



## Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mensosialisasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pemerintah Kabupaten Karawang

Ghina Shabrina<sup>1</sup>, Rastri Kusumaningrum<sup>2</sup>, Made Panji Teguh Santoso<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

### Abstract

Received: 15 Desember 2023  
Revised: 29 Desember 2023  
Accepted: 05 Januari 2024

*This study in-depth analyzes the communication strategies used by the Public Relations Office of Communication and Informatics in an effort to socialize the District Integrated Administrative Service Program (PATEN) run by the Karawang Regency Government in 2023. The purpose of this research is to reveal the effectiveness of various communication tactics applied in convey information and objectives of the PATEN program to various levels of society. Research data was collected through analysis of documents related to the PATEN program, in-depth interviews with relevant parties, and also through surveys involving respondents from various backgrounds. The approach used in data analysis is a qualitative approach. From the research conducted, it was found that the communication strategy used by Diskominfo Public Relations involving the use of social media, the use of online media web pages, the use of radio media, and close collaboration with local media, has succeeded significantly in increasing public understanding and participation in the PATEN Program. This research makes an important contribution to the understanding of how well-planned communication approaches can influence the effectiveness of socialization of government programs at a local scale.*

**Keywords:** Communication Strategy, PATEN Program, Society, Outreach

(\*) Corresponding Author: [ghinasbr@gmail.com](mailto:ghinasbr@gmail.com)

**How to Cite:** Shabrina, G., Kusumaningrum, R., & Santoso, M. P. T. (2024). Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mensosialisasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pemerintah Kabupaten Karawang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10487032>.

## PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia adalah sebuah negara demokratis yang memiliki sistem pemerintahan di mana kekuasaan berada di tangan rakyat. Dalam menjalankan pemerintahannya, Indonesia mengutamakan hubungan yang baik dengan publik, termasuk masyarakat, organisasi non-pemerintah, dan media massa. Tujuannya adalah untuk menciptakan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah dapat beroperasi secara efektif dan masyarakat merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan (Rahmawati, 2020). Salah satu prinsip utama dalam membangun kepercayaan ini adalah keterbukaan atau transparansi informasi. Keterbukaan informasi adalah prinsip yang mengharuskan pemerintah untuk memberikan akses terbuka kepada publik mengenai informasi seputar kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Prinsip ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang tersebut menetapkan bahwa keterbukaan informasi adalah hak dasar setiap individu dalam mengembangkan pengetahuan pribadi dan sosialnya (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2016). Hak ini

juga diakui sebagai hak asasi manusia dan merupakan ciri khas penting dari sistem pemerintahan demokratis. Dengan adanya keterbukaan informasi publik, masyarakat memiliki akses untuk memantau dan mengawasi penyelenggaraan negara serta ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Di dalam lembaga pemerintahan, peran hubungan masyarakat (Humas) sangatlah penting. Humas berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, media massa, dan organisasi non-pemerintah. Tugas humas meliputi mengomunikasikan informasi kebijakan pemerintah kepada masyarakat, memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan media, serta membantu membangun citra positif pemerintah di mata publik. Dalam konteks pemerintahan di Kabupaten Karawang, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memiliki peran khusus dalam menjalankan hubungan masyarakat. Diskominfo bertanggung jawab dalam menyebarkan informasi mengenai program dan kegiatan pemerintah kepada masyarakat. Melalui berbagai media komunikasi, seperti laman web resmi, akun media sosial, dan radio. Diskominfo berupaya menyampaikan informasi secara luas kepada publik.

Dalam mensosialisasikan program Pelayanan Administrasi Publik Terpadu Kecamatan (PATEN), Diskominfo Kabupaten Karawang menggunakan berbagai strategi komunikasi. Mereka tidak hanya mengandalkan media konvensional, seperti laman web dan radio, tetapi juga memanfaatkan media sosial, seperti Instagram dan YouTube. Konten-konten yang dipublikasikan mencakup berita, pencapaian pemerintah, program kerja, dan kebijakan, termasuk informasi terkait program PATEN. Strategi komunikasi yang efektif dari Humas sangatlah penting dalam memastikan bahwa informasi tepat sasaran dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Dengan adanya dukungan yang kuat dari Humas dalam mensosialisasikan program-program pemerintah, terutama program PATEN, diharapkan masyarakat Kabupaten Karawang dapat lebih terlibat dalam proses pemerintahan dan merasa terinformasikan dengan baik mengenai program yang tengah berjalan.

## **METODE**

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif untuk mendeskripsikan strategi komunikasi Humas Diskominfo dalam mensosialisasikan program kerja pemerintah Kabupaten Karawang. Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber, yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan diskusi dengan staf terkait (Ambarwati, 2022) serta data sekunder yang diambil dari laporan, sosial media, dan buku dari Humas Diskominfo Kabupaten Karawang. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara dengan narasumber seperti Kepala Bidang dan Staf Humas Diskominfo, observasi non-partisipan untuk mengamati tindakan dan proses (Sayidah, 2018) serta dokumentasi melalui catatan, dokumen resmi, foto, dan pengambilan gambar. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2013), dan narasumber terdiri dari Kepala Bidang Humas Diskominfo, staf Humas Diskominfo, dan masyarakat penerima sosialisasi. Analisis data mengikuti model Miles dan Hubberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, 2007).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Perencanaan Strategi Komunikasi yang Dilakukan Humas Diskominfo untuk Mensosialisasikan Program PATEN**

Dalam upaya untuk mensosialisasikan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pemerintah Kabupaten Karawang tahun 2023, Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang mengadopsi serangkaian tahapan strategi komunikasi yang cermat. Pertama-tama, tahap analisa target sasaran menjadi pijakan awal dalam perencanaan strategi komunikasi. Dalam tahap ini, Humas Diskominfo berfokus pada menganalisa kondisi dan karakteristik masyarakat Kabupaten Karawang agar konten yang nantinya akan dipublikasikan dapat lebih dipahami dan diterima oleh masyarakat secara luas. Menurut Humas Diskominfo, bahwa analisa target sasaran ini penting dilakukan guna memastikan bahwa konten yang dihasilkan relevan dan efektif dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat.

Selanjutnya, tahap penentuan media atau "*line*" yang akan digunakan dalam proses sosialisasi menjadi langkah penting berikutnya. Bagja T Karita, Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Diskominfo Kabupaten Karawang, menjelaskan bahwa sebelum melaksanakan strategi komunikasi, tim Humas Diskominfo harus memutuskan dengan cermat media apa yang paling sesuai untuk mencapai target sasaran. Dalam penentuan media ini, faktor ketertarikan masyarakat terhadap media juga menjadi pertimbangan penting.

Setelah tahap penentuan media, merencanakan konten yang akan dibuat menjadi tahapan selanjutnya dalam strategi komunikasi. Tahap ini mengambil peranan kunci dalam memastikan bahwa pesan yang akan disampaikan dapat diterima oleh masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan. Dalam tahap ini, konten harus dirancang dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh berbagai kalangan masyarakat, agar pesan yang ingin disampaikan dapat tersampaikan secara efektif.

Melalui tahapan-tahapan tersebut, Humas Diskominfo Kabupaten Karawang secara sistematis dan matang merencanakan strategi komunikasi yang tidak hanya efektif, tetapi juga berfokus pada penerimaan pesan oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan menganalisa target sasaran, menentukan media yang tepat, dan merencanakan konten yang mudah dimengerti, Humas Diskominfo berhasil menciptakan pendekatan komunikasi yang memungkinkan program PATEN Pemerintah Kabupaten Karawang dapat tersampaikan dengan efektif dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **2. Pelaksanaan Strategi Komunikasi yang Digunakan Oleh Humas Diskominfo untuk Mensosialisasikan Program PATEN**

Strategi komunikasi Humas Diskominfo Kabupaten Karawang untuk mensosialisasikan program (PATEN) melibatkan berbagai jenis media. Media sosial menjadi salah satu pilihan utama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penggunaan media sosial, seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan YouTube memungkinkan lembaga untuk menjangkau beragam kalangan, terutama generasi muda.

Selain media sosial, laman web juga menjadi sarana efektif bagi Humas Diskominfo untuk mempublikasikan informasi mengenai PATEN. Infografis dan konten yang relevan diposting pada laman web Diskominfo dan situs resmi

Kabupaten Karawang. Selanjutnya media yang digunakan yaitu media penyiaran Radio Sturada yang merupakan bagian dari Humas Diskominfo, Radio Sturada juga digunakan sebagai alat komunikasi yang cukup efektif. Radio Sturada menyiarkan secara langsung saat acara PATEN berlangsung, termasuk sambutan dari Bupati atau Wakil Bupati, serta pejabat lainnya yang terlibat dalam kegiatan tersebut.

Meskipun media digital telah dominan, Humas Diskominfo juga tetap menggunakan media luar ruang, seperti spanduk dan *banner* yang ditempatkan di lokasi strategis, seperti kantor kecamatan dan ruang publik yang sering dikunjungi. Pendekatan ini menunjukkan bahwa Humas Diskominfo Kabupaten Karawang menggabungkan berbagai jenis media komunikasi untuk memastikan informasi tentang PATEN tersampaikan secara efektif kepada masyarakat dari berbagai lapisan.

### **3. Keefektifan Strategi Komunikasi yang Dilakukan Oleh Humas Diskominfo dalam Mensosialisasikan Program PATEN**

Setiap strategi komunikasi yang dilakukan sudah pasti memiliki tujuan serta keinginan untuk mencapai komunikasi yang efektif agar maksud dari strategi komunikasi tersebut bisa tepat sasaran dan tersampaikan dengan baik. Dalam hal ini tentu tujuan dari strategi komunikasi yang dijalankan oleh Humas Diskominfo adalah PATEN dapat tersosialisasikan dengan baik sehingga masyarakat datang ke acara ini dan juga merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan. Untuk saat ini, strategi yang telah dijalankan oleh Humas Diskominfo dirasa sudah dapat berjalan dengan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya tanggapan positif yang disampaikan oleh masyarakat melalui media sosial terutama Instagram.

## **PEMBAHASAN**

Selaras dengan teori perencanaan yang dikembangkan oleh Charles Berger yang mengatakan bahwa pelaku komunikasi dihadapkan untuk merencanakan strategi agar mencapai tujuan komunikasi yang efektif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa strategi komunikasi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang dalam mensosialisasikan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi tiga tahapan strategi komunikasi, yaitu dimulai dari tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan yang terakhir adalah tahap evaluasi. Dalam strategi komunikasi, perencanaan menjadi penuntun dan penentu bagi setiap instansi dalam menentukan kegiatan komunikasi yang akan dilaksanakan. Penentuan strategi dalam tahap perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Diskominfo ditentukan dengan seksama dan hati-hati, hal ini karena jika pemilihan strategi komunikasi di tahap ini tidak sesuai maka akan menghambat keberhasilan strategi komunikasi yang dijalankan kedepannya. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan maka Humas Diskominfo Kabupaten Karawang membutuhkan perencanaan strategi komunikasi yang tepat. Pada konsep teori perencanaan yang dikembangkan oleh Charles Berger disampaikan bahwa rencana-rencana menjadi gambaran dari rangkaian tindakan yang akan dilakukan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tahap perencanaan yang dilakukan oleh Humas Diskominfo dalam mensosialisasikan program PATEN Tahun 2023 meliputi kegiatan menentukan target sasaran, menentukan media yang akan dilakukan, serta merencanakan konten yang akan dibuat. Perencanaan strategi

komunikasi yang dilakukan oleh Humas Diskominfo bersifat kondisional atau melihat keadaan yang sekarang tengah terjadi, maka dari itu perencanaan yang dilakukan akan diperbarui atau diubah sewaktu-waktu untuk menyesuaikan perubahan keinginan serta kebutuhan masyarakat. Perencanaan komunikasi menjelaskan mengenai cara untuk menyebarluaskan pesan dengan tepat dari komunikator kepada komunikan atau target sasaran yaitu masyarakat secara tepat, maka dari itu dilakukan kegiatan menentukan target sasaran. Kegiatan tersebut dilakukan untuk melihat keadaan serta kebutuhan dari masyarakat Kabupaten Karawang terkait sosialisasi program PATEN ini. Selain itu, kegiatan menentukan target sasaran ini juga dilakukan agar strategi komunikasi yang dilakukan bisa sesuai dan tersampaikan secara efektif kepada masyarakat yang menjadi target komunikasi Humas Diskominfo Kabupaten Karawang, sehingga pihak penerima informasi akan memahami pesan yang disampaikan. Jika pesan dipahami dengan baik maka masyarakat akan tertarik dan ikut berpartisipasi langsung dalam kegiatan PATEN ini. Selanjutnya tahap perencanaan yang dilakukan oleh Humas Diskominfo Kabupaten Karawang yaitu dengan menentukan media yang akan digunakan untuk mensosialisasikan PATEN tahun 2023. Media yang ditentukan nantinya akan digunakan dan menjadi media utama dalam penyampaian sosialisasi PATEN kepada masyarakat. Penentuan media ini dilakukan dengan melihat ketertarikan masyarakat saat ini, dimana media yang dipilih merupakan media yang dirasa sedang memiliki peminat paling banyak di masyarakat dan efektif untuk mensosialisasikan PATEN. Dengan beberapa pertimbangan yang dilakukan maka Humas Diskominfo Kabupaten Karawang memilih beberapa media sosial, seperti Facebook, Instagram, Twitter. Selain itu, ada juga media *online* yaitu laman web, dan juga melalui media siaran yaitu radio Sturada Karawang.

Selain itu ada juga media lama yang digunakan, seperti spanduk dan *banner* karena dirasa masih efektif. Setelah menentukan media, tahap perencanaan yang dilakukan oleh Humas Diskominfo Kabupaten Karawang adalah kegiatan perencanaan konten yang akan dibuat untuk mensosialisasikan PATEN kepada masyarakat. Tahap perencanaan ini dilakukan agar konten yang nantinya dipublikasikan dapat dipahami oleh semua kalangan masyarakat sebagai target sasaran, jika konten yang dibuat dapat dipahami maka pesan yang ingin disampaikan bisa tersampaikan dengan baik sehingga tujuan komunikasi yang diinginkan bisa tercapai. Tahap-tahap perencanaan yang dilakukan oleh Humas Diskominfo Kabupaten Karawang merupakan bagian dari langkah-langkah yang diambil oleh pelaku komunikasi atau komunikator guna mencapai tujuan yang diharapkan. Seperti yang terdapat dalam konsep teori perencanaan Charles Berger bahwa rencana-rencana dari perilaku pelaku komunikasi merupakan *representative* kognitif hierarki dari rangkaian tindakan untuk mencapai tujuan. Pada teori perencanaan Charles Berger juga dijelaskan tentang proses-proses yang terdapat dalam proses komunikasi yaitu ketika proses membuat pesan serta memahami pesan. Saat proses menghasilkan atau membuat pesan maka pelaku komunikasi akan melibatkan proses yang berlangsung pada tahap perencanaan. Setelah melakukan penyusunan strategi komunikasi dalam tahap perencanaan selanjutnya Humas Diskominfo Kabupaten Karawang akan melaksanakan kegiatan komunikasi tersebut.

Pada tahap pelaksanaan, segala media yang telah dipilih akan digunakan

untuk mensosialisasikan PATEN, selain itu kegiatan yang telah direncanakan juga akan diimplementasikan. Setelah melaksanakan atau mengimplementasikan kegiatan komunikasi yang dijalankan, selanjutnya Humas Diskominfo akan melakukan tahap evaluasi untuk mengetahui apakah rencana komunikasi yang telah disusun sudah berjalan efektif dan mencapai tujuan atau malah sebaliknya. Seluruh rencana-rencana serta tahapan yang telah dilakukan oleh Humas Diskominfo diharapkan dapat memberikan informasi mengenai PATEN dengan sebaik mungkin kepada masyarakat. Selain itu, diharapkan juga bahwa seluruh kegiatan strategi komunikasi tersebut bisa dipahami dan tersampaikan dengan efektif agar masyarakat Kabupaten Karawang dapat tertarik untuk hadir dalam PATEN.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi komunikasi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mensosialisasikan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pemerintah Kabupaten Karawang Tahun 2023, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, Humas Diskominfo melakukan tiga tahapan dalam membuat strategi komunikasi untuk mensosialisasikan program PATEN kepada masyarakat, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahap perencanaan melibatkan analisis target sasaran, pemilihan media, dan perencanaan konten. Kedua, dalam tahap pelaksanaan, Humas Diskominfo menerapkan strategi komunikasi melalui media sosial, laman web, radio, dan media luar seperti spanduk. Terakhir, tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas strategi komunikasi, dan saat ini strategi yang diterapkan dianggap berhasil karena berhasil menarik minat masyarakat untuk mengunjungi PATEN.

## **REFERENSI**

- Ambarwati. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Al Qalam Media Lestari.
- Diskominfo Kabupaten Karawang. (2016). *Selayang Pandang: Tugas dan Fungsi Pokok*. <https://diskominfo.karawangkab.go.id/>
- Kementrian Komunikasi dan Informatika. (2016). *UU Bidang Kominfo*.
- Miles, M. B., & A. M. H. (2007). *Qualitative Data Analysis*. UI Press.
- Morrison. (2013). *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Prenadamedia Group.
- Muttaqin., & Djakfar; R. (2021). *Strategi Komunikasi Perangkat Desa dalam Mensosialisasikan Vaksin COVID-19 di Desa Batumarta II Kecamatan Lubuk Raja Kabupaten Ogan Komering Ulu*. 6.
- Rahmawati. (2020). Modul Praktikum Komunikasi Pemerintahan. *The Journal Publishing*.
- Sayidah. (2018). *Metodologi Penelitian Disertai dengan Contoh Penerapannya dalam Penelitian*. Zifatama Jawa.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan R and D*. Alfabeta.