, termasuk tadi saya akan menjalin hubungan dengan radio untuk menyampaikan informasi “.³⁷



Gambar 4.1 Media Cetak Pengadilan Negeri Jakarta Barat

³⁷ Hasil wawancara dengan Eko Aryanto, pada hari Kamis, 10 juni 2021, pukul 09.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Terdapat banyak program-program atau inovasi yang telah dilakukan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Berikut merupakan strategi humas yang diketahui oleh beberapa informan lainnya yaitu Ibu Eva dan Bapak Asgari:

“Setahu saya, disini ini kita punya media center. Media center itu adalah tempat dimana dilakukan untuk memberitahukan informasi dari humas dan nanti sudah ada misalkan wartawan yang akan memberikan caranya misalnya tanya jawab disitu. Tentang informasi-infomasi yang terjadi di PN Jakbar, ya bisa ditanya disitu. *Media center* itu adalah wadah yang setiap wartawan itu bisa bertanya dengan humas yang memang mempunyai kompeten untuk menjawab pertanyaan. Jadi tidak ada lagi nanti yang namanya wartawan itu, takutnya ada kepentingan atau apa, dia menemui Pak Eko sebagai humas gitu ya. Kita ada wadahnya, sudah kita sediakan tempatnya”.³⁸

“PTSP itu media infomasi, karena pada saat orang awam itu datang ke pengadilan, dia akan duduk di PTSP. Tentunya kita harus menyediakan SDM-SDM yang memberikan informasi yang jelas. Misalkan contoh kecil saja, bagaimana cara pendaftaran perkara, bagaimana cara melakukan permohonan. PN Jakarta Barat adalah menyiapkan SDM yang bisa memberikan informasi yang jelas kemudian diterima oleh masyarakat, sehingga setelah keluar dari PN Jakarta Barat, dia harus mendapatkan informasi yang sudah jelas gitu ya”.³⁹

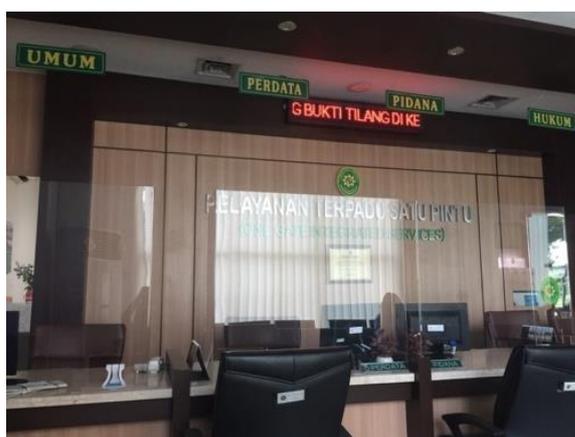
³⁸ Hasil wawancara dengan Evawani Syabrina, pada hari Selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

³⁹ Hasil wawancara dengan Evawani Syabrina, pada hari Selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat



Gambar 4.2 Media Center Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Sehingga dapat dijelaskan bahwa, fungsi dari media center adalah untuk menerima permintaan dan pemberitaan dari institusi luar atau pihak pers terkait Pengadilan Negeri Jakarta Barat, sedangkan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) merupakan bentuk pelayanan informasi publik di Pengadilan Jakarta Barat.



Gambar 4.3 PTSP Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Kemudian Bapak Asgari menambahkan, bahwa Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam melakukan pelayanan informasi dengan memanfaatkan beberapa media online.

“...pelayanan publik yang lainnya kan juga masih ada disini, terkait dengan kebutuhan masyarakat tentang persuratan, kemudian juga yang terkait perkara tentang pelayanan-pelayanan yang lainlah. Maksudnya bukan hanya soal sidang. Kalau sidang mungkin spesifik ke orang-orang yang punya perkara, terkait perkara ya, kalau pidana ya terdakwa. Kalau yang lain terkait dengan ajukan permohonan, dan sebagainya orangkan ga ngerti kemana. Oleh itu perlu komunikasi ke masyarakat yang memang sarana yang kita miliki tidak mungkin tidak sama dengan yang lain ya. Kalau dengan sarana yang ada ya, kita melalui website kita. kemudian juga ada yang melalui Instagram”⁴⁰



Gambar 4.4 Instagram Pengadilan Negeri Jakarta Barat

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Agustina Asgari, pada hari Senin, 14 juni 2021, pukul 11.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat



Gambar 4.5 Website Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi, Pelaporan yaitu Ibu Eva menjelaskan bahwa pentingnya pemanfaatan media online, karena dapat mempermudah untuk mencari informasi yang dibutuhkan publik, dan dapat terpenuhi tanpa perlu datang langsung ke Pengadilan Negeri Jakarta Barat

“...Setiap kegiatan kita itu, memang media informasi itu ditampilkan melalui website. Website Pengadilan Negeri Jakarta Barat itu memang dapat diakses, siapapun dapat melihatnya, kemudian disitu ada nomor-nomor persidangan yang sudah masuk atau apapun itu, itu ada dari website”.⁴¹

Dalam pelaksanaan strategi humas, perlu diperhatikan pula bagaimana suatu komunikasi dilakukan, melalui isi pesan yang ingin

⁴¹ Hasil wawancara dengan Evawani Syabrina, pada hari Selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

disampaikan kepada publik. Seperti yang Bapak Eko sampaikan sebagai berikut:

“...kita ya harus simpatik. Ya harus yang kreatif kemudian simpatik. Jadi kitakan tidak bisa memaksa. Jadi kita harus menghimbau atau mengajak ya. Supaya tidak melanggar hukum. Kan fungsi pengadilan tadi itu untuk mengadili suatu perkara”

Selain itu, menjaga komunikasi dengan publik merupakan keharusan pada suatu organisasi atau lembaga terutama di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, sehingga terbentuknya pengetahuan dan opini publik dengan proposional yang baik. Seperti yang dijelaskan oleh Informan 1, yaitu Ibu Eva sebagai Kepala Sub. Bagain Perencanaan, Teknologi Informasi, Pelaporan sebagai berikut:

“Menurut saya untuk menjaga komunikasi itu adalah tugas kita. Badan peradilan itukan memang sesuatu yang tidak semua orang tahu. Bagaimana struktur organisasinya, bagaimana keberadaan misalnya contoh bagi masyarakat, perkara apasih yang ada disana, perkara sepeti apasih yang menjadi kewenangan pengadilan negeri tersebut misalnya gitu ya. Kalau misalnya ditanya seberapa pentingnya menjaga komunikasi, memang itu adalah tugas kita dan itu kita anggap penting, karena parameter yang kita berikan untuk masyarakat ya masyarakat itu harus mengetahui seberapa penting sosialisasi yang kita tawarkan untuk masyarakat. Apalagi masyarakat sekarang sudah cukup kritis. Bagaimana kewenangan peradilan Jakarta barat misalnya. Atau kasus -kasus apa saja yang dijadikan, sebagaimana di berita itukan ya. Kan tidak semuanya bisa dijelaskan gitu. Nah Ketika masyarakat itu mau mengetahui bagaimana, kita harus bisa menjelaskannya. Karena masyarakat kita tidak semuanya mengetahui, tentang struktur peradilan itu seperti

apa, apa-apa saja yang dijadikan kewenangan peradilan. Jadi saya bilang hal itu penting”.⁴²

Begitupun hal yang sama disampaikan oleh Bapak Asgari, sebagai berikut:

“kalau untuk menjaga instansi pemerintah memang harus bisa ya. Saya kira bukan hanya pengadilan negeri, semua intitusi pemerintah pasti begitu ya. Apalagi untuk pengadilan negeri ini. Orang hanya melihat pengadilan itu kan dari bentuk akhir, putusan tidak melihat proses. Persidangan kadang-kadang mereka enggan untuk melihat, tapi pas diakhir, kok putusannya seperti itu. Nah karena itu kita perlu memberikan informasi kepada masyarakat tentang proses-proses, sehingga mengetahui kenapa hakim menjatuhkan suatu putusan. Karena lebih banyak orang pengadilan itu pada hasil akhir. Mereka walaupun tau sidang, tapi mereka ya entah bosan, kan karena proses sidangan panjang ya. Tapi begitu putusan, loh kok seperti ini, kok seperti itu. Nah makanya kita perlu komunikasikan kepada masyarakat terkait dengan proses-proses itu”.⁴³

Terutama Pengadilan Negeri merupakan lembaga pelaksana kekuasaan kehakiman yang merupakan ujung tombak dalam menegakkan hukum dan keadilan serta menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, maka dituntut untuk memberikan pelayanan prima sesuai dengan prinsip-prinsip pengadilan.

“...Jadi karena tadi kita Kembali ya ke tugas pokok pengadilan itu memberikan pelayanan. Karena masyarakat juga pengen mengetahui perkaranya bagaimanasih, prosesnya sudah ditahap apa, kemudian mereka juga akan menagih juga apabila kita sudah punya komitmennya. Seandainya pelayanan untuk konteks itu

⁴² Hasil wawancara dengan Evawani Syabrina, pada hari Selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

⁴³ Hasil wawancara dengan Agustina Asgari, pada hari Senin, 14 juni 2021, pukul 11.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

berapa lama. Jadi kita harus memberikan informasi kepada masyarakat".⁴⁴

Kemudian menurut Bapak Eko pesan tersebut, dapat didukung oleh metode penyajian, media dan kekuatan kepribadian komunikator itu sendiri. Itulah sebabnya maka langkah pertama yang diperlukan ialah mengenal khalayak dan sasaran.⁴⁵

"Kalau saya sendiri disini ya, selalu cepat dalam menanggapi atau memberikan respon ya dengan cara cepat mba. Apapun permintaan wartawan, mau wawancara dengan saya. Saya ada waktu langsung saya turun, apa maunya. Kalau saya umpamanya tidak menguasai datanya, boleh nanti jam sekian Kembali ya. karena kita juga ga boleh memberikan informasi yang salah. Kita harus berdasarkan data. data yang fakta".⁴⁶

Maka dari itu, Humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat merupakan bagian yang penting dalam suatu lembaga pemerintahan, karena memiliki fungsi manajemen pada bidang informasi kepada publiknya. Hal tersebut juga bertujuan untuk mencapai saling pengertian antara kedua belah pihak, dan agar pelaksanaan tersebut dapat berjalan dengan optimal, diperlukan adanya strategi humas

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Eko Aryanto, pada hari Kamis, 10 juni 2021, pukul 09.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

⁴⁵ Adelia Masrifah. (2019). *Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Melalui Media Sosial*, Universitas Negeri Islam Sunan Ampel Surabaya, Hal 28. Diakses dari (http://digilib.uinsby.ac.id/31655/1/Adelia%20Masrifah%20Cahyani_B06215004.pdf)

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Eko Aryanto, pada hari Kamis, 10 juni 2021, pukul 09.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

4.2.4 Evaluation

Pada dasarnya evaluasi ini hendak melihat apakah suatu program atau kegiatan yang direncanakan itu sudah atau belum mencapai tujuan yang ditetapkan. Bila sudah mencapai tujuan, mengapa bisa terjadi sehingga bisa menjadi acuan dalam menjalankan kegiatan yang serupa. Bila belum mencapai tujuan, mengapa bisa terjadi sehingga bisa ditentukan Langkah-langkah penyempurnaan dan perbaikannya.

Humas harus mempunyai kemampuan mengevaluasi program-program organisasi khususnya yang berkaitan dengan publik, seperti yang dinyatakan oleh Bapak Eko.

“...apa yang telah kita lakukan, kemudian dihubungkan dengan indeks kepuasan. Jadi masyarakat ya yang pertama, kemudian media, mereka sudah suka ga dengan apa yang sudah kita lakukan, dengan cara kita menanyakan, seperti bikin kuesioner. Bagaimanasih dalam satu tahun kemarin, kita evaluasi. Kita misalkan kasih kuesioner 10 pertanyaan kepada masyarakat, atau kepada media. Media cetak, media online, media pers, seperti itu, kita tanyakan, bagaimanasih kami. Jadi dari hasil kuesioner tadi, akhirnya nanti kita bisa mengambil Langkah. Oh ternyata memberikan pelayanan kurang baik misalnya. Seandainya nanti dari tadi hasilnya ternyata kita sudah baik, kita ga akan berhenti. Kita akan meningkatkan, dengan cara mengikuti perkembangan teknologi. Sekarang mukhtahirnya seperti Instagram seperti itu ya. Suatu saat nanti tahun depan ada aplikasi yang baru lagi, kita akan ikutin. Jadi mengikuti dengan perkembangan teknologi”⁴⁷

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Eko Aryanto, pada hari Kamis, 10 juni 2021, pukul 09.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Dan Ibu Eva juga memberikan pendapat yang serupa dalam melakukan kegiatan evaluasi, sehingga dapat membantu dalam melihat apakah suatu program telah berhasil dilakukan

“...kita selalu ada perbaikan ya. Misalkan gini, humas itu memberikan informasi kepada masyarakat dimana itu adalah suatu sesuai dengan kompetensinya untuk memberikan informasi. Namun kalau misalkan nanti kita dirasa masih kurang, kita harus bisa untuk menyampaikan kepada pimpinan. Bagaimana kekurangan kita dalam memberikan informasi, apa tanggapan pimpinan, bagaimana PN Jakbar itu harus betul-betul komunikatif”.⁴⁸

Dengan melakukan evaluasi kita dapat mengetahui apakah program yang telah terlaksana apakah sudah efektif atukah memerlukan pembaharuan. Untuk hal tersebut, berikut yang disampaikan oleh Bapak Asgari dan Ibu Eva.

Informan 2: “ya untuk sementara ini dianggap itulah secara kami yang bisa kami lakukan. Melalui tadi website, Instagram, yang kami punya. Cumakan emang karena kita tadi terkait dengan strategi. Itukan kalau strategi terkait dengan cara yang kita pakai ya. Sarannya ada, kita pakai website dan lain sebagainya, Cuma karena kita belum punya strategi khusus, atau bentuk perencanaan-perencanaan yang terpola kepada masyarakat, sehingga ya kita ya semata-mata untuk melayani aja ke misalnya ke pers. Bukan bentuk dalam arti aktif untuk keluar belum ada. Barangkali bukan Cuma disini, semua pengadilan sama”.⁴⁹

Informan 1: “Kalau dibilang efektif, tentunya kita harus terus mencari bagaimana supaya perubahan itu berkesinambungan ya. karena tidak ada yang misalnya oh sudah efektif karena itu akan

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Evawani Syabrina, pada hari Selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Agustina Asgari, pada hari Senin, 14 juni 2021, pukul 11.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

menjadi parameter buat kami sebagai pemberi informasi sebuah tantangan. Karena informasi itu kan terus bergulir gitu ya. masalahnya bagaimana cara untuk penanganan perkara, bagaimana ada masyarakat yang menanyakan sampai dimana perkara itu. Nah itulah bagaimana kita untuk menjelaskan kepada masyarakat adalah melalui PTSP. Kemudian kita harus mempersiapkan SDM yang memang betul-betul mengetahui setidaknya tuh, informasi melalui perkaratuh apa saja”.⁵⁰

Hasil evaluasi ini kemudian menjadi masukan untuk Langkah awal dari kegiatan humas, yakni pengumpulan fakta. Itu sebabnya, prosesnya selalu berhubungan dan saling berkaitan. Evaluasi tidak bisa disebut sebagai akhir dari proses, karena bisa saja merupakan awal dari proses.⁵¹

Menurut Ibu Eva dari kegiatan pelayan yang telah terlaksana hingga saat ini sudah baik namun masih terdapat kekurangan didalamnya, sebagai berikut:

“Kekurangan itu mungkin saya rasa tidak semua dari masyarakat diluar sana yang ingin memahami. Karena tidak semua apa yang kita sampaikan itu diterima oleh mereka. Tantangan itu pasti kedepannya ada, namun bagaimana caranya Pengadilan Negeri Jakarta Barat bisa melakukan komunikasi yang sangat efektif dan bisa diterima oleh masyarakat”.⁵²

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Evawani Syabrina, pada hari Selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

⁵¹ Iriantara, Surachman. (2006). Public Relations. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

⁵² Hasil wawancara dengan Evawani Syabrina, pada hari Selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Dilain sisi Bapak Asgari menyampaikan adanya kekurangan peran yang tumpang tindih antara humas dan hakim di Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

“ya karena gini, terus terang ajakan karena kami katakanlah hakim, ditunjuk menjadi humas. Itu tanpa dibekali suatu, ya maksudnya dari kelembagaan. Humas pengadilantuh semestinya harus seperti apa. Memang kita tahu, kalau secara umum tahu. Tapi bagaimana karena lembaga peradilan itu kan spesifik ya, beda dengan organisasi lain. Apalagi seperti bank, dan lain sebagainya itu lain. Jadi kita memang saya kira perlu dibekali, bukan hanya sekedar orang itu bisa berkomunikasi, belum cukup itu kan. Harus ada bekal khusus karena, terkait dengan lingkungan kerja yang harus kita tampilkan ke masyarakat, kita komunikasikan kepada masyarakat. Humas itu ya seperti tadi, tugas tambahan, bukan tugas pokok. Padahal di era kita saat inikan beda ya, kita harus mengkomunikasikan. Perlu kita menyampaikan ke masyarakat walaupun tidak diminta, tapi kita sendiri harus aktif. Sementara pengadilan kan tidak pernah sampai kesana. Mungkin Mahkamah Agung, baru merintis. Ada *vlog* dan lain sebagainya, tapi itu kan butuh sarana, butuh kemampuan orang juga. Bikin *vlog* bukan suatu hal yang gampang loh. Itupun juga dimotori oleh hakim-hakim muda. Jadi semestinya memang harus dibekali, bukan hanya pengetahuan umum tentang komunikasi, bagaimana berhubungan dengan masyarakat, tapi lebih juga terkait dengan tugas pokok. Misi yang ada dibawah Mahkamah Agung, itu kan harus sampai juga ke masyarakat”.⁵³

Bapak Eko lalu menambahkan terkait jabatan humas, yang memang belum ada secara struktural, sehingga dapat menjadi salah satu hambatan dalam berkomunikasi dengan pihak eksternal

“tadi saya sudah sampaikan, kalau secara struktural humas di pengadilan belum ada. Gini alasannya karena, kalau sudah terstruktur nanti ada hubungannya dengan pengajian, dengan anggaran. Tapi untuk ditingkat Mahkamah Agung sudah ada, kepala

⁵³ Hasil wawancara dengan Agustina Asgari, pada hari Senin, 14 juni 2021, pukul 11.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

biro hukum dan humas. Tapi ditinggal pengadilan tinggi atau pengadilan negeri sampai sekarang belum ada. Ya nanti kami akan mengusulkan lah ya ke pimpinan, supaya humas di pengadilan nanti terstruktur, seperti institusi yang lain. Karena fungsinya sangat *central* sekali. Kita tidak mau pengadilan seperti lembaga yang *horror*, maunya ya terbuka. Ya seperti sekarang terbuka banget. Terutama sekarangkan berita yang diisukan ya seperti gratifikasi”.

Terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi salah satu faktor penghambat humas dalam memberikan pelayanan informasi publik, seperti halnya disampaikan oleh Ibu Eva

“...balik lagi ke SDM. Karena tidak mungkin semua ini Pak Eko yang sebagai humas. Pak Eko harus punya, siapa nanti yang mengaktifkan Instagram, siapa nanti yang mengaktifkan website, seperti itukan ya. Memang tantangan kita adalah bagaimana mengaktifkan semua program, isitlahnya mempunyai SDM yang tidak buta akan informasi, apalagi semuanya sudah serba digital seperti itu ya”.⁵⁴

Bapak Asgari kemudian menambahkan kembali bahwa, salah satu faktor program atau inovasi yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat kurangnya maksimal, karena terdapat kurangnya anggaran.

“keunggulan yaitu di PTSP sama website. Itupun tadi karena sifatnya pasif ya. Ya maaf boleh dikata masih “kering”. Belum hiduplah, supaya orang tertarik bagaimana gitu ya. Memang itupun kita punya pengawas, website itu PTIP. PTIP itu Pelaporan Teknologi Informasi dan Perencanaan. Dan waktu itu saya tanyakan kenapa website kita seperti itu, karena ternyata dana kita habis, jadi kalau mau diolah itu sudah tidak bisa, harus ada perubahan *layout* dan lain sebagainya. Nah untuk itu juga butuh biaya. Butuh biaya, maaf kata untuk perhatian MA terhadap IT itukan baru akhir-akhir ini.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Evawani Syabrina, pada hari Selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Sehingga mungkin kemampuan dari pihak pengadilan untuk merancang perencanaan tentang IT juga belum seperti instansi lain. Jadi walaupun kita mengajukan anggaran untuk IT itu, jaringan, untuk website, dan lain sebagainya mungkin masih awang-awang lah. Mereka melihat lebih konkret. Konkret misalnya jaringan, internet, itu lebih konkret. Tapi misalkan seperti website itu masih awang-awang. Nah itulah jadinya penganggaran itu masih belum terfokus, belum terakomodir. Memang ada tapi belum terakomodir, karena suatu website itu harus diperbaharui, harus butuh biaya, lalu konten-konten itu juga harus yang menarik itu belum sampai kesana. Kita kalau IT hanya tenaga sarjana komputer mungkin kalau jaringan tahu, tapi bagaimana dengan kontennya. Konten butuh orang komunikasi".⁵⁵

PTIP (Pelaporan Teknologi Informasi dan Perencanaan) yang memiliki salah satu tugas untuk mengawasi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat tidak bisa mengambil sikap lebih jika memang terjadinya kekurangan pada website Jakarta Barat tersebut seperti yang disampaikan oleh Bapak Asgari sebagai berikut:

"Kalau humas itu diawasi oleh PTIP, disitulah saya tanyakan tentang website kita. Tapi itu juga pengawas tidak bisa mengambil suatu sikap, hanya bisa perintah tapi untuk operasional kan butuh anggaran. Karena dalam penganggaran negara itu kan, ada istilah belanja modal, belanja perawatan. Itu termasuk belanja modal. Kalau untuk belanja perawatan kan rutin ya. Tapi kalau seperti itu kan butuh anggaran besarkan untuk membuat suatu website baru, lalu membuat konten baru, walaupun kita pegawai punya, IT ya. Tapi dalam membuat website kita butuh, orang yang memang spesifik punya keahlian seperti itu".⁵⁶

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Agustina Asgari, pada hari Senin, 14 juni 2021, pukul 11.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Agustina Asgari, pada hari Senin, 14 juni 2021, pukul 11.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Dalam akhir wawancara Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat juga ingin menyampaikan pesan kepada publik eksternal agar hubungan dengan lembaga peradilan yaitu Pengadilan Negeri Jakarta Barat dapat berjalan dengan baik, yang sesuai dengan visi dan misi Mahkamah Agung

“...kami pengennya semua publik ya. Publik itu kan bisa masyarakat, bisa media. Jadi kami harapannya kepada masyarakat maupun kepada media, supaya tidak sungkan-sungkanlah menjalin hubungan untuk mencari informasi dari Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Baik melalui nanti, kalau pakai suratkan sudah jadul ya. Langsung aja, kan nomor kontak saya, sudah di media semua. Karena kadang saya juga butuh. Butuh memberikan informasi kepada mereka, informasi seperti persidangan perkara-perkara kan langsung saya *broadcast* kepada seluruh media. Jadi harapan saya ya tetap ditingkatkan ya. Sama yang tadi itu mba, kita ya tadi itu mba, kita yang pertama menciptakan kalau kita ga *horror*. Jadi meredakan akan datang ke pengadilan itu dengan rasa yang *welcome*”.⁵⁷

Harapan yang berbeda pun juga diberikan oleh kedua informan lainnya yaitu Ibu Eva dan Bapak Asgari, agar pelayanan informasi kepada publik dapat ditingkatkan Kembali.

Informan 1: “Harapan saya tentunya dengan adanya PTSP, dengan adanya SDM yang memberikan informasi yang dianggap puas untuk masyarakat, kami selalu siap sebagai wadah masyarakat untuk bertanya kepada kami. Dan walaupun nanti ada dalam situasi yang kami tidak bisa menjawab atau apapun itu adalah kompetensi untuk humas sebagai media gitu ya. Jadi tidak mungkin, seseorang menanyakan perkara hanya kepada *security*. Misalnya kalau ada yang menanyakan tentang suatu perkara, itu bukan kompetensi dia untuk menjawab. Makanya itulah yang menjadi kompetensi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Nah Ketika orang itu bertanya tentang informasi perkara, itulah disediakan PTSP. Makanya itu saya bilang kita harus menyediakan SDM yang betul-betul komunikatif,

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Eko Aryanto, pada hari Kamis, 10 juni 2021, pukul 09.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

yang tidak cepat marah, yang harus senyum, sapa, salam, sesuai dengan motto kita gitu ya. karena PTSP itu sendiri, kita harus menyediakan kenyamanan kepada masyarakat. Bagaimana kalau kita ke pengadilan ternyata tidak ada senyum disitu, tentunya orang juga tidak akan mau meneruskan komunikasi itu. Jadi untuk Pengadilan Negeri Jakarta Barat itu terus kita jaga dan kita terus melakukan perubahan berkesinambungan “. ⁵⁸

Informan 2: “sebenarnya ya di era sekarang ini, ya namanya humas itu sebagai ujung tombak, untuk semua lembaga. Apalagi sekarang kalau komunikasi sekarangkan masyarakat gak butuh datang kesini, buka internet. Sekarang seperti penggunaan sarana internet, misalnya pendaftaran perkara itu ada *e-court*. Itu hanya orang-orang tertentu yang tahu. Sementara masyarakat bagaimana caranya, nah itu perlu kita sampaikan. Supaya tidak perlu kesini, baru tahu masalah *e-court*. Rata-rata kalau sekarang orang daftar perkara itu datang kesini baru diarahkan menggunakan *e-court*. Padahal semestinya kalau kita memberikan komunikasi yang bagus banget untuk pendaftaran perkara itu cukup dari rumah. Cuma kita belum sampai, tadi ya secara rinci, padahal *e-court* itu sudah lama ya. *e-court* itu mulai dari 2018, sudah efektif itu 2019, dan 2020 sudah mulai meningkat. Sekarang semua PN sudah punya *e-court*. Cuma saya lihat disinipun, perkara permohonan orang datang kesini dulu daftar manual, baru diarahkan ke *e-court*. Karena memang masalah hukum perdata masuk *e-court*. Kalau kita bisa memberikan penjelasan ke masyarakat, proses pembuatan perkara secara elektronik, dan lainnya sebagainya tuh orang sudah tahu. Cuma *e-court* itu juga ada kendalanya ya, tidak semua masyarakat melek internet. Buat email saja belum tentu punya. Ternyata panggilan sidang *e-court* itu lewat email. Nah orang mungkin dibantu membuat email disini. Dibuatkan sampai bagian mendaftarnya. Tapi begitu ada panggilan, dia lupa toh. Emailnya dia lupa. Padahal sebenarnya kalau kita memberikan penjelasan yang gampang dipahami itu ya, itu mungkin orang juga tidak perlu kesini. Cukup dari rumah sudah daftar dan lain sebagainya, tinggal datang kesini untuk sidang, selesai. Cuma untuk kita itu masih kurang lah untuk sampai kesannya. Karena yang kita sampaikan hanya suatu proses persidangan, tahapan-tahapan seperti itu”. ⁵⁹

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Evawani Syabrina, pada hari Selasa, 08 juni 2021, pukul 12.30 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Agustina Asgari, pada hari Senin, 14 juni 2021, pukul 11.00 WIB, bertempat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Hubungan Masyarakat atau Humas memiliki kegiatan yang dapat mendukung organisasi atau lembaga dalam menciptakan *good image*. Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab tersebut, dengan hasil yang sudah dipaparkan diatas penulis menyimpulkan bahwa, keempat langkah Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat yaitu mencakup Menentukan masalah (*fact finding*), Perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*), Melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*), dan Evaluasi program (*evaluating the program*).

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Humas dalam menjalin hubungan dengan publik haruslah mempunyai strategi humas, khususnya dalam menjalin hubungan dengan publik eksternal. Dalam hal ini, penulis melakukan penelitian terhadap Strategi apa saja yang telah dilaksanakan oleh Humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam memberikan informasi kepada publik. Tetapi permasalahannya adalah penerapan strategi yang dilakukan masih dikatakan kurang maksimal, karena masih banyaknya program atau informasi mengenai Pengadilan Negeri Jakarta Barat yang tidak diketahui oleh publik.

Setelah melakukan wawancara mendalam dan observasi langsung dengan beberapa informan yang bersedia untuk di wawancarai, penulis mencoba untuk dapat menarik beberapa temuan yang terdapat dalam

permasalahan yang penulis teliti. Kemudian hasil wawancara tersebut penulis kumpulkan, susun, analisis dan dijelaskan dalam bentuk penyajian data.

Pada penelitian ini, penulis menyelesaikan masalah menggunakan Teori Strategi Empat Langkah *Public Relations* Cutlip, Center, dan Broom, yang dikutip dari Rosady Ruslan. Pemakaian teori ini sangat penting dilakukan, karena memiliki keterkaitan satu sama lain, dan juga penulis menggunakan teori ini untuk dapat mengetahui apakah Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat telah melaksanakan tugasnya dalam pengambilan keputusan dengan tepat dan benar.

4.3.1 Fact Finding

Pengadilan Negeri Jakarta Barat memiliki kendala dalam memberikan informasi ataupun menyebarkan informasi kepada publiknya. Hal ini dialami oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat yang juga merupakan Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

Kendala yang dialami tersebut terjadi karena beberapa faktor yaitu adanya keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), dan juga masalah penganggaran yang belum tercukupi, salah satu contohnya ada dalam pengelolaan media online yaitu website dan Instagram Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

Pengaruh dari kendala tersebut adalah adanya keterbatasan informasi yang diterima oleh publik atau masyarakat luas, mengenai

pelayanan dari program dan inovasi yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

Pada bagian ini, Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam mengenali awal dari suatu masalah, memerlukan penetapan atau titik lemah sebab dari hal tersebut dapat terjadi

4.3.2 *Planning and Programming*

Melakukan perencanaan dan penyusunan pada suatu program atau inovasi dan informasi tentang kebijakan Pengadilan Negeri Jakarta Barat untuk disampaikan kepada publik perlu mencocokkan perencanaan dengan tujuan yang diinginkan Pengadilan Negeri Jakarta Barat yaitu memberikan pelayanan publik secara tertib administrasi, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun tujuan tersebut belum dapat tercapai sepenuhnya.

Dalam memberikan penyampaian informasi kepada pihak eksternal, perlunya cara khusus yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Sedangkan untuk pihak eksternal atau masyarakat umum masih banyak yang langsung datang langsung ke tempat menanyakan perihal pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

Hal tersebut terjadi karena Pengadilan Negeri Jakarta Barat umumnya merupakan Lembaga khusus untuk proses mengadili atau menangani suatu kasus hukum dan belum adanya perencanaan terpola yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

4.3.4 Taking Action and Communicating

Bagian ini merupakan hal yang semestinya dilakukan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat untuk mencapai tujuan utama pengadilan dalam memberikan pelayanan, yang sesuai dengan visi dan misi Mahkamah Agung yaitu keterbukaan informasi, sehingga dapat dipahami oleh publik atau masyarakat umum.

Perlunya pertimbangan dan keputusan yang sebaik-baiknya, dalam menjalankan kegiatan atau cara yang ditetapkan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Terdapatnya permasalahan yang terjadi, mengharuskan Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat untuk selalu melakukan pembaharuan setiap harinya, apalagi segala sesuatunya saat ini sudah serba digital.

Pengadilan Negeri Jakarta Barat membuat berbagai cara untuk berhubungan dengan publiknya. Beberapa diantaranya adalah menjalin hubungan yang baik dengan media pers, menyediakan media *center*, menciptakan program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), pemanfaatan media online yaitu Instagram, Website, E-Court dan lain sebagainya, serta memberikan informasi melalui media cetak yaitu poster dan pamflet. Dengan begitu mampu memudahkan Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam menyebarkan informasi kepada publiknya.

Wajib diperhatikan juga bagaimana cara Informasi yang disampaikan kepada khalayak, yaitu dengan memperhatikan isi kandungan pesan didalamnya. Karena tanpa adanya pemilihan kata-kata yang baik,

akan berbeda juga nantinya dengan apa yang publik terima dan kemudian simpulkan.

Segala cara atau informasi yang diberikan, memerlukan tanggung jawab yang besar didalamnya. Pesan yang disampaikan juga harus berupa fakta. Dalam hal ini, Ketua Pengadilan Negeri Jakarta barat yang memiliki tanggung jawab untuk menunjuk siapa yang menjadi Humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, namun terdapat juga bagian yang mengawasi dan bertanggung jawab dalam informasi yang disampaikan Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat kepada publik yaitu Ibu Evawani Syabrina, yang menjabat sebagai Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi, Pelaporan.

4.3.4 Evaluation

Evaluasi atau penilaian merupakan salah satu bagian terpenting yang dilakukan Pengadilan Negeri Jakarta Barat, untuk dapat melakukan pencarian fakta terkait program dan inovasi mana yang paling efektif dan tidak efektif, dan apakah semestinya dihentikan atau dipertahankan dengan berbagai macam pembaharuan.

Namun sampai saat ini, salah satu kendalanya selain dari Sumber Daya Manusia (SDM) dan penganggaran yang terbatas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, terdapat permasalahan yang berasal dari publik eksternal. Masyarakat luar juga masih banyak yang belum memahami atau menerima apa yang ingin disampaikan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

Sedangkan komunikasi yang dilakukan Pengadilan Negeri Jakarta Barat, untuk memberikan pelayanan informasi kepada publik salah satunya adalah dengan perantara media online seperti website dan instagram, yang merupakan sarana informasi yang dapat diakses oleh publik, dengan isi konten yang dibutuhkan atau ingin diketahui oleh masyarakat mengenai Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Tetapi karena Pengadilan Negeri Jakarta Barat belum memiliki strategi khusus dalam memperkenalkan media online tersebut, sehingga tidak sedikit masyarakat yang kebingungan dalam mencari informasi terkait dengan pelayanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Sama dengan program atau inovasi lainnya yang belum diketahui oleh publik, seperti PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), Aplikasi E-Court, Media Center. Hal ini terjadi karena bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat tidak secara dua arah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat terkait strategi humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam memberikan informasi kepada publik, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. *Fact Finding*: Dalam hal ini Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat menentukan suatu masalah, berdasarkan apa yang dibutuhkan atau diminta oleh publik, dengan cara memberikan informasi terkait Pengadilan Negeri Jakarta Barat secara terbuka atau tanpa ditutup-tutupi.
2. *Planning and Programming*: Pada bagian ini, Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat sebelum masuk ke tahap penerapan, melakukan pencarian data faktual, dan secara statistik sehingga dapat mengetahui apa yang semestinya direncanakan, untuk dapat mencapai tujuan Pengadilan Negeri Jakarta Barat.
3. *Taking Action and Communicating*: Strategi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat terdiri dari 2 program, yaitu program pelayanan dan program dokumenter. Pada program pelayanan, bentuk komunikasi yang dilakukan secara tatap muka atau secara langsung,

yaitu dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat umum melalui program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan juga terdapat *Media Center* yang memiliki fungsi sebagai tempat pemberian informasi yang dilakukan oleh humas kepada pihak wartawan atau pers. Kemudian bentuk program pelayanan lainnya yang dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui Website Pengadilan Negeri Jakarta Barat, yang didalamnya terdapat pelayanan untuk pendaftaran perkara secara online. Dan Pada program dokumenter dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik, Pengadilan Negeri Jakarta Barat melakukan pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi dalam bentuk gambar, video dan tulisan, kemudian hasil tersebut di publikasikan melalui media cetak maupun media online. Media cetak diantaranya adalah brosur, pamflet dan spanduk atau *standing banner*, sedangkan media online yang digunakan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat yaitu website dan Instagram. Namun websitelah yang menjadi bentuk publikasi paling dominan, jika dibandingkan dengan berbagai publikasi lainnya.

4. *Evaluation:* Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat menghubungkannya dengan indeks kepuasan masyarakat, sehingga dapat mengetahui umpan balik atau masukan dan tanggapan yang diterima oleh publik. Lalu dilanjutkan dengan melakukan perbandingan dengan insitusi lain yang telah memiliki

humas secara terstruktur, supaya terus menerus dapat melakukan perbaikan dan kemudian disampaikan kepada pimpinan yaitu Ketua Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka terdapat saran ataupun masukan yang ingin penulis sampaikan, terkait dengan permasalahan yang penulis teliti, sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas sebagai Humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat.
2. Perlu berusaha untuk meningkatkan penggunaan media online secara aktif dan terjadwal untuk memberikan informasi mengenai Pengadilan Negeri Jakarta Barat kepada publik

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Effendy. (2009). *Human Relation & Public Relation*. Bandung: Mandar Maju
- Firdaus dan Fakhry Zamzam. (2018). *Aplikasi dan Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Deepublish
- Fullchis Nurtjahjani, Shinta Maharani. (2018). *Public Relations Citra & Praktek*. Malang: Polinema Press
- Herdiana A. Nana. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Jawa Barat: CV Pustaka Setia
- Iriantara, Surachman. (2006). *Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Matthew B Miles dan A. Micahel Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, Terj. Tjetjep Rohedi, Jakarta: UI Press
- Oemi Abdurrachman. (2001). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Raco,(2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulan*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Rosady Ruslan. (2003). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprawoto. (2018). *GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group

Jurnal:

- Arnild Augina. (2020). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*, Hal 150. Diakses dari
[\(https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiAvajQzfXwAhUHdCsKHWLtADUQFjAMegQIEBAD&url=https%3A%2F%2Fjikom.upnvi.ac.id%2Findex.php%2Fhome%2Farticle%2Fdownload%2F102%2F71%2F&usq=AOvVaw2oBeltgyfxhK1-yNmedbTu\)](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiAvajQzfXwAhUHdCsKHWLtADUQFjAMegQIEBAD&url=https%3A%2F%2Fjikom.upnvi.ac.id%2Findex.php%2Fhome%2Farticle%2Fdownload%2F102%2F71%2F&usq=AOvVaw2oBeltgyfxhK1-yNmedbTu)
- Artis. (2011). *Strategi Komunikasi Public Relations*, Hal 188. Diakses dari
[\(https://media.neliti.com/media/publications/40435-ID-strategi-komunikasi-publicrelations.pdf\)](https://media.neliti.com/media/publications/40435-ID-strategi-komunikasi-publicrelations.pdf)
- Chandra, Dicky. (2017). *Peranan Humas PT Pusri Palembang Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Pemerintah*, Univesita Sriwijaya, Hal 13. Diakses dari
[\(https://repository.unsri.ac.id/12509/1/RAMA_70201_%2007031381419120_01_front_ref.pdf\)](https://repository.unsri.ac.id/12509/1/RAMA_70201_%2007031381419120_01_front_ref.pdf)
- Danisa Maharani. (2018). *Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta*, Universitas Negeri Yogyakarta, Hal 8. Diakses dari
[\(https://eprints.uny.ac.id/56254/1/14.%20SKRIPSI_DANISA%20MAHARANI%20S_13802241065.pdf\)](https://eprints.uny.ac.id/56254/1/14.%20SKRIPSI_DANISA%20MAHARANI%20S_13802241065.pdf)
- Dio Alif. (2018). *Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang*, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Hal 34-35. Diakses dari
[\(http://repository.radenfatah.ac.id/4765/1/Skripsi%20Dio%20Alif%20Utama.pdf\)](http://repository.radenfatah.ac.id/4765/1/Skripsi%20Dio%20Alif%20Utama.pdf)
- Elis Widiyawati. (2013). *Strategi Komunikasi Humas Eksternal Dalam Pelayanan Publik Di KORPRI Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Ulu*, Hal 430. Diakses dari
[\(https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/E-journal%20Elis%20\(09-05-13-06-30-09\).pdf\)](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/E-journal%20Elis%20(09-05-13-06-30-09).pdf)
- Fildzah Hani Mufidah, Wina Puspita Sari. (2020). *Strategi Humas KPAI dalam Melaksanakan Tugas Pengawasan pada Kasus Bullying Terhadap Guru, Januari-April, 2019*, Vol 8, No 1. Diakses dari
[\(http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communicology/article/view/15649/8911\)](http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communicology/article/view/15649/8911)
- Hidayat Sudarjat, Yusuf Z. Abidin. (2018). *Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung Mendukung Program Bandung Smart City*, Vol 3, No 4. Diakses dari
[\(file:///Users/tirta/Downloads/575-Article%20Text-823-2-10-20190104%20\(1\).pdf\)](file:///Users/tirta/Downloads/575-Article%20Text-823-2-10-20190104%20(1).pdf)
- Muhamad Dzaki. (2020). *Peran Humas Pemerintah Kota Depok dalam Mensosialisasikan*

Tagline “Depok Friendly City”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Hal 32. Diakses dari (<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/51109/1/MUHAMAD%20DZAKI%20MUBAROK-FDK.pdf>)

Pupu Saeful. (2019). *Penelitian Kualitatif*. Hal 2. Diakses dari (<http://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf>)

Roos Yulastina. (2018). *Pemerintah dan Tantangan Keterbukaan Informasi Publik*, Hal 3 Diakses dari (<https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/FISIP/article/view/459>)

Skripsi:

Adelia Masrifah. (2019). *Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya Melalui Media Sosial*, Universitas Negeri Islam Sunan Ampel Surabaya, Hal 28. Diakses dari (http://digilib.uinsby.ac.id/31655/1/Adelia%20Masrifah%20Cahyani_B06215004.pdf)

Andreas Pramudya. (2011). *Evaluasi Program Public Relations PT.Telkom Regional IV Jateng & DIY Studi Kasus Program Broadband Learning Center Telkom Speedy*, Hal 9. Diakses dari (<http://e-journal.uajy.ac.id/797/2/1KOM03053.pdf>)

Andi Widodo. (2011). *Dasar Program Perencanaan dan Perancangan Arsitektur: Pembangunan Rumah Susun Mahasiswa Unirsitas Muria Kudus*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Hal 63 . Diakses dari (http://eprints.ums.ac.id/18276/1/01._HALAMAN_DEPAN.pdf)

Deni Ayu. (2013). *Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kabupaten Blora*. Hal 14. Diakses dari (http://eprints.ums.ac.id/27349/2/04._BAB_I.pdf)

Dhimas Haricahyo. (2019). *Pengaruh Self Assessment System, Pemeriksaan Pajak, dan Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Universitas Pasundan, Hal 54. Diakses dari (<http://repository.unpas.ac.id/11461/26/BAB%20III.pdf>)

Joko Pramono. (2009). *Aktivitas Public Relations dalam Upaya Pencitraan Kafe Liquid Next Generation Yogyakarta*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Hal 34. Diakses dari (<https://eprints.uns.ac.id/5310/1/102001409200909431.pdf>)

Khalifah, Mohamad Handi. (2015). *Analisis implementasi produk deposito mudharabah melalui pendekatan maqashid Syariah: Studi kasus di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Rawamangun Jakarta*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Hal 42. Diakses dari (http://etheses.uin-malang.ac.id/1587/7/13510128_Bab_3.pdf)

- Pradita, Ajif. (2013). *Pola Jaringan Sosial Pada Industri Kecil Rambut Palsu di Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga*, Universitas Negeri Yogyakarta, Hal 37. Diakses dari (<https://eprints.uny.ac.id/18100/5/BAB%20III%2009.10.033%20Aji%20p.pdf>)
- Rachma Megawati. (2018). *Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Corporate Image) Melalui Media Sosial Twitter (Studi pada humas PT.Pusri Palembang)*, Universitas Sriwijaya, Hal 5. Diakses dari (https://repository.unsri.ac.id/13063/1/RAMA_70201_07031381419084_0009126_007_0014059002_01_front_ref.pdf)
- Ridwa Fawzi. (2018). *Analisis Peran dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Balikpapan Dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations*, Universitas Islam Indonesia, Hal 9. Diakses dari (<https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/12740/Skripsi%20Ridwan%20Fawzi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)
- Rila Suci. (2019). *Peran Humas dalam Mempublikasikan Kegiatan Pemerintahan Melalui Media Sosial Facebook di Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Hal 7-8. Diakses dari (<http://repository.uin-suska.ac.id/25251/1/SKRIPSI%20GABUNGAN.pdf>)
- Rozalia. (2015). *Perencanaan Kehumasan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Hal 12. Diakses dari (<http://repository.uin-suska.ac.id/2658/3/BAB%20II.pdf>)
- Sandi Hesti, Rita, Yantje Uhing. (2019). *Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. Hal 674. Diakses dari (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/22478/22170>)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Jakarta Barat



Lampiran 2. Surat keterangan Izin Observasi



Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon: Rektor : 4893854, WR.I : 4895130, WR.II : 4893918, WR.III : 4892926, WR.IV : 4893982
BUK : 4750930, Bag. Kepegawaian : 4890536, Bag. UHT : 4893726, Bag. BMN : 4891838
BAKHUM : 4759081, Bag. Akademik dan kerjasama / Humas : 4898486 Bag. Kemahasiswaan
Keuangan : 4755118, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Akuntansi dan Pelaporan : 4755118, Bag. Perencanaan : 4755118
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 3811/UN39.12/KM/2020
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Tugas Akhir Karya Ilmiah**

06 Mei 2021

Yth. **Pengadilan Negeri Jakarta Barat**
Jl. Letjen S. Parman No.Kav. 71, RT.10/RW.3, Slipi,
Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta 11410

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

N a m a : **Tirta Bonitasya Silalahi**
Nomor Registrasi : 1408518053
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Fakultas : Ilmu Sosial
No. Telp/HP : 08111188480

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan judul:

“Strategi Komunikasi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Menyebarkan Informasi Publik.”

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
2. Koordinator Prodi Hubungan Masyarakat

Lampiran 3. Surat Balasan Observasi



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS IA KHUSUS
 Jl.Let.Jend.S.Parman Kav. 71 Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat
 Telp. 021-53661110, Fax. 021-5322312
 Delegasi Fax : 021-52661108, Fax : 021-5322312
 Website:www.pn-jakartabarat.go.id, Email:pengadilanjakartabarat@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor: W10.U2/ 2265 /HK.00/VI/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini saya Panitera Muda Hukum Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas IA Khusus dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Tirta Bonitasya Silalahi
 NIM : 1408518053
 Program Studi : Hubungan Masyarakat.

Sesuai dengan Surat Pengantar dari Universitas Negeri Jakarta Nomor 3811/UN39.12/KM/2020 tanggal 06 Mei 2021 adalah benar yang bersangkutan telah melakukan wawancara dengan Eko Aryanto, S.H., M.H., Hakim sekaligus sebagai Humas pada Pengadilan Negeri Jakarta Barat tanggal 10 Juni 2021, dalam rangka penyusunan tugas Akhir Karya Ilmiah pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Jakarta dengan judul "**Strategi Komunikasi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam Menyebarkan Informasi Publik**".

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 14 Juni 2021

Panitera Muda Hukum
 Pengadilan Negeri Jakarta Barat,


 Jara Lumban Raja, S.H., M.H.

Lampiran 4. Hasil Dokumentasi di Pengadilan Negeri Jakarta Barat









Lampiran 5. Kegiatan Bimbingan

FORMULIR KEGIATAN BIMBINGAN
TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH

Nama Mahasiswa : Tirta Bonitasya Silalahi

NIM : 1408518053

Pembimbing : Menati Fajar Rizki, M.I.Kom

NO	TANGGAL BIMBINGAN	MATERI KONSULTASI	CATATAN MATERI KONSULTASI	PARAF PEMBIMBING
1	29 April 2021	Bimbingan BAB 1	Membahas judul dan masalah penelitian	
2	30 Mei 2021	Revisi BAB 1	Mengganti keseluruhan BAB 1	
3	02 Mei 2021	Bimbingan BAB 2	Membahas teknik penulisan BAB 2	
4	06 Mei 2021	Revisi BAB 1	Mengubah satu kata menjadi positif	
5	15 Mei 2021	Revisi BAB 2	Penjelasan pada teori	

			kurang lengkap dan belum ada keterkaitan antara teori dengan masalah penelitian	
6	22 Mei 2021	Revisi BAB 2	Terdapat gambar yang belum diberi keterangan	
7	31 Mei 2021	Bimbingan BAB 3	Membahas teknik penulisan BAB 3	
8	03 Juni 2021	Bimbingan BAB 4	Membahas Teknik penulisan BAB 4 dan cara membuat draft wawancara	
9	05 Juni 2021	Revisi BAB 3	Tidak ada penjelasan metode penelitian, kesalahan penempatan keterangan pada tabel, penjelasan objek penelitian	

			dengan informan dibedakan	
10	16 Juni 2021	Revisi BAB 4	Kurang menambahkan penjelasan humas yang diteliti pada bagian 4.1	
11	02 Juli 2021	Revisi BAB 4	Kurang menambahkan keterangan key informan dan informan, dan menambahkan gambar atau penjelasan lainnya supaya lebih lengkap pada bagian 4.2	
12	04 Juli 2021	Bimbingan Bagian Abstrak	Membahas teknik penulisan pada bagian abstrak	

Lampiran 6. Draft Pertanyaan Wawancara Key Informan

1. Apa saja tugas pokok humas di pn jakbar?
2. Menurut bapak kenapa komunikasi dengan publik itu penting?
3. Apa yang bapak ketahui tentang strategi komunikasi?
4. bagaimana cara bapak mengetahui strategi komunikasi apa saja yang dibutuhkan oleh publik?
5. Perencanaan seperti apa yang dilakukan?
6. Apa saja strategi komunikasi humas yang dilakukan pn jakbar dalam menyebarkan informasi publik?
7. Bentuk evaluasi seperti apa yang bapak lakukan setelah program/inovasi/ kegiatan tersebut terlaksana?
8. Apa saja kesulitan/ hambatan dalam penerapan strategi komunikasi dan cara mengatasinya?
9. Apa saja keunggulan dari strategi komunikasi yang telah diterapkan tersebut dalam menyebarkan informasi publik dengan lembaga peradilan lainnya?
10. Apa saja faktor pendukung humas dalam penerapan strategi komunikasi?
11. apa harapan bapak untuk strategi komunikasi pn jakbar dalam penyebaran informasi kepada publik?

Lampiran 7. Transkrip Wawancara *Key Informan*

A. Identitas *Key Informan*

Nama: Eko Ariyanto, S.H., MH

Jenis Kelamin: Laki-laki

Jabatan: Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Tanggal Wawancara: Kamis, 10 Juni 2021

Waktu Wawancara: Pukul 09.00 WIB

B. Hasil Wawancara

Penulis: Oke pak, sebelumnya saya mau menjelaskan dulunih pak, pengertian humas secara umum apasih. Kalau menurut saya sendiri humas itu adalah ujung tombak pada suatu organisasi, karena salah satau perannya sebagai sumber informasih pak, untuk mencapai tujuan suatu organisasi, dan beberapa tugasnya itu diantaranya, membuat kesan yang bagus untuk organisasinya, memberikan pengetahuan dan pengertian terhadap publik, dan lain sebagainya_Nah pak kan kalau humas secara umum itu seperti itu, kalau humas di lembaga peradilan dan khususnya di Pengadilan Negeri Jakarta Barat itu bagaimana pak?

Key Informan: iya jadi tadi sudah dijelaskan humas secara *general* atau secara umum seperti itu. Sedangkan humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, sesuai dengan tugasnya bahwa Pengadilan Negeri Jakarta Barat

adalah memeriksa dan memutus perkara. Kemudian melayani masyarakat, dalam bidang hukum ya, seperti surat keterangan tidak pernah dipidana, termasuk seperti itu. Jadi ada tugas yudisium dan kemudian ada tugas administrasi. Jadi kalau dihubungkan dengan humas secara *general* tadi, jadi tugas pokok di PN Jakarta Barat adalah memberikan informasi, misalnya mengenai jalannya persidangan, kemudian keputusan pengadilan, kemudian memberikan edukasi atau penyuluhan hukum pada masyarakat, kemudian pelayanan yang tadi Kadang juga ada dalam (2) dua arah, kita memberikan informasi tentang tugas-tugas kita, kemudian ada inovasi-inovasi dari pengadilan kepada masyarakatnya, karena fungsi dari pengadilan adalah pelayanan kepada publik

Penulis: baik, tadikan bapak sebutkan salah satu tugasnya itu memang memberikan informasi ya pak. Berarti itu sama hubungannya dengan melakukan komunikasi dengan publik gitu ya pak. Nah kalau menurut bapak sendiri komunikasi dengan publik apakah penting?

Key Informan: Penting banget ya. Jadi karena tadi kita Kembali ya ke tugas pokok pengadilan itu memberikan pelayanan. Karena masyarakat juga pengen mengetahui perkaranya bagaimanasih, prosesnya sudah ditahap apa, kemudian mereka juga akan menagih juga apabila kita sudah punya komitmennya. Seandainya pelayanan untuk konteks itu berapa lama. Jadi kita harus memberikan informasi kepada masyarakat, baik melalui website

kita, kemudian melalui poster-poster, pamflet. Apalagi sekarang zamannya sudah canggih, jadi kita pakai Instagram, di website kami sudah memberikan pelayanan seperti itu, trus mereka bisa mengakses dari rumah untuk menanyakan informasi, kemudian yang paling mutakhir sendiri adalah sidang secara elektronik, yaitu e-court. Jadi kalau mereka menyetujui melakukan persidangan elektronik, maka sidang tidak perlu datang ke pengadilan, mereka cukup meng*upload* jawaban, sampai dengan nanti kepada putusan. Jadi mereka nanti tidak perlu datang ke persidangan. Jadi kita harus memberikan informasi, bahwa mengenai inovasi-inovasi yang dimiliki oleh institusi, yang dalam hal ini adalah Pengadilan Negeri Barat

Penulis: baik, karena menurut bapak komunikasi itu penting dan memang penting ya pak ya. Karena penting itu sendiri, pastinya memerlukan strateginya pak. Sebelumnya saya mau tanya dulu, kalau menurut bapak sendiri strategi komunikasi itu apasih pak?

Key Informan: Strategi itu kan berarti adalah cara ya, cara bagaimana untuk memperoleh hasil yang maksimal. Ya strateginya dengan berbagai cara, ada beberapa cara ya. Kita juga bisa secara aktif. Aktif seperti tadi itu, bahwa kita harus memberikan informasi yang terbaru dari apa yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat, seperti mengenai e-court, kemudian surat keterangan secara elektronik, itu secara aktif. Kalau secara pasif

adalah kita melayani seperti media, apalagi di PN Jakarta Baratkan sering sidang-sidang perkara yang penting. Perkara-perkara yang melibatkan artis, kemudian pejabat publik, seperti itu. Jadi mediakan kadang menanyakan kepada saya ya, sebagai humas atau juru bicara, mengenai jalannya tadi itu persidangan, seperti itu. Jadi menurut saya strateginya dilakukan secara aktif kepada masyarakat dan memberikan pelayanan informasi

Penulis: baik bapak, selanjutnya itu saya mau menjelaskan kalau strategi humas itu ternyata ada 4 (empat) langkahnya pak, yang pertama ada *fact finding* (menentukan masalah). Kedua *planning* (perencanaan), ketiga itu ada *taking action* (melakukan tindakan), dan keempat itu ada *evaluation* (evaluasi). Nah saya mau bahas satu-satu dulu. Yang pertama itu ada *fact finding* (menentukan masalah), dan itu adalah sebuah langkah untuk meneliti, mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak. Pertanyaan saya itu adalah, gimana sih cara bapak mengetahui strategi komunikasi apa saja yang dibutuhkan oleh publik, karena yang saya lihat nih di intagram informasi tentang misalnya PN Jakbar pernah melakukan *lockdown*, kemudian ada penghargaan tentang PTSP, lalu di website itu ada berita tentang kalau PN Jakbar telah melakukan vaksinasi dan lain sebagainya

Key Informan: jadi gini, kan tadi mbanya bilang humas itu sebagai ujung tombak ya. jadi dia harus mengetahui informasi untuk melayani masyarakat. Dan juga dia harus memberikan informasi keluar, tadikan 2 (dua) arah ya. Jadi kita tadituh memberikan informasi tentang kita ya. Tentang program-program pengadilan, kemudian tentang apa yang diminta oleh mereka Dan sebagai humas, kita tidak boleh kemudian menolak, apapun harus kita berikan. Kemudian ada undang-undang tentang keterbukaan informasi. Tidak ada yang ditutupi. Kecuali dalam perkara-perkara seperti anak, kan harus diblur kan, diberi inisial dia. Kemudian perkara perceraian kan tidak boleh disebutkan. Kita memberikan keterbukaan tapi terbatas. Kemudian kita, ya apapun ya, seperti tadi yang ada vaksinasi disini ya. Kita juga harus memberitahukan kepada masyarakat, bahwa tujuannya supaya jangan khawatir kalau datang ke PN Jakbar. Kami sudah divaksin ya. Kemudian nanti ada mengenai penerapan protokol kesehatan. Mulai dari depankan sudah disuruh cuci tangan, kemudian pengukuran atau pengecekan suhu tubuh, trus kita juga nanti menegur apabila mereka berkerumun, kita tegurkan seperti itu

Penulis: baik pak, untuk Langkah kedua nih pak, itu ada *planning* (perencanaan). Nah ini adalah langkah untuk melakukan pertimbangan sebuah keputusan atau program yang nantinya dilaksanakan di langkah ketiganih pak. Pertanyaannya itu adalah perencanaan seperti apasih yang bapak lakukan?

Key Informan: kalau perencanaan atau *planning* itukan, kita harus mencari data ya. ditahun kemarin kita harus rencanakan untuk tahun ini harus bagaimana. Jadi kita main statistik disitu. Jadi akhirnya nantinya ketemulah, pertama apa saja yang akan kita rencanakan, kemudian bagaimana cara tadi untuk mencapai apa yang kita tuju seperti itu

Penulis: oke pak, selanjutnya itu di Langkah ketiga, yaitu *taking action* (menentukan tindakan). Disini itu yang mau saya tanyakan, strategi komunikasi apa saja yang telah dilaksanakan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam menyebarkan informasi kepada publik. Misalnya di berbagai media juganik pak, seperti media cetak, media online, dan tatap muka yang misalnya seperti program PTSP, bisa bapak jelaskan lebih jelasnya

Key Informan: oke jadi kita banyak programnya ya, seperti kita kadang ngundang wartawan ya, berbagai media untuk *coffee morning*, itu salah satunya juga. Jadi kita jangan memberikan batasan kepada media, kita butuh media. Kalau kita berjalan sendiri, tujuan itu tidak akan tercapai. Kita akan merangkul media, karena mereka adalah sarana, untuk menyampaikan visi misi dari pengadilan. Kemudian melalui Instagram, kemudian tadi melauai pamflet, brosur, ya media cetak lainnya. Atau ga nanti juga akan ada rencana itu ada *talk show* ya di radio. Karena radio itu kan banyak didengar orangkan ya, terutama bagi yang berkendara. Ya

berbagai caralah ya, termasuk tadi saya akan menjalin hubungan dengan radio untuk menyampaikan informasi

Penulis: kalau untuk pesan yang disampaikan itu dikemas seperti apa pak?

Key Informan: kita ya harus simpatik. Ya harus yang kreatif kemudian simpatik. Jadi kitakan tidak bisa memaksa. Jadi kita harus menghimbau atau mengajak ya. Supaya tidak melanggar hukum. Kan fungsi pengadilan tadi itu untuk mengadili suatu perkara

Penulis: trus Pengadilan Negeri Jakarta Barat tuh setahu saya ada *media center* tuhpak, itu bagaimana pak?

Key Informan: media center itu adalah pusat media ya. jadi disitu adalah tempat untuk melakukan komunikasi dengan pihak luar. Jadi suatu institusi sebenarnya memerlukan suatu *media center*. Jadikan itu fungsinya untuk menerima dari luar, mengenai permintaan atau apa-apa saja yang mau diminta dari institusi itu ya. Dan kemudian kita juga akan menyampaikan program-program dari institusi kita. Jadi 2 arah ya, kita menyampaikan dan juga melayani masyarakat

Penulis: dilangkah terakhir pak, itu ada *evaluation* atau evaluasi, ini biasanya mencakup penilaian atau hasil progam yang telah direncanakan.

Bentuk evaluasi apa saja yang bapak telah lakukan dalam menerapkan beberapa strategi tadi yang bapak sebutkan?

Key Informan: evaluasi berartikan kita menilai ya, apa yang telah kita lakukan, kemudian dihubungkan dengan indeks kepuasan. Jadi masyarakat ya yang pertama, kemudia media, merekakan sudah suka ga dengan apa yang sudah kita lakukan, dengan cara kita menanyakan, seperti bikin kuesioner. Bagaimanasih dalam satu tahun kemarintuh, kita evaluasi. Kita misalkan kasih kuesioner 10 pertanyaan kepada masyarakat, atau kepada media. Media cetak, media online, media pers, seperti itu, kita tanyakan, bagaimanasih kami. Jadi dari hasil kuesioner tadi, akhirnya nanti kita bisa mengambil Langkah. Oh ternyata memberikan pelayanan kurang baik misalnya. Seandainya nanti dari tadi hasilnya ternyata kita sudah baik, kita ga akan berhenti. Kita akan meningkatkan, dengan cara mengikuti perkembangan teknologi. Sekarang mukhtahirnya seperti Instagram seperti itu ya. Suatu saat nanti tahun depan ada apalikasi yang baru lagi, kita akan ikutin. Jadi mengikuti dengan perkembangan teknologi

Penulis: baik bapak, dari beberapa starteginih yang telah bapak sebutkan tadi ada kesulitan atau hambatan ga yang bapak hadapi, dan cara mengatasinya bagaimana paki?

Key Informan: saya pikir sih tidak ada, karena apapun harus kita pelajari, kita banyak mencari referensi. Kita harus bandingkan mungkin dengan institusi yang lain, yang sudah rapih. Sedangkan humas di pengadilan secara strukturkan belum ada. Cuma didalam undang-undang mengenai tata laksana pengadilan, disitu disebutkan tugas ketua, wakil dan dipasal berapanya disebutkan bahwa ketua pengadilan menunjuk juru bicara. Kalau di pengadilan sebenarnya, juru bicaranya, yang tugasnya menginformasikan tugas-tugas dari pengadilan, dan kemudian melayani dari luar tadi itu. Apa-apa yang diminta oleh mereka. Jadi pengadilan bukan suatu institusi yang tertutup, kita terbuka. Apapun yang diminta, kita akan berikan seperti itu. Makanya jaman duluan belum ada websitekan ya. Sekarang ada website ada aplikasi, silahkan meresa bisa cari informasi apapun. Saya pikir tidak ada masalah ya. Semuanya kita evaluasi, secara keilmuan, kita akan bandingkan dengan humas-humas di institusi lain yang sudah terstruktur, seperti di kepolisian seperti itukan. Disana kan ada kadiv humas, di mabes polri ya.

Penulis: baik bapak, kalau untuk SDM bagaimana pak?

Key Informan: tadi saya sudah sampaikan, kalau secara stuktural humas di pengadilan belum ada. Gini alasannya karena, kalau sudah terstruktur nanti ada hubungannya dengan pengajian, dengan anggaran. Tapi untuk ditingkat Mahkamah Agung sudah ada, kepala biro hukum dan humas.

Tapi ditinggal pengadilan tinggi atau pengadilan negeri sampai sekarang belum ada. Ya nanti kami akan mengusulkan lah ya ke pimpinan, supaya humas di pengadilan nanti terstruktur, seperti institusi yang lain. Karena fungsinya sangat *central* sekali. Kita tidak mau pengadilan seperti lembaga yang *horror*, maunya ya terbuka. Ya seperti sekarang terbuka banget. Terutama sekarang berita yang diisukan ya seperti gratifikasi

Penulis: oke pak, untuk keunggulan dari strategi komunikasi yang telah bapak sampaikan tadi apa saja pak kalau dibandingkan dengan peradilan lain?

Key Informan: kalau saya sendiri disini ya, selalu cepat dalam menanggapi atau memberikan respon ya dengan cara cepat mba. Apapun permintaan wartawan, mau wawancara dengan saya. Saya ada waktu langsung saya turun, apa maunya. Kalau saya umpamanya tidak menguasai datanya, boleh nanti jam sekian Kembali ya. karena kita juga ga boleh memberikan informasi yang salah. Kita harus berdasarkan data. data yang fakta.

Penulis: baik pak, kalau untuk faktor pendukung bagi bapak sendiri apa saja pak?

Key Informan: faktor pendukung ada sarana dan prasarana. adanya juga kecepatan, serta sarana yang memadai, sarana yang canggih

Penulis: oke pak, untuk pertanyaan terakhir, apa harapan bapak kedepannya untuk Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam menyebarkan informasi kepada publiknya?

Key Informan: jadi harapannya, kami pengennya semua publik ya. Publik itu kan bisa masyarakat, bisa media. Jadi kami harapannya kepada masyarakat maupun kepada media, supaya tidak sungkan-sungkanlah menjalin hubungan untuk mencari informasi dari Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Baik melalui nanti, kalau pakai suratkan sudah jadul ya. Langsung aja, kan nomor kontak saya, sudah di media semua. Karena kadang saya juga butuh. Butuh memberikan informasi kepada mereka, informasi seperti persidangan perkara-perkara kan langsung saya *broadcast* kepada seluruh media. Jadi harapan saya ya tetap ditingkatkan ya. Sama yang tadi itu mba, kita ya tadi itu mba, kita yang pertama menciptakan kalau kita ga *horror*. Jadi mereka akan datang ke pengadilan itu dengan rasa yang *welcome*

Lampiran 8. Draft Pertanyaan Wawancara Informan 1 dan Informan 2

1. Seberapa pentingnya menjaga komunikasi dengan publik, yang selama ini dilakukan oleh humas pn jakbar?
2. Strategi komunikasi apa saja yang bapak/ ibu ketahui sudah terlaksana di pn jakbar untuk penyebaran informasi kepada publiknya?
3. Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh humas pn jakbar dengan publik?
4. Apakah strategi komunikasi yang dilakukan sudah efektif untuk menyebarkan informasi kepada publik?
5. Apa saja kekurangan dari strategi komunikasi tersebut?
6. Apa saja keunggulan dari strategi komunikasi yang telah diterapkan tersebut dalam menyebarkan informasi publik dengan lembaga peradilan lainnya?
7. Bentuk evaluasi apa saja yang telah dilakukan humas pn jakbar dalam melaksanakan strategi komunikasi?
8. Apa harapan bapak/ibu untuk strategi komunikasi pn jakbar dalam penyebaran informasi kepada publik?

Lampiran 9. Transkrip Wawancara Informan 1

A. Identitas Key Informan

Nama: Evawani Syabrina, S.H., MH

Jenis Kelamin: Perempuan

Jabatan: Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi,
Pelaporan

Tanggal Wawancara: Selasa, 08 Juni 2021

Waktu Wawancara: Pukul 12.30 WIB

B. Hasil Wawancara

Penulis: baik, saya mulai ya bu untuk pertanyaanya. Jadi judul saya itukan berhubungan dengan Humas bu, jadi saya ingin menjelaskan dulu sebenarnya humas itu apasih. Jadi kalau secara umumnya itu humas itu adalah ujung tombak dari suatu organisasi karena memang salah satu perannya sebagai sumber informasi, untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Nah karena dia punya salah satu peranya sebagai sumber informasi, berarti dia memiliki tugas untuk melakukan komunikasi dengan publiknya bu. Yang mau saya tanyakan pertama itu adalah, *menurut ibu seberapa pentingnya* menjaga komunikasi dengan publik dan terutama yang sudah dilakukan oleh Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat?

Informan 1: baik saya coba untuk menjelaskan sedikit ya, saya hanya akan sebagai opini tambahan saja. Karena memang sebetulnya yang lebih berkompeten itu Pak Eko sebagai Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Menurut saya untuk menjaga komunikasi tu adalah tugas kita. Badan peradilan itu kan memang sesuatu yang tidak semua orang tahu. Bagaimana struktur organisasinya, bagaimana keberadaan misalnya contoh bagi masyarakat, perkara apasiah yang ada disana, perkara seperti apasiah yang menjadi kewenangan pengadilan negeri tersebut misalnya gitu ya. Kalau misalnya ditanya seberapa pentingnya menjaga komunikasi, memang itu adalah tugas kita dan itu kita anggap penting, karena parameter yang kita berikan untuk masyarakat ya masyarakat itu harus mengetahui seberapa penting sosialisasi yang kita tawarkan untuk masyarakat. Apalagi masyarakat sekarang sudah cukup kritis. Bagaimana kewenangan peradilan Jakarta barat misalnya. Atau kasus -kasus apa saja yang dijadikan, sebagaimana di berita itu kan ya. Kan tidak semuanya bisa dijelaskan gitu. Nah Ketika masyarakat itu mau mengetahui bagaimana, kita harus bisa menjelaskannya. Karena masyarakat kita tidak semuanya mengetahui, tentang struktur peradilan itu seperti apa, apa-apa saja yang dijadikan kewenangan peradilan. Jadi saya bilang hal itu penting.

Penulis: baik, berarti dapat disimpulkan memang komunikasi terhadap publik itu penting ya bu. Karena penting, berarti suatu komunikasi itu memerlukan strateginya bu. Supaya pesan yang disampaikan itu memiliki

isi yang informatif dan bersifat persuasif sehingga dapat mencapai tujuan ya bu. Jadi kalau untuk Pengadilan Negeri Jakarta Barat itu mempunyai strategi komunikasi apa saja?

Informan 1: iya baik, mengenai strategi komunikasi, komunikasi itu memang harus menggunakan strategi. Setahu saya, disini ini kita punya *media center*. *Media center* itu adalah tempat dimana dilakukan untuk memberitahukan informasi dari humas dan nanti sudah ada misalkan wartawan yang akan memberikan caranya misalnya tanya jawab disitu. Tentang informasi-informasi yang terjadi di PN Jakbar, ya bisa ditanya disitu. *Media center* itu adalah wadah yang setiap wartawan itu bisa bertanya dengan humas yang memang mempunyai kompeten untuk menjawab pertanyaan. Jadi tidak ada lagi nanti yang namanya wartawan itu, takutnya ada kepentingan atau apa, dia menemui Pak Eko sebagai humas gitu ya. Kita ada wadahnya, sudah kita sediakan tempatnya. Kemudian program atau inovasi kegiatan. Setiap kegiatan kita itu, memang media informasi itu ditampilkan melalui website. Website Pengadilan Negeri Jakarta Barat itu memang dapat diakses, siapapun dapat melihatnya, kemudian disitu ada nomor-nomor persidangan yang sudah masuk atau apapun itu, itu ada dari website. Kemudian yang sekarang itu ada dari Instagram. Instagram itu memang masih dalam pembaharuan terus, masih terus perbaikan. Karenakan memang kebetulan, balik lagi ke SDM. Karena tidak mungkin semua ini Pak Eko yang sebagai humas. Pak Eko harus punya, siapa nanti

yang mengaktifkan Instagram, siapa nanti yang mengaktifkan website, seperti itu kan ya. Memang tantangan kita adalah bagaimana mengaktifkan semua program, isitlahnya mempunyai SDM yang tidak buta akan informasi, apalagi semuanya sudah serba digital seperti itu ya. Kemudian inovasi-inovasi lainnya ada beberapa kegiatan yang memang selama ini kita, komunikasi itu memang masih di website atau di Instagram

Penulis: kalau pengadilan ini pernah ada buat komunikasi dalam bentuk artikel atau berita ga bu?

Informan 1: Kalau untuk artikel itu mungkin, nanti bisa dilihat di website ya. Ada beberapa kegiatan juga yang kebetulan memang belum bisa masuk atau kita *convert* ke website seluruhnya. Karena website kita masih *full* gitu ya, harus ada perbaikan. Tapi kan itu memang usaha kita untuk memberikan informasi yang terbuka bagi masyarakat itu ada disitu

Penulis: baik, tadi ibu bilangkan salah satu strateginya itu dengan di buatnya *media center* ya bu di pengadilan ini. Yang mau saya tanyakan komunikasi yang dilakukan itu bagaimana bu?

Informan 1: biasanya itu tanya jawab mungkin ya. Pak Eko sebagai humas, yang memberikan informasi gitu kan ya. Pak eko ada di tempat tersebut di *media center*. Tapi memang itu aktif sebelum pandemi, misalkan untuk

suatu perkara yang memang membutuhkan informasi tentang perkara itu. Tapi untuk saat ini kita juga sudah melakukan sidang online. Strategi yang kita lakukan saat pandemi ini tidak semudah itu

Penulis: baik, kalau itu kan sasarannya bisa di bilang pers ya bu. Kalau untuk publik eksternal seperti masyarakat itu bagaimana bu?

Informan 1: kayak seperti tadi, misalkan tadi PTSP. Kenapa saya bilang PTSP itu media informasi, karena pada saat orang awam itu datang ke pengadilan, dia akan duduk di PTSP. Tentunya kita harus menyediakan SDM-SDM yang memberikan informasi yang jelas. Misalkan contoh kecil saja, bagaimana cara pendaftaran perkara, bagaimana cara melakukan permohonan. PN Jakarta Barat adalah menyiapkan SDM yang bisa memberikan informasi yang jelas kemudian diterima oleh masyarakat, sehingga setelah keluar dari PN Jakarta Barat, dia harus mendapatkan informasi yang sudah jelas gitu ya

Penulis: oke baik ibu, jadi dari beberapa strateginya yang sudah disampaikan oleh ibu. Kira-kira menurut ibu sendiri, strateginya itu apakah sudah efektif belum bu dalam menyebarkan informasi itu?

Informan 1: Kalau dibilang efektif, tentunya kita harus terus mencari bagaimana supaya perubahan itu berkesinambungan ya. karena tidak ada

yang misalnya oh sudah efektif karena itu akan menjadi parameter buat kami sebagai pemberi informasi sebuah tantangan. Karena informasi itu kan terus bergulir gitu ya. masalahnya bagaimana cara untuk penanganan perkara, bagaimana ada masyarakat yang menanyakan sampai dimana perkara itu. Nah itulah bagaimana kita untuk menjelaskan kepada masyarakat adalah melalui PTSP. Kemudian kita harus mempersiapkan SDM yang memang betul-betul mengetahui setidaknya tuh, informasi melalui perkaratuh apa saja

Penulis: Kalau untuk strategi itu sendiri ada kekurangannya ga bu? Kan tadi ibu bilang ada dari kurang SDM ya bu. Selain itu ada yang lain ga bu?

Informan 1: Kekurangan itu mungkin saya rasa tidak semua dari masyarakat diluar sana yang ingin memahami. Karena tidak semua apa yang kita sampaikan itu diterima oleh mereka. Tantangan itu pasti kedepannya ada, namun bagaimana caranya Pengadilan Negeri Jakarta Barat bisa melakukan komunikasi yang sangat efektif dan bisa diterima oleh masyarakat

Penulis: baik bu oke, pasti strategi yang telah ditetapkan itu ada keunggulannya. Menurut ibu keunggulan dari staregi itu apa saja dan kalau dibandingkan dengan lembaga peradilan lainnya bu?

Informan 1: Kalau bicara keunggulan kita semua lagi berusaha untuk perbaikan ya mba ya. jadi kalau misalkan dibidang keunggulan dari Pengadilan Jakarta Barat itu apasih? Kita tidak segan-segan untuk memberikan informasi kepada masyarakat, kami punya PTSP. PTSP itu adalah tempat awal, dimana orang itu memberikan informasi khususnya pada pencari keadilan, disitu sudah ada akuntabilitas, integritas, dan transparan, sehingga kita tidak punya kepentingan apapun dan semua masyarakat itu berhak mendapatkan informasi apapun itu. Sesuai dengan visi misi Mahkamah Agung yaitu keterbukaan informasi

Penulis: baik bu, jadikan kalau strategi humas itu kan ada 4 langkah bu. Pertama itu ada fact finding itu menentukan masalah, kedua itu ada planning atau perencanaan, ketiga taking action itu strategi yang tadi sudah ibu sebutkan dan yang terakhir itu evaluation atau evaluasi. Nah bentuk evaluasi apa ajasih bu yang telah dilakukan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat ini dalam melaksanakan strategi tersebut?

Informan 1: Kalau dibidang bentuk evaluasi mungkin kita selalu ada perbaikan ya. Misalkan gini, humas itu memberikan informasi kepada masyarakat dimana itu adalah suatu sesuai dengan kompetensinya untuk memberikan informasi. Namun kalau misalkan nanti kita dirasa masih kurang, kita harus bisa untuk menyampaikan kepada pimpinan. Bagaimana

kekurangan kita dalam memberikan informasi, apa tanggapan pimpinan, bagaimana PN Jakbar itu harus betul-betul komunikatif

Penulis: penyampaian kepada pimpinan itu berarti biasanya dilakukan pada saat rapat gitu ya bu?

Informan 1: iya betul

Penulis: oke ibu untuk pertanyaan terakhir, apa harapan ibunih terhadap Pengadilan Negeri Jakarta Barat supaya dalam menyebarkan informasi kepada publiknya itu bisa jauh lebih baik lagi?

Informan 1: Harapan saya tentunya dengan adanya PTSP, dengan adanya SDM yang memberikan informasi yang dianggap puas untuk masyarakat, kami selalu siap sebagai wadah masyarakat untuk bertanya kepada kami. Dan walaupun nanti ada dalam situasi yang kami tidak bisa menjawab atau apapun itu adalah kompetensi untuk humas sebagai media gitu ya. Jadi tidak mungkin, seseorang menanyakan perkara hanya kepada *security*. Misalnya kalau ada yang menanyakan tentang suatu perkara, itu bukan kompetensi dia untuk menjawab. Makanya itulah yang menjadi kompetensi Humas Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Nah Ketika orang itu bertanya tentang informasi perkara, itulah disediakan PTSP. Makanya itu saya bilang kita harus menyediakan SDM yang betul-betul komunikatif, yang tidak cepat

marah, yang harus senyum, sapa, salam ,sesuai dengan motto kita gitu ya. karena PTSP itu sendiri, kita harus menyediakan kenyamanan kepada masyarakat. Bagaimana kalau kita ke pengadilan ternyata tidak ada senyum disitu, tentunya orang juga tidak akan mau meneruskan komunikasi itu. Jadi untuk Pengadilan Negeri Jakarta Barat itu terus kita jaga dan kita terus melakukan perubahan berkesinambungan

Lampiran 10. Transkrip Wawancara Informan 2

A. Identitas Key Informan

Nama: Agustina Asgari Mandala Dewa, S.H

Jenis Kelamin: Laki-laki

Jabatan: Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Tanggal Wawancara: Senin, 14 Juni 2021

Waktu Wawancara: Pukul 11.00 WIB

B. Hasil Wawancara

Penulis: baik pak, karena fokus penelitian saya itu tentang humas, jadi saya mau menjelaskan dulu kalau menurut saya sendiri, humas secara umum itu merupakan ujung tombak bagi suatu organisasinya, karena salah satu perannya itu sebagai sumber informasi ini pak. Karena dia sebagai sumber informasi, oleh karena itu dia melakukan komunikasi dengan publik seperti itu. Yang mau saya tanyakan pertama itu, menurut bapak seberapa pentingnya menjaga komunikasi dengan publik dan terutama yang telah dilakukan oleh humas di Pengadilan Negeri Jakarta Barat

Informan 2: kalau untuk menjaga instansi pemerintah memang harus bisa ya. Saya kira bukan hanya pengadilan negeri, semua instansi pemerintah pasti begitu ya. Apalagi untuk pengadilan negeri ini. Orang hanya melihat pengadilan itu dari bentuk akhir, putusan tidak melihat proses.

Persidangan kadang-kadang mereka enggan untuk melihat, tapi pas diakhir, kok putusannya seperti itu. Nah karena itu kita perlu memberikan informasi kepada masyarakat tentang proses-proses, sehingga mengetahui kenapa hakim menjatuhkan suatu putusan. Karena lebih banyak orang pengadilan itu pada hasil akhir. Mereka walaupun tau sidang, tapi mereka ya entah bosan, kan karena proses sidangnya panjang ya. Tapi begitu putusan, loh kok seperti ini, kok seperti itu. Nah makanya kita perlu komunikasikan kepada masyarakat terkait dengan proses-proses itu, dan juga bahwa tugas-tugas pengadilan kan bukan hanya semata-mata sidang ya. Pelayanan publik yang lainnya kan juga masih ada disini, terkait dengan kebutuhan masyarakat tentang persuratan, kemudian juga yang terkait perkara tentang pelayanan-pelayanan yang lainlah. Maksudnya bukan hanya soal sidang. Kalau sidang mungkin spesifik ke orang-orang yang punya perkara, terkait perkara ya, kalau pidana ya terdakwa. Kalau yang lain terkait dengan ajukan permohonan, dan sebagainya orangkan ga ngerti kemana. Oleh itu perlu komunikasi ke masyarakat yang memang sarana yang kita miliki tidak mungkin tidak sama dengan yang lain ya. Kalau dengan sarana yang ada ya, kita melalui website kita. Website pengadilan, ya walaupun dengan informasi yang mungkin kalau dibandingkan dengan organisasi lain, kita masih kaku. Informasi yang disitukan hanya berupa peraturan, yang bentuknya seperti itu. Tapi itu yang paling kita untuk memberikan kepada masyarakat, apa yang kita berikan kita berikan pelayanan dan lain sebagainya, sementara ini yang ditampilkan melalui

website, kemudian juga ada yang melalui Instagram. Tapi lebih ke tadi, bentuk-bentuk *ceremonial*, bentuk-bentuk pengumuman, cuma itupun bukan kemasan yang disukai masyarakat tuh, mereka tanpa minta, begitu melihat paham. Selama inikan bentuknya sifatnya masih formil-formil

Penulis: baik bapak, selanjutnyanih pak apa yang bapak ketahui tentang strategi komunikasi yang telah diterapkan di Pengadilan Jakarta Barat. Misalnya kalau program itu ada PTSP, lalu inovasi ada dengan pemanfaatan media sosial, itu bisa bapak jelaskan

Informan 2: kalau strategi secara khusus ya kita belum ada. Kita lebih kepada bentuk-bentuk pelayanan aja. Untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat melau media tadi, tapi bentu strategi yang katakanlah bagaimana supaya orang tertarik untuk ingin tahu itu belum sampai kesana. Ya mungkin pak eko sama ya, ditunjuk jadi humas boleh dikata bukan tugas pokoknya. Kalau tugas pokok hakim ya sidang. Sehingga sampai kita memikirkan strategi dan sebagainya, belum sampai kesana tapi lebih ke bentuk memberikan pelayanan aja. Memberikan pelayanan, menyampaikan hal-hal yang mungkin pengen diketahui masyarakat lebih khusus terkait dengan, ya tentu masyrakat terkait dengan pemberitaan ataupun proses suatu perkara tertentu ya biasanya. Kalau ga ada masyarakat menarikpun masyarakat, mungkin belum begitu pengen tahu. Kalau pengen tahu pasti mereka buka website, misalnya mau mengajukan

permohonan. Jadi itu bentuknya hanya seperti itu. Tapi bentuk strategi yang mungkin kalau dibandingkan dengan institusi lain yang bentuknya memang terpola, terstruktur, kita memang belum sampai kesana. Karena humas itu memang bagian dari, bukan tugas pokok dari seorang hakim. Tugas pokok dari seorang hakim adalah sidang, sehingga kita hanya diberi tugas tambahan jadi humas untuk bicara, itu dalam keadaan melakukan komunikasi dengan masyarakat saja, tapi tidak bentuk strategi, bentuk perencanaan dan lain sebagainya, belum sampai sana

Penulis: Baik bapak, kalau untuk komunikasinya itu biasanya dilakukan bagaimana pak?

Informan 2: ya kalau selama ini, kalau ketemu langsung biasanya dengan pers, pada saat-saat tertentu yang dimana ada kasus-kasus yang menarik perhatian itu pasti pihak pers meminta

Penulis: oke bapak, kalau menurut bapak sendiri komunikasi yang dilakukan sudah efektif belum pak untuk memberikan informasi kepada publik?

Informan 2: ya untuk sementara ini dianggap itulah secara kami yang bisa kami lakukan. Melalui tadi website, Instagram, yang kami punya. Cumakan memang karena kita tadi terkait dengan strategi. Itu kan kalau strategi terkait

dengan cara yang kita pakai ya. Sarananya ada, kita pakai website dan lain sebagainya, Cuma karena kita belum punya strategi khusus, atau bentuk perencanaan-perencanaan yang terpola kepada masyarakat, sehingga ya kita ya semata-mata untuk melayani aja ke misalnya ke pers. Bukan bentuk dalam arti aktif untuk keluar belum ada. Barangkali bukan Cuma disini, semua pengadilan sama

Penulis: baik bapak, kalau kekurangannya apa aja pak?

Informan 2: ya karena gini, terus terang ajakan karena kami katakanlah hakim, ditunjuk menjadi humas. Itu tanpa dibekali suatu, ya maksudnya dari kelembagaan. Humas pengadilantuh semestinya harus seperti apa. Memang kita tahu, kalau secara umum tahu. Tapi bagaimana karena lembaga peradilan itu kan spesifik ya, beda dengan organisasi lain. Apalagi seperti bank, dan lain sebagainya itu lain. Jadi kita memang saya kira perlu dibekali, bukan hanya sekedar orang itu bisa berkomunikasi, belum cukup itu kan. Harus ada bekal khusus karena, terkait dengan lingkungan kerja yang harus kita tampilkan ke masyarakat, kita komunikasikan kepada masyarakat.

Humas itu ya seperti tadi, tugas tambahan, bukan tugas pokok. Padahal di era kita saat inikan beda ya, kita harus mengkomunikasikan. Perlu kita menyampaikan ke masyarakat walaupun tidak diminta, tapi kita sendiri

harus aktif. Sementara pengadilan kan tidak pernah sampai kesana. Mungkin Mahkamah Agung, baru merintis. Ada *vlog* dan lain sebagainya, tapi itu kan butuh sarana, butuh kemampuan orang juga. Bikin *vlog* bukan suatu hal yang gampang loh. Itupun juga dimotori oleh hakim-hakim muda. Jadi semestinya memang harus dibekali, bukan hanya pengetahuan umum tentang komunikasi, bagaimana berhubungan dengan masyarakat, tapi lebih juga terkait dengan tugas pokok. Misi yang ada dibawah Mahkamah Agung, itu kan harus sampai juga ke masyarakat

Penulis: baik bapak, dari kekurangan yang tadi telah disampaikan pasti ada dong pak untuk keunggulannya, apa ajatuh pak?

Informan 2: keunggulan yaitu di PTSP sama website. Itupun tadi karena sifatnya pasif ya. Ya maaf boleh dikata masih “kering”. Belum hiduplah, supaya orang tertarik bagaimana gitu ya. Memang itupun kita punya pengawas, website itu PTIP. PTIP itu Pelaporan Teknologi Informasi dan Perencanaan. Dan waktu itu saya tanyakan kenapa website kita seperti itu, karena ternyata dana kita habis, jadi kalau mau diolah itu sudah tidak bisa, harus ada perubahan *layout* dan lain sebagainya. Nah untuk itu juga butuh biaya. Butuh biaya, maaf kata untuk perhatian MA terhadap IT itu kan baru akhir-akhir ini. Sehingga mungkin kemampuan dari pihak pengadilan untuk merancang perencanaan tentang IT juga belum seperti instansi lain. Jadi walaupun kita mengajukan anggaran untuk IT itu, jaringan, untuk website,

dan lain sebagainya mungkin masih awang-awang lah. Mereka melihat lebih konkret. Konkret misalnya jaringan, internet, itukan lebih konkret. Tapi misalkan seperti website itukan masih awang-awang. Nah itulah jadinya penganggaran itu masih belum terfokus, belum terakomodir. Memang ada tapi belum terakomodir, karena suatu website itukan harus diperbaharui, harus butuh biaya, lalu konten-konten itu juga harus yang menarik itukan belum sampai kesana. Kita kalau IT hanya tenaga sarjana komputer mungkin kalau jaringan tahu, tapi bagaimana dengan kontennya. Konten butuh orang komunikasi

Penulis: oke bapak, pertanyaan selajutnyanih pak bentuk evaluasi apa saja yang dilakukan pak?

Informan 2: kalau secara perkara ada hakim pengawas sidang, kalau humas itu diawasi oleh PTIP, disitulah saya tanyakan tentang website kita. Tapi itu juga pengawas tidak bisa mengambil suatu sikap, hanya bisa perintah tapi untuk operasional kan butuh anggaran. Karena dalam penganggaran negara itukan, ada istilah belanja modal, belanja perawatan. Inikan termasuk belanja modal. Kalau untuk belanja perawatan kan rutin ya. Tapi kalau seperti itukan butuh anggaran besarkan untuk membuat suatu website baru, lalu membuat konten baru, walaupun kita pegawai punya, IT ya. tapikan dalam membuat website kita butuh, orang yang memang spesifik punya keahlian seperti itu.

Penulis: baik bapak, pertanyaan terakhir pak, apa harapan bapaknih untuk kedepannya?

Informan 2: sebenarnya ya di era sekarang ini, ya namanya humas itu sebagai ujung tombak, untuk semua lembaga. Apalagi sekarang kalau komunikasi sekarangkan masyarakat gak butuh datang kesini, buka internet. Sekarang seperti penggunaan sarana internet, misalnya pendaftaran perkara itu ada *e-court*. Itu hanya orang-orang tertentu yang tahu. Sementara masyarakat bagaimana caranya, nah itu perlu kita sampaikan. Supaya tidak perlu kesini, baru tahu masalah *e-court*. Rata-rata kalau sekarang orang daftar perkara itu datang kesini baru diarahkan menggunakan *e-court*. Padahal semestinyakan kalau kita memberikan komunikasi yang bagus banget untuk pendaftaran perkara itu cukup dari rumah. Cuma kita belum sampai, tadi ya secara rinci, padahal *e-court* itu sudah lama ya. *e-court* itu mulai dari 2018, sudah efektif itu 2019, dan 2020 sudah mulai meningkat. Sekarang semua PN sudah punya *e-court*. Cuma saya lihat disinipun, perkara permohonan orang datang kesini dulu daftar manual, baru diarahkan ke *e-court*. Karena memang masalah hukum perdata masuk *e-court*. Kalau kita bisa memberikan penjelasan ke masyarakat, proses pembuatan perkara secara elektronik, dan lainnya sebagainya tuh orang sudah tahu. Cuma *e-court* itu juga ada kendalanya ya, tidak semua masyarakat melek internet. Buat email saja belum tentu punya. Ternyata panggilan sidang *e-court* itu lewat email. Nah orang mungkin

dibantu membuat email disini. Dibuatkan sampai bagian mendaftarnya. Tapi begitu ada panggilan, dia lupa toh. Emailnya dia lupa. Padahal sebenarnya kalau kita memberikan penjelasan yang gampang dipahami itu ya, itu mungkin orang juga tidak perlu kesini. Cukup dari rumah sudah daftar dan lain sebagainya, tinggal datang kesini untuk sidang, selesai. Cuma untuk kita itu masih kurang lah untuk sampai kesananya. Karena yang kita sampaikan hanya suatu proses persidangan, tahapan-tahapan seperti itu

Lampiran 11. Dokumentasi Wawancara Key Informan



Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara Informan 1



Lampiran 13. Dokumentasi Wawancara Informan 2



RIWAYAT HIDUP

Nama : Tirta Bonitasya Silalahi

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Kota Tanjung Balai
Asahan. 18 Juli 2001

No Registrasi : 1408518053

Warga Negara : Indonesia

Agama : Kristen

Alamat : Kranggan Permai,

Jalan Cendana Blok 05, No 19, Jatisampurna,
Kota Bekasi, 17433

No Telepon : 08111188480

Email : tirtasilalahi18@gmail.com

**PENDIDIKAN FORMAL**

2012 – 2015 : SMP Negeri 01 Cileungsi

2015 – 2016 : SMP Negeri 15 Bekasi

2016 – 2018 : SMA Bunda Hati Kudus Cibubur

2018 – 2021 : D-III Hubungan Masyarakat Universitas
Negeri Jakarta