

# Etika Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu Dalam Menangani Permasalahan Jalan Di Hibrida Kota Bengkulu

*by rumahjurnalunived@gmail.com 1*

---

**Submission date:** 13-Jul-2023 12:50PM (UTC+0300)

**Submission ID:** 2130513781

**File name:** 758-2830-1-RV.doc (1.61M)

**Word count:** 7443

**Character count:** 48072



## Public Relations Ethics of the Bengkulu City Communication and Information Service in Handling Road Problems in the Hybrid City of Bengkulu

### Etika Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu Dalam Menangani Permasalahan Jalan Di Hibrida Kota Bengkulu

Muhammad Dandy Pratama<sup>1)</sup>, Sri Narti<sup>2)</sup>, Yanto<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu  
\*E-mail: [mdandyp01@gmail.com](mailto:mdandyp01@gmail.com)

#### How to Cite :

Pratama, M. D.; Narti, S.; Yanto (2023). Etika Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu Dalam Menangani Permasalahan Jalan Di Hibrida Kota Bengkulu. SENGKUNI Journal: Social Sciences and Humanities, 4 (1). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.4.1.113-126>

#### ARTICLE HISTORY

Received [03 June 2023]  
Revised [23 June 2023]  
Accepted [13 July 2023]

#### KEYWORDS

Etika Humas, Kode Etik Kehumasan, Masalah Jalan

11

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Kode Etik Kehumasan merupakan pedoman atau rambu-rambu berperilaku atau bersikap tindak bagi penyandang profesi Humas yang etis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Etika Humas Dinas Kominfo Dalam Menangani Permasalahan Jalan Rusak di Hibrida Kota Bengkulu. Alasan penulis melakukan penelitian ini agar penulis mengetahui Humas sudah bekerja sesuai dengan Kode Etik Kehumasan dan menerapkan etika yang baik saat berhadapan dengan masyarakat maupun atasan. Penelitian ini merupakan penelitian studi kualitatif dengan data dijabarkan secara deskriptif dengan teknik analisa data menggunakan teknik purposive sampling. Teori penelitian yang digunakan adalah Kode Etik Kehumasan (Perhumas, 2020). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Humas Dinas Kominfo telah menerapkan etika yang baik saat menangani permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu, Humas sudah berlaku jujur dalam menyampaikan informasi, hubungan antara Humas dengan atasan juga berjalan baik, dan komunikasi antar Humas dengan atasan juga berjalan dengan baik. Selain itu tidak ada Humas yang melakukan tindakan atau mengeluarkan ucapan yang merendahkan martabatnya, dan tidak ada Humas yang menerima bayaran dari pihak manapun selain dari atasannya sendiri. Serta Humas sudah memperhatikan masyarakat dengan menyampaikan keluhan tersebut kepada Walikota Bengkulu dan Humas dituntut untuk tidak terlibat diri dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa dan Humas dituntut untuk tidak memberikan informasi yang tidak benar terkhusus informasi mengenai permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu. dan Humas juga harus selalu senantiasa membantu untuk kepentingan Indonesia. Perilaku yang sudah diterapkan oleh Humas ini termasuk didalam teori kode etik kehumasan (Perhumas, 2020) dalam pasal 2 dan pasal 3.

#### ABSTRACT

The Public Relations Code of Ethics is a guideline or signs of behavior or behavior for those with an ethical public relations profession. This study aims to determine the Public Relations Ethics of the Ministry of Communication and Information in Handling Damaged Road Problems in the Hybrid City of Bengkulu. The author's reason for conducting this research is that the author knows that Public Relations has worked in accordance with the Public Relations Code of Ethics and applies good ethics when dealing with the public and superiors. This research is a qualitative research study with data described descriptively with data analysis techniques using purposive sampling techniques. The research theory used is the Public Relations Code of Ethics (Perhumas, 2020). The results of the study show that the Public Relations Office of the Ministry of Communication and Informatics has implemented good ethics when dealing with damaged road problems in Hybrid Bengkulu City, Public Relations has been honest in conveying information, the relationship between Public Relations and superiors is also going well, and communication between Public Relations and superiors is also going well. Apart from that, no Public Relations takes actions or utters demeaning remarks, and no Public Relations accepts payment from any party other than their own superiors. And Public Relations has paid attention to the public by submitting these complaints to the Mayor of Bengkulu and Humas is required not to get involved in acts of manipulating the integrity of mass communication facilities and channels and Public Relations is required not to provide incorrect information, especially information regarding damaged road problems in the Hybrid City of Bengkulu, and Public Relations must also always help for the interests of Indonesia. This behavior that has been implemented by Public Relations is included in the theory of the public relations code of ethics (Perhumas, 2020) in articles 2 and 3.

## PENDAHULUAN

Jalan rusak di daerah Hibrida yang menjadi permasalahan Kota Bengkulu terkhusus masyarakat yang berada di daerah hibrida Kota Bengkulu. Masyarakat banyak mengeluhkan jalan yang rusak kepada Pemerintah Kota, dan melakukan aksi demo seperti memasang spanduk di sepanjang jalan, bahkan masyarakat pun sampai membuat parodi sepanjang jalan dengan memancing karena genangan air yang cukup banyak di jalan tersebut. Masyarakat kecewa karena jalan yang sudah cukup lama rusak belum juga diperbaiki, maka dari itu masyarakat melapor kepada Pemerintah dengan cara tersebut dan menggunakan akun media sosial untuk melakukan protes terhadap jalan Hibrida tersebut, menetag akun instagram bengkulinfo, selain itu banyak website media lainnya yang memosting kekecewaan masyarakat Hibrida terhadap jalan rusak ini.

Hasil observasi Penulis untuk turun langsung kejalan dan melihat jalan yang dikeluhkan oleh masyarakat Hibrida, apakah jalan tersebut memang benar rusak seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat Hibrida. Agar penulis bisa melihat bahwa keluhan yang disampaikan ini adalah benar, serta menanyakan apakah sudah ada jawaban dari Pemerintah Kota Bengkulu terkait keluhan yang sudah disampaikan oleh masyarakat. Dan bagaimana penjelasan Humas terhadap jawaban dari Walikota dan Wakil Walikota Bengkulu terkait keluhan yang sudah disampaikan oleh masyarakat.

Melihat banyak laporan dari media terhadap keluhan masyarakat tersebut sehingga Humas Dinas Kominfo turun langsung kelapangan untuk menanyakan terkait lapoan yang diterima oleh Pemerintah Kota Bengkulu melalui media sosial. laporan masyarakat ini diterima oleh Dinas Kominfo Kota Bengkulu, hal ini disampaikan secara langsung kepada Walikota dan Wakil Walikota agar jalan ini bisa segera diperbaiki. Jalan hibrida yang merupakan awal mula adalah hak andil dari Pemerintah Provinsi Bengkulu, karena anggaran terbatas oleh dampak pandemi serta pemulihan ekonomi. Inisiatif Pemerintah Kota Bengkulu menyampaikan permintaannya melalui surat kepada Pemerintah Provinsi Bengkulu bahwa jalan di hibrida akan diambil alih, hal tersebut direspon oleh Gubernur Bengkulu dan langsung diberikan kewenangannya kepada Pemerintah Kota Bengkulu.

Setelah menjadi kewenangan Pemerintah Kota Bengkulu karena jalan yang sudah rusak sebelumnya banyak masyarakat yang mengeluh karena Pemerintah Kota Sudah mengambil alih maka masyarakat berharap jalan di hibrida ini untuk segera diperbaiki. Melihat banyak masyarakat yang melakukan aksi demo melalui media sosial, Hal ini membuat Humas Dinas Kominfo untuk turun langsung ke jalan untuk menjelaskan serta meyakinkan masyarakat dan memberikan jawaban terkait keluhan yang disampaikan kepada Pemerintah Kota Bengkulu, agar permasalahan jalan di Hibrida bisa dapat segera diperbaiki.

Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu menanggapi keluhan dari masyarakat Hibrida dan serta turun langsung ke lapangan untuk menerima keluhan dari masyarakat agar bisa disampaikan kepada Walikota dan Wakil Walikota Bengkulu, setelah disampaikan kepimpinan, Humas kembali turun ke lapangan untuk menjelaskan kepada masyarakat Hibrida dengan mengedepankan kode etik kehumasan. Karena pada saat itu bertepatan dengan masyarakat yang emosi dan kecewa sehingga jika Humas menjelaskan tidak menggunakan kode etik kehumasan akan menimbulkan sakit hati masyarakat yang dapat menyebabkan kericuhan.

Humas menjelaskan bahwa jalan Hibrida yang awal mulanya merupakan hak andil dari Pemerintah Provinsi Bengkulu. Melihat jalan Hibrida yang belum juga diperbaiki maka Pemerintah Kota Bengkulu berinisiatif untuk meminta jalan tersebut agar bisa diambil alih oleh Pemerintah Kota Bengkulu, hal tersebut direspon oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu dan jalan sudah menjadi hak dari Pemerintah Kota Bengkulu. Karena jalan sudah menjadi hak dari Pemerintah Kota Bengkulu, Humas juga menjelaskan bahwasanya Pemerintah Kota Bengkulu akan segera memperbaiki jalan rusak tersebut, namun untuk melakukan perbaikan jalan ini masih menunggu anggaran yang besar dari Pemerintah Pusat, untuk sementara Pemerintah Kota melakukan tambal sulam terlebih dahulu sampai anggaran di awal tahun 2023 masuk dan Pemerintah akan segera memperbaiki jalan tersebut.

Humas dalam menangani permasalahan jalan ini harus mempunyai etika saat turun langsung ke masyarakat, dalam menjelaskan dan meyakinkan masyarakat agar terhindar dari perselisihan dan menimbulkan masalah yang lebih besar, jika Humas tidak menggunakan etika dan memberikan informasi yang tidak benar dengan yang disampaikan oleh Walikota dan Wakil Walikota terkait permasalahan jalan di daerah Hibrida Kota Bengkulu.

Penulis melakukan observasi kelapangan untuk melihat Humas Dinas Kominfo secara langsung dalam menerima keluhan masyarakat, dan memberikan jawaban atas keluhan yang disampaikan, serta cara Humas untuk meyakinkan masyarakat terkait perbaikan jalan yang akan segera dilakukan, dan apakah Humas sudah menggunakan etika saat menangani permasalahan jalan di Hibrida Kota Bengkulu.

Dunia digital memiliki etika yang perlu dipahami seluruh pengguna media sosial, bila memanfaatkan informasi tanpa etika akan berdampak pada perkembangan transformasi digital ke arah yang negatif (Ismail, 2021). Selain turun langsung ke jalan, Humas Dinas Kominfo juga mempunyai

Media Center sebagai alat komunikasi atau akun untuk memberikan informasi kepada masyarakat, terkhusus dalam menangani permasalahan jalan di Hibrida Kota Bengkulu.

Media center juga memerlukan Etika Humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan juga dalam hal membantu pemerintah untuk menangani beberapa masalah yang menjadi permasalahan di Kota Bengkulu. Humas Pemerintah memiliki peran untuk mengedukasi masyarakat untuk meningkatkan citra dan reputasi Pemerintah, menjadi pembangun jembatan sosialisasi yang baik, menjaga kepercayaan masyarakat. Sesuai dengan fungsi humas pada instansi Pemerintah yakni bertanggung jawab untuk menjaga citra positif terhadap masyarakat dan berperan untuk menginformasikan semua tindakan dan kebijaksanaan yang akan dilaksanakan dan telah dilaksanakan oleh Pemerintah.

Tugas Humas Pemerintah di bagi menjadi dua macam yaitu kedalam dan keluar. Maksud dari kedalam dan keluar adalah untuk kedalam, Humas melakukan koordinasi dengan Pimpinan atau dengan Instansi lainnya, sedangkan keluar, Humas dikatakan sebagai perantara untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dan menjadi penerima keluhan dari permintaan masyarakat terhadap Pemerintah (Rianda, 2018).

Untuk membangun dan menjaga lini komunikasi dengan masyarakat seorang Humas harus bekerja untuk mencari berbagai cara yang tepat untuk digunakan tentunya tetap berpedoman pada kode etik, etika dan peraturan instansi yang menaunginya. Etika Profesi menurut Cutlip yang dikutip oleh Rosady Ruslan dalam bukunya Etika Kehumasan (2008) adalah perilaku yang dianjurkan secara tepat dalam bertindak sesuai dengan nilai-nilai moral yang pada umumnya dapat diterima oleh masyarakat atau kebudayaan.

Kode etik merupakan perumusan norma moral yang menjadi tolak ukur atau acuan bagi kode perilaku. (code of conduct) kelompok profesi bersangkutan (Sari, 2014). Humas harus mengikuti aturan dalam menjalankan aktifitasnya sebagai praktisi Humas, aturan tersebut berkaitan dengan instansi. Maka dari itu sudah menjadi keharusan menaati, Humas juga bertindak etis serta memperhatikan aturan-aturan yang berlaku dalam aktifitasnya. Baik hubungan dengan masyarakat internal maupun masyarakat eksternal begitu pula dalam instansi pemerintahan. Untuk menaati aturan tersebut menjadi seorang Humas harus memerlukan etika agar aturan yang sudah dibuat bisa ditaati dengan baik oleh seorang pelaku yang bekerja sebagai Humas di sebuah instansi. Aturan yang dibuat didalam instansi juga agar pelaku Humas bisa bekerja sesuai kriteria yang ditetapkan atau bisa dikatakan sesuai dengan kode etik kehumasan (Sari, 2014).

## LANDASAN TEORI

### Kode Etik Kehumasan

Kode Etik Kehumasan (Code of Public Relation Ethic) merupakan "piagam moral" sekaligus sebagai pedoman atau rambu-rambu berperilaku atau bersikap tindak bagi penyandang profesi Humas/PR yang etis. Pelaksanaan tindakan etis tersebut sesuai dengan pedoman dalam berperilaku, mengambil keputusan, serta prosedur yang mesti dilakukan secara objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui pendekatan etika profesi tersebut, khususnya profesional Humas, paling tidak memiliki kualifikasi kemampuan dan kesadaran etis, berpikir secara etis, dan kepemimpinan etis (<https://www.perhumasor.id>).

Secara umum terdapat prinsip-prinsip dalam etika profesi, antara lain berkaitan dengan tanggung jawab dan dedikasi pengabdian profesi, yakni tanggung jawab terhadap pelaksanaan fungsi-fungsi kehumasan dan tanggung jawab dari diri atau integritas bersangkutan sebagai seorang profesional humas. Kemudian prinsip lainnya yaitu kebebasan dalam menjalankan profesinya tanpa rasa takut, memiliki keyakinan, kejujuran, keadilan, serta otonomisasi dalam menjalankan profesinya sesuai keahlian, pengetahuan, dan pengorganisasian (manajemen) kehumasan.

Dijwai oleh Pancasila maupun UUD 1945 sebagai landasan tata kehidupan internasional, dilandasi oleh Deklarasi Asean (8 Agustus 1967) sebagai pemersatu bangsa-bangsa Asia Tenggara, dan dipedomi oleh cita-cita, keinginan dan tekad untuk mengamalkan sikap dan perilaku kehumasan secara profesional, kami para anggota Perhimpunan Hubungan Masyarakat Indonesia – PERHUMAS INDONESIA sepakat untuk mematuhi Kode Etik Kehumasan Indonesia, dan bila terdapat bukti-bukti diantara kami dalam menjalankan profesi kehumasan ada yang melanggarnya, maka hal itu sudah tentu mengakibatkan diberlakukannya tindak organisasi terhadap pelanggarnya. (<https://www.perhumasor.id>)

### Etika Komunikasi

Selain memperhatikan Etika Humas sebagai pedoman Humas untuk bekerja sebagai pemberi informasi, Humas juga harus memperhatikan Etika Komunikasi saat turun langsung ke lapangan dan

menjelaskan terkait permasalahan jalan di Hibrida. Komunikasi tidak akan lepas dari kehidupan dalam keseharian kita sebagai makhluk sosial, semua tingkah laku kita adalah komunikasi. Didalam berkomunikasi di kehidupan sehari-hari terdapat etika yang harus kita mengerti untuk terjadinya komunikasi yang baik.

Etika adalah nilai atau norma yang dijadikan pandangan dan pedoman dalam bertingkah laku, maka dari itu etika komunikasi adalah hak yang penting untuk dipahami dan diketahui didalam menjalani kehidupan kita sebagai makhluk bersosial. Etika juga sama dengan moralitas, namun yang membedakan etika dan moralitas adalah nilai-nilai perilaku orang atau masyarakat yang dapat ditemukan dalam kehidupan nyata manusia sehari-hari. Sedangkan etika mencakup persoalan tentang hakikat kewajiban moral, prinsip-prinsip moral dasar apa yang harus manusia ikuti dan apa yang baik bagi manusia.

Komunikasi merupakan sarana untuk menjalin hubungan antar manusia. Tetapi terkadang ketika kita sedang melakukan komunikasi tidak memperhatikan etika komunikasi dengan baik. Pentingnya penanaman etika komunikasi dalam diri kita agar kita bisa menjadi manusia yang lebih baik dan dapat menghargai orang yang sedang berkomunikasi dengan kita dan interaksi timbal balik (Sari, 2020).

### 1 Sopan Santun

Bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara. Ada beberapa hal sopan santun yang diperhatikan dalam berkomunikasi. Misal, menyapa lawan bicara dengan sopan tidak berlebihan dan dibuat-buat. Menggunakan panggilan yang baik serta memperhatikan volume, nada, intonasi suara serta kecepatan bicara. Bicara dengan suara yang stabil, tidak terlalu pelan dan tidak terlalu cepat sehingga dapat dimengerti dan dipahami oleh lawan bicara. Bertingkah laku yang baik muncul karena kesadaran diri. Dengan tingkah laku yang baik, komunikasi menjadi kondusif.

Ketika berkomunikasi diharapkan dapat bersikap serta berperilaku, mengetahui bagaimana caranya membawa diri saat berbicara kepada orang lain dan waktu dimana harus bersikap serius dan waktu untuk bermain-main atau sebaliknya. Pada intinya walaupun humas hanya memberikan informasi tentang perkembangan Pemerintah tetapi humas juga dituntut untuk sopan santun saat memberikan informasi kepada masyarakat.

### 1 Efektif dan Efisien

Komunikasi dilakukan dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Komunikasi merupakan perwujudan dari ekspresi manusia tentang apa yang dipikirkan dan dirasakannya baik dalam bentuk verbal maupun non verbal. Komunikator dan komunikan harus berbicara dengan sopan santun yang tidak melukai perasaan satu sama lainnya yaitu secara lemah lembut, jujur, sesuai fakta dan di waktu dan ruang yang tepat.

Ketika konsep ini digunakan oleh kedua pihak, maka penghargaan dan menghargai dari kedua pihak akan tampak dan efeknya akan melahirkan komunikasi yang efisien dan efektif. Menggunakan bahasa yang sopan dan dapat dipahami oleh lawan bicara serta dapat menyesuaikan gaya bahasa dan lingkungan. Contoh disaat humas sedang berhadapan langsung dengan masyarakat atau dengan atasan harus menggunakan kata-kata yang formal dan sopan dalam penyampaian, dengan demikian kita mampu menempatkan diri dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik lawan bicara semestinya.

### 1 Saling Menghargai

Menatap lawan bicara dengan lembut, melihat lawan bicara adalah hal yang sangat penting yang harus dilakukan saat melakukan pembicaraan. Hal ini menunjukkan kesan pertama yang baik kepada lawan bicara, yaitu adanya ketertarikan kita kepada lawan bicara. Jangan melihat ke arah lain atau fokus pada kegiatan lainnya yang dapat mengganggu lawan bicara karena merasa tidak diperhatikan atau seolah-olah tidak dihiraukan dalam pembicaraan tersebut. Yang paling baik adalah menatap lawan bicara, saling menghargai, berlapang dada menerima kritikan dan saran dari lawan bicara, tidak egois. bersifat lapang dada ketika di nilai oleh orang lain untuk kemajuan diri dan untuk kebesaran jiwa, kritik yang sangat bermanfaat baginya. Dengan demikian, hubungan yang terjalin dengan lawan bicara pun akan terus terjalin dengan baik. Tidak gampang tersulut emosi apabila dalam berkomunikasi terdapat kesalahpahaman yang terjadi karena berbagai hal, misalkan adanya gangguan dari luar, salah memahami makna, atau tidak fokus dalam menyimak pesan yang disampaikan. Ketika bertemu dengan orang, coba untuk menyapa seperti, tersenyum dan membuka pembicaraan untuk mearikan suasana. Sehingga menciptakan rasa kedekatan dan kebersamaan.

Dalam berinteraksi dengan orang lain. Kita harus mampu memahami dan mengetahui keadaan mereka. Misal apakah lawan bicara kita dalam keadaan sibuk dengan aktifitas pekerjaannya, tidak ingin berkomunikasi karena ada sesuatu hal, seperti contoh seseorang dalam keadaan tidak ingin diganggu

karena lagi dalam masalah. Atau ketika mengobrol dan menjenguk kerabat sedang sakit yang membutuhkan istirahat yang banyak.

### Humas Pemerintahan

Fungsi Humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore, 2010). Berarti Humas pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan informasi tentang kebijakan pemerintahan.

Humas juga memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga informasi atau perkembangan pemerintah akan selalu diperhatikan dan didukung oleh masyarakat setempat. Pada dasarnya Humas harus dituntut memberikan informasi yang akurat kepada masyarakatnya agar, menjadi penerima keluhan yang baik agar keluhan tersebut dapat diberikan kepada pimpinan sehingga pimpinan dapat merespon keluhan masyarakat tersebut.

Dalam melaksanakan perannya, menurut Lattimore (2010) ada empat model Humas yang selalu diterapkan. Pertama model press agentry (agen pemberitaan) yaitu menggambarkan bagaimana informasi bergerak satu arah dari pemerintah menuju kepada masyarakat. Kedua, informasi publik, yaitu menggambarkan bagaimana Humas memberitahu masyarakat. Model ini selalu dipraktikan oleh humas pemerintah terkhusus humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu. Ketiga, model asimetris dua arah, yaitu memandang humas sebagai kerja persuasi ilmiah yang menggunakan hasil riset untuk mengukur penilaian terhadap masyarakat kepada pemerintah. Keempat, model simetris dua arah yaitu sebuah model yang menggambarkan sebuah orientasi humas dimana organisasi dan publik saling menyesuaikan diri. Model ini berfokus pada penggunaan metode riset ilmu sosial untuk memperoleh rasa saling pengertian serta komunikasi dua arah antara publik dan organisasi.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan analisa data kualitatif. Menurut Sugiyono (2007), metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif menurut Jalaludin Rakhmat (Rakhmat, 2002) dikutip dari Prasanti dan Indriana (2017) hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Deskriptif dalam Prasanti dan Indriana (2017) merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Dalam penelitian ini kasus yang menjadi fokus penelitian adalah penggunaan bahasa yang diunggah dalam media sosial. Sumber data penelitiannya adalah dokumen berupa teks yang diunggah pada akun media center. Selain itu melalui teknik purposive sampling, sampel penelitian juga menyuplik dari sumber data beberapa komentar netizen yang berupa teks yang diunggah dalam media sosial. Data penelitian dikumpulkan melalui dokumentasi. Menurut Yin (2000), teknik tersebut merupakan dasar bagi pengumpulan data yang esensial dalam studi kasus.

Validasi data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, dan dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis) dengan menggunakan metode induktif dengan model interaktif dari Miles dan Huberman (2004) Prasanti dan Indriana (2017), yang melibatkan tiga komponen meliputi reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi. Penelitian ini juga menggunakan metode online desk research, dimana data akan dikumpulkan melalui media online dalam penelitian ini yaitu akun MediaCenter

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Selain itu penulis melakukan wawancara kembali dengan informan kunci dan informan pokok mengenai cara pihak Humas memperhatikan masyarakat terkait permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu.

"Sebagai Humas dan perpanjangan tangan dari Walikota Humas sangat memperhatikan masyarakat dengan melakukan observasi langsung kejalan dengan pihak Dinas PUPR agar informasi

yang akan diberikan kepada Walikota itu sesuai apa yang sudah dikeluhkan oleh masyarakat, sehingga akan ada tindakan dari Walikota terkait jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu tersebut.” (Wawancara Yopi, 03 Mei 2023)

“Humas bersama pihak Dinas Pupr langsung turun kejalan dan melakukan dokumentasi dijalan agar keluhan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat itu sesuai dengan yang dikeluhkan, agar permasalahan jalan rusak ini dapat disampaikan kepada Walikota dan akan ada tindakan selanjutnya dari Walikota mengenai permasalahan jalan rusak ini.” (Wawancara Hendri, 03 Mei 2023)

Informan kunci mengatakan bahwa Humas bersama Dinas Pupr merespond keluhan atau aksi yang viral dilakukan masyarakat dengan melakukan observasi kejalan dan melihat kondisi jalan secara langsung ini merupakan bentuk Humas memperhatikan masyarakat, agar keluhan dari masyarakat ini dapat disampaikan kepada Walikota sehingga ada respont dari Walikota untuk menanggapi keluhan dari masyarakat tersebut.



Gambar 1 Humas Kominfo bersama Dinas PUPR Turun langsung kejalan hibrida  
(Sumber : Website Kominfo Kota Bengkulu)

“Setelah turun langsung kejalan dan informasi yang sudah didapatkan oleh Walikota mengenai jalan rusak tersebut, maka dari itu Walikota mengatakan bahwa akan ada tindakan sementara dari Pihak Pemerintah yaitu melakukan tambal sulam dan pengerokan siring terlebih dahulu pada akhir tahun kemarin dan ini merupakan bentuk Perhatian Pemerintah Kota sambil menunggu anggaran di awal tahun. Dan informasi ini kami sampaikan kepada masyarakat melalui akun instagram Media Center bahwa Pemerintah sudah melakukan tindakan sementara sebelum diperbaiki sambil menunggu anggaran diawal tahun 2023” (Wawancara Evi, 03 Mei 2023)

Pernyataan dari bapak Yopi mengatakan bahwa Humas adalah perpanjangan tangan dari Walikota maka Humas untuk turun langsung kejalan bersama Dinas Pupr untuk melakukan dokumentasi dan dokumentasi tersebut bisa diberikan kepada Walikota sehingga informasi yang diberikan kepada Walikota itu sesuai dan akan ada tindakan yang akan dilakukan oleh Walikota Bengkulu. Hal senada juga disampaikan oleh bapak Hendri bahwa Humas turun langsung kejalan dan itu merupakan bentuk perhatian Humas terhadap masyarakat Hibrida Kota Bengkulu. Selanjutnya pernyataan dari ibu Evi mengatakan bahwa setelah Humas turun kejalan dan informasi sudah diberikan kepada Walikota maka akan tindakan sementara yang dilakukan oleh pihak Pemerintah yaitu melakukan pengerokan siring dan tambal sulam sambil menunggu anggaran di awal tahun 2023, dan tindakan yang dilakukan Pemerintah Kota Bengkulu ini diinformasi kepada masyarakat melalui akun Instagram Media Center



Gambar 2 Pengerokan siring dan penambalan jalan  
(Sumber : Website Pupr dan Website Kominfo Kota Bengkulu)

Selanjutnya pernyataan dari Informan Pokok mengenai cara pihak Humas memperhatikan masyarakat Hibrida terkait jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu.

“Alhamdulillah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui Humas yang merupakan perpanjangan tangan dari Walikota membuahkan hasil, jalan yang kemarin menjadi permasalahan bagi kami kini sedang dalam proses perbaikan, kami sangat senang karena Pihak Humas sudah memperhatikan kami dengan memberikan informasi yang sesuai kepada Walikota sehingga Walikota menanggapi dan menangani permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu ini.” (Wawancara Asrofi, 05 Mei 2023)

“Alhamdulillah untuk sekarang jalan sedang tahap proses perbaikan, sebelum sampai pada tahap perbaikan seperti ini keluhan yang kami sampaikan kepada pihak Humas sudah disampaikan baik dengan Walikota, hal tersebut membuat kami berpendapat bahwa pihak Humas dan Pemerintah kota sangat memperhatikan kami sebagai masyarakat Hibrida yang mengeluhkan jalan rusak kemarin. Dan saat ini lagi tahap proses perbaikan, kami sebagai masyarakat Hibrida mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan pihak Humas sebagai pemberi informasi yang akurat baik informasi yang diberikan ke Walikota baik dengan kami sebagai masyarakat” (Wawancara Nana, 05 Mei 2023)

“Selain dari Bapak Asrofi dan Bapak Nana selaku masyarakat Hibrida, hal senada juga disampaikan oleh Ibu Ningsih yaitu bahwa masyarakat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Pemerintah Kota Bengkulu terkhusus untuk Humas yang sebelumnya turun langsung kejalan dan menanggapi keluhan kami ini untuk disampaikan langsung kepada Walikota sehingga Walikota dapat melakukan respon yang diharapkan oleh masyarakat Hibrida. Sehingga jalan Hibrida sekarang sedang dalam perbaikan total.” (Wawancara Ningsih, 05 Mei 2023)

Selain itu pernyataan dari Bapak Nana , Bapak Asrofi dan Ibu Ningsih sebagai masyarakat Hibrida sangat senang dan bersyukur karena Humas sudah memperhatikan masyarakat dengan melakukan tindakan yaitu melakukan observasi langsung kejalan bersama Dinas Pupr untuk melakukan cek lokasi bahwa jalan rusak tersebut benar adanya. Dan informasi yang sudah disampaikan kepada

Walikota membuat Walikota melakukan tindakan sementara sebelumnya yaitu melakukan pengerokan siring dan tambal sulam jalan, dan pada saat ini jalan sedang dalam perbaikan.

Dalam observasi kali ini penulis berpendapat bahwa cara Humas memperhatikan masyarakat dengan turun kejalan melakukan dokumentasi jalan rusak dan dokumentasi tersebut diberikan kepada Walikota untuk memastikan bahwa jalan tersebut benar-benar rusak dan akan ada tindakan dari Pihak Pemerintah untuk melakukan perbaikan. Sebelum perbaikan berlangsung Pemerintah juga melakukan tindakan sementara yaitu melakukan pengerokan siring dan tambal sulam pada akhir tahun 2022 kemarin. Dan perilaku seperti ini tertulis didalam teori kode etik kehumasan yang penulis gunakan dan kembali penulis melihat bahwa Humas menerapkan perilaku yang tertulis didalam Perhumas Indonesia. Dan saat ini kondisi jalan sudah separuh yang sudah layak untuk dilalui oleh masyarakat Hibrida, untuk jalan yang lain pada tahap proses perbaikan.



Gambar 3 Separuh jalan hibrida sudah mulus  
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

Selanjutnya pernyataan **S** dari informan kunci selaku Pihak Humas dari Dinas Kominfo mengenai cara Humas agar tidak terlibat **diri dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa** terkait jalan rusak di **S** brida Kota Bengkulu.

"Agar tidak terlibat **diri dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa**, Humas melakukan tugasnya sesuai apa yang diperintahkan oleh atasannya sesuai aturan yang berlaku, tanpa ada pihak lain dari luar untuk memanipulasi Humas memberikan informasi yang tidak tepat untuk di keluarkan atau diberikan kepada masyarakat terkait jalan rusak di Hibrida, komunikasi yang diberikan pun kepada masyarakat tidak boleh melenceng dari permasalahan yang sedang ditangani" (Wawancara Hendri, 03 Mei 2023)

"Hal senada disampaikan **S** eh Pranata Humas Ahli Muda lainnya yaitu Bapak Yopi mengatakan bahwa Humas tidak boleh terlibat **dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa** dari pihak manapun terkhususnya saat Humas menangani Permasalahan jalan rusak ini." (Wawancara Yopi, 03 Mei 2023)

"Sebagai seorang Humas saya juga akan mengikuti semua perintah dari atasan sesuai aturan yang berlaku dan saya juga tidak akan terlibat dalam hal memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa. Saya akan berpegang teguh dengan pendirian dan mengerjakan tugas sesuai foksi sebagai seorang Humas dan menghindarkan untuk berkomunikasi dengan orang luar yang berusaha untuk melakukan tindak memanipulasi." (Wawancara Evi, 03 Mei 2023)

Pernyataan dari Bapak Hendri mengatakan bahwa Humas hanya mengerjakan tugasnya dari atasan dengan aturan yang berlaku, Humas dituntut untuk tidak terlibat dalam hal untuk memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa. Selain itu Bapak Yopi mengatakan bahwa Humas dilarang keras untuk ikut dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun Komunikasi massa. Begitu pun yang disampaikan oleh staff media center bahwa seorang Humas akan mengikuti perintah hanya dari atasannya saja. Tanpa adanya ikut campur dari orang luar untuk masuk dan mengajak Humas untuk ikut andil dalam hal memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi.

Penulis berpendapat bahwa cara Humas agar tidak terlibat diri dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa, melalui observasi bahwa Humas hanya melaksanakan tugasnya sesuai perintah yang diberikan oleh atasannya dengan aturan yang berlaku, tanpa adanya campur tangan orang luar untuk mengajak Humas melakukan tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi terkait jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu. Dan penerapan perilaku seperti ini dapat penulis melihat bahwa Humas menerapkan kembali teori kode etik kehumasan yang penulis ambil untuk penelitian kali ini.

Selanjutnya pernyataan dari informan kunci mengenai humas masih memberikan informasi yang tidak benar kepada masyarakat dalam menangani permasalahan jalan rusak tersebut.

"Dalam menyampaikan informasi apalagi permasalahan jalan rusak di Hibrida bahwa Humas dituntut untuk memberikan informasi yang benar dan sesuai. Sehingga informasi yang sudah diberikan kepada masyarakat bisa diterima dengan baik, jika informasi sudah benar disampaikan kepada masyarakat maka tidak akan terjadi konflik yang tidak diinginkan dalam menangani permasalahan ini. Maka tidak ada Humas yang menyebarkan informasi yang tidak benar, informasi yang diberikan harus selalu sesuai dengan apa yang sudah kami perintahkan." (Wawancara Hendri, 03 Mei 2023)

"Permasalahan seperti ini bukan permasalahan yang main-main, jadi informasi yang kita sampaikan pun harus informasi yang valid untuk disampaikan kepada masyarakat, karena jika kami menyampaikan informasi yang tidak benar maka akan menambah permasalahan ini menjadi besar dan permasalahan ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik. karena sebagai Humas kita harus memberikan informasi yang sejujurnya dan tanpa rekayasa dari anggota Humas, karena jika kita memberikan informasi yang tidak sesuai atau tidak benar, bakal berdampak dengan pembangunan di Kota Bengkulu. selain itu ada aturan yang berlaku untuk Humas dalam memberikan informasi, dan penilaian akan terus dilakukan pada akhir tahun sehingga Humas selalu bertindak lebih berhati-hati dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat." (Wawancara Yopi, 03 Mei 2023)

"Tidak hanya memberikan informasi secara langsung, informasi yang diberikan melalui media sosial atau website media center kami juga akan selalu memberikan informasi yang benar tanpa adanya rekayasa atau informasi yang kami sampaikan tidak sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh atasan untuk menjawab dari keluhan masyarakat mengenai permasalahan jalan rusak di Hibrida ini. Masyarakat juga melihat informasi dari website atau akun Instagram kami terkait jawaban ataupun tindakan dari Pemerintah mengenai permasalahan jalan rusak ini, jadi informasi yang kami sampaikan harus informasi yang sesuai. Karena walaupun hanya memberikan informasi melalui website dengan memberikan informasi yang tidak benar maka akan menimbulkan konflik yang besar dan permasalahan ini tidak akan bisa terselesaikan. maka dari itu informasi yang disampaikan baik langsung atau melalui website haruslah informasi yang benar." (Wawancara Evi, 03 Mei 2023)

Pernyataan dari Bapak Hendri mengatakan bahwasanya Humas harus selalu memberikan informasi yang benar dan sesuai, sehingga informasi yang diberikan bisa diterima baik oleh masyarakat Hibrida mengenai permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu, dan Humas hanya memberikan informasi juga sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh atasannya. Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Yopi Dengan memberikan informasi yang benar maka tidak akan terjadi konflik bagi masyarakat dan Pemerintah yang tidak diinginkan keduanya. Selain itu Ibu Evi mengatakan selaku staff media center, tidak hanya memberikan informasi secara langsung Humas juga harus memberikan informasi yang benar dan sesuai di website media center maupun akun Instagram Media Center, mengenai tindakan dari Pemerintah dalam menangani permasalahan jalan rusak tersebut.

Selanjutnya pernyataan dari informan pokok mengenai Humas yang menyebarkan informasi yang tidak benar atau benar untuk diterima oleh masyarakat Hibrida mengenai permasalahan jalan di Hibrida Kota Bengkulu.

"Alhamdulillah Pemerintah selalu memberikan informasi yang sesuai, baik dalam hal jawaban dari Walikota sebelumnya, hingga proses perbaikan yang sampai sekarang sudah berlangsung. Semuanya tepat dari mulai penambalan dan pengerokan siring yang dilakukan Pemerintah sambil menunggu anggaran di awal tahun 2023. Kami sebagai masyarakat senang karena informasi yang dikeluarkan Pemerintah itu dibuktikan dengan tindakan yang dilakukan. Karena kami sempat takut jika

Pemerintah memberikan informasi atas jawaban atau tindakan yang akan dilakukan demi untuk membuat masyarakat tenang saja, tetapi dengan melihat langsung tindakan yang dilakukan bahwa Humas dan Pemerintah sudah memberikan informasi yang sesuai kepada kami sebagai masyarakat Hibrida” (Wawancara Nana, 05 Mei 2023)

“Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Asrofi bahwa untuk informasi yang sudah disampaikan Pemerintah atau Pihak Humas adalah informasi yang sesuai dan tidak ada informasi yang tidak benar yang disampaikan oleh Humas kepada kami.” (Wawancara Asrofi, 05 Mei 2023)

“Informasi yang diberikan Humas sesuai dengan tindakan Pemerintah dalam menanggapi permasalahan jalan rusak ini, tidak ada pihak Humas yang menyampaikan informasi yang tidak benar. Alhamdulillah kami sangat senang karena Pemerintah sudah melakukan tugasnya dengan baik. terkhusus dalam hal penyampaian informasi terkait tindakan yang diambil Pemerintah Kota Bengkulu” (Wawancara Ningsih, 04 Mei 2023)

Selain pernyataan dari Pranata Humas Ahli Muda dan staff media center, ada pernyataan juga dari masyarakat Hibrida yaitu Bapak Nana Ruhana, Bapak Asrofi dan Ibu Ningsih mengatakan bahwa beliau senang dengan tindakan dari Pemerintah. Informasi yang diberikan pun selalu informasi yang tepat dan sesuai apa yang sudah diberikan.

Setelah melakukan observasi ini penulis menyimpulkan bahwa tidak ada Humas Dinas Kominfo yang memberikan informasi yang tidak benar mengenai permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu, semua informasi yang diberikan itu benar dan sesuai apa yang sudah diberikannya kepada masyarakat Hibrida. dan peneliti kembali melihat bahwa teori yang peneliti gunakan dengan apa yang dilakukan oleh Humas Dinas Kominfo sudah tepat dengan teori tersebut. Didalam perhumas pasal 3 mengatakan bahwa humas akan selalu memberikan informasi yang tepat dan sesuai tanpa memberikan informasi yang tidak benar kepada masyarakat.

Selanjutnya pernyataan dari Informan kunci mengenai Humas sudah senantiasa membantu untuk kepentingan Indonesia terkhusus dalam menangani permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu

“Demi membantu kepentingan Indonesia terkhusus Kota Bengkulu terlebih dahulu sendiri, Humas akan selalu siap untuk membantu Pemerintah Kota Bengkulu dalam hal untuk memajukan pembangunan atau kemajuan dari Kota Bengkulu, dengan memberikan informasi seputar Pemerintah Kota Bengkulu kepada masyarakat, ini merupakan bentuk siapnya Humas Dinas Kominfo dalam hal membantu untuk kepentingan Indonesia terkhusus dalam hal menangani permasalahan yang terjadi di Hibrida Kota Bengkulu yaitu permasalahan jalan rusak yang akan diselesaikan Pemerintah demi membuat kemajuan di Kota Bengkulu.” (Wawancara Hendri, 03 Mei 2023)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Yopi bahwa Humas Dinas Kominfo merupakan salah satu anggota Pemerintahan untuk Humas akan selalu senantiasa membantu untuk kepentingan Indonesia terkhususnya dalam hal menangani permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu, dengan memberikan informasi yang akurat untuk disampaikan kepada masyarakat.” (Wawancara Yopi, 03 Mei 2023)

“Sebagai seorang Humas saya akan selalu bersedia memajukan Kota Bengkulu dengan memberikan informasi informasi yang akurat seputar Kota Bengkulu dan juga terkhusus saat saya memberikan informasi terkait jalan rusak yang sedang saya tangani saat ini. Dan hal yang saya lakukan ini semata-mata hanya untuk membantu kepentingan Indonesia.” (Wawancara Evi, 03 Mei 2023)

Pernyataan dari Bapak Hendri mengatakan bahwa Humas Dinas Kominfo terkhusus Humas Dinas Kominfo akan selalu siap untuk membantu Pemerintah Kota Bengkulu dalam hal untuk memajukan pembangunan dan kemajuan Kota Bengkulu dengan memberikan informasi seputar Pemerintah Kota. Dan hal tersebut dilakukan karena Humas selalu siap untuk membantu kepentingan Indonesia. Hal senada disampaikan juga oleh Bapak Yopi bahwa Humas Dinas Kominfo merupakan anggota dari Pemerintah Kota Bengkulu maka dari itu Humas akan selalu senantiasa membantu untuk kepentingan Indonesia terkhusus dalam menangani permasalahan jalan dengan selalu memberikan informasi yang akurat untuk disampaikan kepada masyarakat. Selain itu pernyataan dari Ibu Evi mengatakan bahwa seorang Humas akan selalu siap memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Dan hal ini pun sama dilakukan bahwa Humas selalu siap untuk membantu kepentingan Indonesia, terkhusus informasi yang akan diberikan mengenai permasalahan jalan rusak yang sedang mereka tangani.

Penulis berpendapat kembali bahwa teori penelitian yang penulis gunakan, bahwa Humas Dinas Kominfo sudah menerapkan Perhumas Indonesia didalam pasal 3 yaitu Humas selalu senantiasa untuk membantu kepentingan Indonesia. Terkhusus dalam menangani permasalahan jalan rusak ini, penulis

kembali melihat bahwa Humas sudah menerapkan Etika yang baik dalam menangani permasalahan ini, Humas sudah menerapkan Perhumas dalam pasal 2 dan 3 yang peraturan tersebut penulis gunakan sebagai teori penelitian dalam skripsi kali ini.

#### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Etika Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu telah memenuhi kriteria perhumas 2020 kode etik kehumasan dalam pasal 2 dan pasal 3. Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu sudah menerapkan etika yang baik saat menjalankan tugasnya, karena kemajuan dan perkembangan suatu Pemerintah didukung dengan Humas sebagai penyambung dan pemberi informasi yang baik. Jika Humas sudah mengedepankan Etika maka penilaian masyarakat terhadap Humas atau Pemerintah akan selalu baik, dan informasi-informasi seputar perkembangan Pemerintah akan selalu ditunggu oleh masyarakat.

Penulis melihat bahwa Humas di Dinas Kominfo sudah berlaku jujur dalam menyampaikan informasi terkait permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu, baik dalam hal memberikan informasi mengenai jawaban dari Walikota akan tindakan yang segera dilakukan Pemerintah Kota Bengkulu setelah mengetahui aksi dari masyarakat yang mengeluh akan jalan rusak tersebut. Selain itu Humas juga menjelaskan karena jalan Hibrida baru diserahkan kepada Pemerintah pada akhir tahun maka sambil menunggu anggaran di awal tahun 2023 Pemerintah melakukan penanganan sementara untuk jalan Hibrida. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat mengenai penanganan sementara benar adanya dan Humas sudah berlaku jujur dalam memberikan informasi terkait permasalahan jalan di Hibrida Kota Bengkulu.

Selain mengenai penanganan Humas juga memberikan informasi terkait anggaran yang akan dianggarkan untuk perbaikan jalan Hibrida, bersama Dinas PUPR Humas memberikan informasi ini guna untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwasannya jalan yang diperbaiki untuk jalan Hibrida ini memang membutuhkan anggaran yang cukup besar maka dari itu Pemerintah Kota menunggu sampai dengan awal tahun 2023 baru akan dilaksanakannya perbaikan jalan.

Selanjutnya penulis melihat bahwa hubungan yang dijalin dari pihak Dinas Kominfo dengan Walikota itu berjalan baik, karena jika hubungan dari Dinas Kominfo tidak berjalan dengan baik maka tidak akan ada tindakan dari Pemerintah Kota untuk menjawab keluhan dari masyarakat Hibrida tersebut, begitu juga staff media center dengan beberapa Pranata Humas Ahli Muda yang menjadi penanggung jawab staff tersebut saat melaksanakan tugasnya serta hubungan dengan Dinas PUPR pun terjalin baik, keduanya bersinergi untuk menangani permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu. Dan penulis kembali melihat bahwa Humas Dinas Kominfo sudah menerapkan pasal 2 yaitu menjalin hubungan baik dengan atasannya dan klien.

Selanjutnya Humas Dinas Kominfo tidak melakukan tindakan atau ucapan yang merendahkan martabat seorang Humas, Humas harus melakukan tindakan yang baik, sebelumnya peneliti melihat bahwa Humas Dinas Kominfo menggunakan tindakan yang sopan saat turun langsung kejalan hal ini juga disampaikan oleh masyarakat Hibrida bahwa Humas sudah menerapkan tindakan yang baik, dan menjaga ucapannya saat Humas berhadapan langsung dengan masyarakat. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Humas selalu menjaga tindakanya dan tidak mengeluarkan ucapan yang akan merendahkan martabatnya sebagai seorang Humas.

Dalam hasil penelitian kali ini pun penulis dapat melihat bahwa Humas tidak akan menerima bayaran dari pihak manapun selain dari atasannya sendiri yang telah memperoleh kejelasan lengkap, saat observasi dilakukan penulis mendapatkan informasi dari Pranata Humas dan staff media center, bahwa Humas tidak akan menerima bayaran dari manapun apalagi saat Humas sedang menangani permasalahan jalan rusak seperti saat ini yang sedang ditangani, Humas sangat dilarang untuk menerima bayaran, kecuali bayaran dari atasannya sendiri. Dan Humas juga diberikan bayaran tambahan jika Humas bekerja di luar jam kerja dilakukan. Selain Pranata Humas sebagai penanggung jawab dari Media Center dan HDTV dalam bekerja, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik juga menyatakan bahwa Humas dilarang keras untuk menerima bayaran dari pihak manapun, terkhususnya dalam menangani permasalahan jalan di Hibrida Kota Bengkulu.

Mengenai permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu ini, masyarakat sangat mengharapkan perhatian dari Pemerintah terkait keluhan yang sudah disampaikan oleh masyarakat di beberapa akun media sosial agar Pemerintah bisa melakukan tindakanya. Untuk itu Humas Dinas Kominfo langsung turun kejalan bersama Dinas PUPR untuk melihat kondisi jalan Hibrida dan melakukan dokumentasi untuk diberikan kepada Walikota, sehingga apa yang sudah dikeluhkan oleh masyarakat itu benar adanya, dan dengan informasi yang sudah diberikan kepada Walikota ini bisa memberikan efek dan akan tindakan selanjutnya dari Walikota Bengkulu untuk menangani jalan rusak tersebut. Setelah informasi diberikan penulis melihat bahwa ada respon dan tindakan dari Pemerintah Kota Bengkulu, dan hal ini dilakukan Humas untuk turun langsung kejalan adalah bentuk dari memperhatikan masyarakat terkait permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu tersebut. Dan penulis melihat bahwa Humas

kembali menerapkan etika yang baik dan sudah menerapkan pasal ke 3 yaitu Humas akan selalu memperhatikan masyarakat.

Selanjutnya Humas dituntut untuk tidak ikut terlibat <sup>5</sup> dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi massa. Humas dituntut hanya melakukan pekerjaannya sesuai perintah dari atasannya dengan aturan yang berlaku, karena jika Humas terlibat maka permasalahan jalan rusak ini tidak bisa ditangani dengan baik dan akan menimbulkan konflik dari berbagai pihak yang tidak diinginkan, maka dari itu cara Humas agar tidak terlibat dalam hal memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi, Humas hanya mendengarkan perintah dari atasannya sendiri tanpa mendengarkan perintah dari pihak manapun yang berusaha untuk melakukan tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi, hal ini dapat kembali penulis lihat teori yang sudah penulis gunakan kembali di<sup>5</sup>apkan oleh Humas Dinas Kominfo yang sudah bekerja sesuai aturan yang berlaku, tanpa ikut andil dalam tindak memanipulasi integritas sarana maupun jalur komunikasi yang tertulis didalam pasal 3 kode etik kehumasan didalam Perhumas Indonesia.

Hasil observasi Penulis terkait Etika Humas Dinas Kominfo Dalam menangani Permasalahan Jalan di Hibrida Kota Bengkulu, bahwa Humas sudah memnuhi kriteria dalam pasal 2 dan pasal 3 Peraturan Perhumas didalam kode etik kehumasan, berdasarkan apa yang sudah disampaikan oleh Humas serta tindakan dari Pemerintah itu benar terjadi, dan pada saat ini jalan Hibrida dalam tahap proses perbaikan total, dan separuh dari jalan sudah mulus, sebelumnya jalan tersebut dilakukan pengerokan siring atau pelebaran drainase agar air yang sering tergenang di jalan bisa mengalir melalui drainase yang sudah dilebarkan pada penangan pertama.

Karena sudah menerapkan etika yang baik, tidak ada masyarakat yang melakukan aksi seperti memasang spanduk di sepanjang jalan, dan melakukan aksi memancing di sepanjang jalan Hibrida. Masyarakat pun senang dengan tindakan dari Pemerintah telah merespon baik akan keluhan yang disampaikan kepada Pemerintah Kota Bengkulu, Pemerintah sudah melakukan suatu tindakan yang sudah diharapkan oleh masyarakat, dan pada saat ini jalan sedang dalam proses perbaikan total yang sebelumnya dilakukan tambal sulam dan pengerokan siring terlebih dahulu pada akhir tahun karena menunggu anggaran di awal tahun 2023, hingga sekarang apa yang disampaikan Humas mengenai tindakan Pemerintah itu sesuai apa yang di lakukan.

Dengan menerapkan etika yang baik membuat Humas bisa melangsungkan tugasnya dengan baik tanpa ada hambatan apapun, tidak ada Humas yang berusaha melakukan tugasnya dengan tidak menggunakan aturan yang berlaku. Selalu mematuhi perintah dari atasan sehingga masalah yang sedang dihadapi bisa ditangani dengan baik. Dan juga Humas bisa menghadapi masyarakat dengan kondisi masyarakat yang sedang panas, sehingga bisa membuat masyarakat mengerti dengan memberikan informasi yang akurat dan menerapkan etika yang baik saat berhadapan langsung dengan masyarakat.

Analisa yang dilakukan penulis dapat melihat Humas Dinas Kominfo bekerja sesuai peraturan yang berlaku, dan metode yang penulis gunakan pun sudah diterapkan dengan baik oleh Dinas Kominfo Kota Bengkulu. Tujuan analisa dilakukan pun supaya dapat melihat penerapan etika dari Humas Dinas Kominfo, jika penerapan Etika belum sesuai dengan metode yang diambil oleh penulis, hal ini dapat menjadi masukan bagi Humas Dinas Kominfo. Tetapi hal tersebut sudah dilakukan dengan baik oleh Humas Dinas Kominfo dengan penerapan etika saat bekerja baik berhadapan dengan masyarakat Hibrida maupun dengan atasannya sendiri.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan mengenai Etika Humas Dinas Kominfo Dalam Menangani Permasalahan Jalan Rusak di Hibrida Kota Bengkulu bahwasanya Humas Dinas Kominfo telah menerapkan Etika yang baik saat menjalankan tugasnya sebagai seorang Humas, dan teori kode etik kehumasan yang dipilih penulis juga sesuai dengan yang dilakukan oleh Humas Dinas Kominfo. Dengan telah menerapkan etika yang baik maka Humas Dinas Kominfo tidak memiliki hambatan dalam menangani permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu.

Tindakan dari Pemerintah dalam menangani permasalahan jalan rusak ini cukup efisien, terkhusus Humas bersama Pemerintah terkait yang sebelumnya setelah mengetahui kejadian yang sudah viral untuk meredam dan menanggapi keluhan masyarakat Pemerintah turun langsung kejalan dan menjelaskan mengenai perbaikan jalan yang akan dilakukan dan memberikan pengertian kepada masyarakat Hibrida. Selain menjelaskan dan menghadapi masyarakat langsung Humas juga melakukan koordinasi dengan pihak Lurah, Tokoh Adat, Tokoh Masyarakat yang ada dilingkungan Hibrida Kota

Bengkulu guna untuk menjelaskan secara detail mengenai jalan rusak ini, dan proses yang akan dilakukan Pemerintah untuk jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu.

Hasil temuan dan hasil observasi ini dapat penulis simpulkan bahwa perilaku Humas atau Etika Humas sudah menerapkan etika yang baik dan teori yang digunakan oleh penulis yaitu kode etik kehormatan dalam Perhumas Indonesia pasal 2 dan 3 juga diterapkan oleh Humas saat menangani permasalahan jalan rusak di Hibrida Kota Bengkulu ini.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan mampu menjadi masukan bagi berbagai Pihak yang berada dilingkungan Dinas Kominfo Kota Bengkulu, sebagai berikut :

1. Penulis berharap permasalahan yang hampir sama bisa ditangani dengan maksimal kembali baik dari Humas yang sudah menerapkan etika dengan baik, hanya saja permasalahan seperti ini bisa diselesaikan sebelum masyarakat melakukan aksi atau viral dulu, ketika sudah tau apa yang menjadi permasalahan di Kota Bengkulu maka Humas harus lebih sigap lagi untuk turun kelapangan demi menjaga citra Pimpinan dan nama Pemerintah Kota Bengkulu
2. Penulis meyakini bahwasanya dengan selalu diterapkan etika terhadap Humas yang bekerja di Dinas Kominfo Kota Bengkulu bisa memberikan dampak yang baik. Dan juga penilaian terhadap staff Humas terus ditingkatkan, karena dengan adanya penilaian membuat Humas untuk bertindak mengikuti aturan dan lebih berhati-hati dan selalu menerapkan etika sebagai Praktisi Humas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, Anastasia. 2021. Apa itu Etika? Ini Pengertian, Fungsi, dan Jenisnya. Diakses 30 Januari 2023. dari <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d5878461/apa-itu-etika-ini-pengertian-fungsi-dan-jenisnya>.
- Daon. 2015. Peran Humas Dalam Implementasi Government Public Relation. Diakses 04 Februari 2023. dari [https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/6134/Peran+Humas+dalam+Implementasi+Government+Public+Relation/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/6134/Peran+Humas+dalam+Implementasi+Government+Public+Relation/0/berita_satker)
- Karunianingsih, Diyah, Ayu. Etika Komunikasi Publik Bagi Humas Pemerintahan Dalam Bermedia Sosial. *Journal Heritage* Vol. 8 No.2
- Lani, Permata, Oktri dan Benni Handayani. 2021. Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik. *Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol.9 No 2
- Lubis, Elysa, Evawani. 2012. Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Journal Ilmu Administrasi Negara* Vol. 12 No. 1:1-73
- Mahfuz, Gusti. 2019. Etika Informasi Dalam Penggunaan Media Digital. Diakses 31 Januari 2023. Dari <https://mmc.kalteng.go.id>.
- Maulinda, Rerin, dan Suyatno Suyatno. 2016. Etika Komunikasi Dalam Menggunakan Media Sosial (Instagram). *Journal of Pamulang University* Vol.1 No.1
- Perhimpunan Hubungan Masyarakat Indonesia. 2018. Etika Komunikasi Pada Lingkungan Kontemporer. Diakses pada 01 Maret 2023. dari <https://www.perhumas.or.id/etika-komunikasi-humas-pada-lingkungankontemporer/>
- Perhimpunan Hubungan Masyarakat Indonesia. 2020. Kode Etik Perhumas. Diakses pada 01 Maret 2023. dari <https://www.perhumas.or.id/kode-etik-perhumas/>
- Prasanti, Ditha, dan Sri Seti Indriani. 2017. Etika Komunikasi Dalam Media Sosial Bagi Ibu-Ibu PKK di Desa Mekarmurti Kab. Bandung Barat. *Profektif Jurnal Komunikasi* Vol. 10 No. 01
- Sari, Fitria, Afna. 2020. (Menanamkan Pemahaman Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa). *Journal of Education and Teaching*
- Tamin, Indrawadi. 2008. Etika Komunikasi Aparatur Humas dan Protokol. *Jurnal Komunikologi* Vol. 5 No. 1
- Trihandayani, Nina, Hairunnisa, dan Nurliah. 2018. Implementasi Kode Etik Humas Pemerintahan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 371/Kep/M.Kominfo/8/2007 Di Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Timur. *eJournal Ilmu Komunikasi* Vol.6 No.1 : 483 - 492
- Universitas Medan Area. 2022. Snowball Sampling: Pengertian, Metode, Keuntungan dan Kekurangan. Medan: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.

Universitas Medan Area. 2021. Apa itu Humas? Fungsi, Jenis & Contoh Public Relation. Medan.  
Yani, Rivka Rahmitha Khisma, dan Putri Nabila. 2021. Pentingnya Etika Public Relations Melalui Media Sosial Mengenai Kasus Pelecehan Seksual di KRL Commuter Line. Journal Islamic Communications and Media Studies Vol. 1 No. 1

# Etika Humas Dinas Kominfo Kota Bengkulu Dalam Menangani Permasalahan Jalan Di Hibrida Kota Bengkulu

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal.stainkepri.ac.id">ejournal.stainkepri.ac.id</a> Internet Source	7%
2	<a href="http://jurnal.yudharta.ac.id">jurnal.yudharta.ac.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://sobari72.blogspot.com">sobari72.blogspot.com</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://mayhendra-publicspeakingmania.blogspot.com">mayhendra-publicspeakingmania.blogspot.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://retizen.republika.co.id">retizen.republika.co.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://radarsemarang.jawapos.com">radarsemarang.jawapos.com</a> Internet Source	1%

[eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id)

9

Internet Source

1 %

---

10

[etheses.iainkediri.ac.id](http://etheses.iainkediri.ac.id)

Internet Source

1 %

---

11

[journal.pdmbengkulu.org](http://journal.pdmbengkulu.org)

Internet Source

1 %

---

12

[journal.universitaspahlawan.ac.id](http://journal.universitaspahlawan.ac.id)

Internet Source

1 %

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 1%

Exclude bibliography      On