

“Efektivitas Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Humas dalam Penyebaran Informasi Publik di Dinas Kominfo Kabupaten Gorontalo Utara”

Agum Presiawan Tubuon¹, Ellys Rachman², Luthfia Bakari³

^{1,2,3}Universitas Bina Taruna Gorontalo, Indonesia

Corresponding Author: Agum Tubuon, e-mail: atubuon12@gmail.com¹,
ellysrachman12@gmail.com²bakariluthfia@gmail.com³

Published: Agust , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelaksanaan tupoksi Humas dalam penyebaran informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gorontalo Utara. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi di lingkungan Diskominfo Gorontalo Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan website resmi daerah (portal.gorutkab.go.id) aktif digunakan untuk mendokumentasi kegiatan pimpinan daerah, namun menghadapi hambatan teknis (gangguan jaringan, serangan siber) dan konten yang masih bersifat berita singkat tanpa pemaparan kebijakan mendalam. Pemanfaatan media sosial publik belum terlembaga: belum ada akun resmi pemerintahan, sehingga penyebaran info publik masih sangat tergantung pada inisiatif pribadi pejabat (misalnya akun Instagram pribadi Kepala Dinas). Kualitas SDM Humas juga terbatas – hanya sedikit personel dengan latar IT, kurangnya staf berkompentensi komunikasi, serta minim peralatan dokumentasi – sehingga komunikasi cenderung bersifat administratif dan tidak komunikatif.

Keywords: Tupoksi Humas; Penyebaran Informasi Publik; Media Daring; Pemerintah Daerah; Komunikasi Publik.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Dalam era tata kelola pemerintahan modern, komunikasi publik tidak lagi sekadar dianggap sebagai alat penyampaian informasi satu arah, melainkan telah berevolusi menjadi mekanisme strategis dalam membangun legitimasi pemerintahan, memperkuat partisipasi warga, serta menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pembangunan (Adinda & Santoso, 2025). Keberhasilan penyelenggaraan kebijakan publik sangat bergantung pada bagaimana informasi dapat disalurkan secara efektif kepada masyarakat, tidak hanya dari sisi isi, tetapi juga dalam hal kecepatan, keterjangkauan, dan relevansi.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Gorontalo Utara memiliki mandat penting dalam mengelola komunikasi publik. Di dalamnya, unit Hubungan Masyarakat (Humas) memainkan peran sentral sebagai simpul penghubung antara pemerintah daerah dengan masyarakat. Fungsi ini mengemban tanggung jawab dalam merancang, menyampaikan, dan

mengevaluasi komunikasi yang disampaikan kepada publik guna membangun citra positif institusi dan meningkatkan literasi kebijakan di tengah masyarakat (Khairunisa, 2024).

Namun demikian, dalam praktiknya, efektivitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Humas di Dinas Kominfo Kabupaten Gorontalo Utara masih menghadapi tantangan sistemik. Di antaranya adalah belum optimalnya pemanfaatan media daring, lemahnya sinergi antar-SKPD, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam bidang komunikasi strategis. Media sosial, yang seharusnya menjadi sarana interaktif, cenderung digunakan secara satu arah dan kurang dimaksimalkan untuk mendorong partisipasi publik (Putri & Riswandi, 2025).

Beberapa studi kontemporer menyoroti pentingnya integrasi teknologi informasi dalam mendukung efektivitas komunikasi publik. Penelitian (Khairunisa, 2024) mengenai pemanfaatan Instagram Kementerian LHK menunjukkan bahwa media sosial mampu meningkatkan visibilitas kebijakan publik secara signifikan apabila dikelola secara strategis. Namun temuan tersebut belum banyak dijadikan rujukan dalam konteks pemerintah daerah, termasuk di Gorontalo Utara, yang masih cenderung konservatif dalam strategi komunikasi digitalnya.

Situasi ini menegaskan adanya research gap yang signifikan. Sebagian besar penelitian terkait efektivitas humas masih berfokus pada institusi pemerintah pusat (e.g., Kementerian, Polri) atau institusi pendidikan tinggi (Irwan & Misidawati, 2025), sementara pendekatan berbasis daerah, khususnya kabupaten dengan keterbatasan infrastruktur digital dan SDM, belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Padahal, konteks lokal sering kali memiliki dinamika tersendiri yang membutuhkan pendekatan komunikasi yang khas.

Lebih lanjut, terdapat indikasi bahwa peran Humas belum difungsikan secara struktural dan berkelanjutan. Misalnya, tidak semua SKPD di Kabupaten Gorontalo Utara memiliki pola koordinasi komunikasi yang seragam, sehingga informasi yang bersifat penting seperti program bantuan sosial, layanan kesehatan, dan pembangunan infrastruktur sering kali tidak tersebar secara komprehensif dan tepat waktu kepada masyarakat (Dewanjani, 2024). Ketidakterpaduan ini menjadi penghambat utama dalam mewujudkan komunikasi publik yang efektif.

Dalam konteks partisipasi publik, komunikasi yang lemah berdampak langsung pada rendahnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Seperti dikemukakan oleh Murlitta et al., (2024), komunikasi dua arah antara pemerintah dan publik merupakan prasyarat penting untuk membentuk kepercayaan dan partisipasi yang otentik. Namun, model komunikasi yang diterapkan oleh Humas Diskominfo Gorontalo Utara masih bersifat informatif, bukan partisipatif.

Kondisi ini diperparah dengan minimnya tenaga profesional di bidang kehumasan. Banyak posisi strategis diisi oleh pegawai non-komunikator yang kurang memiliki latar belakang akademik

atau pelatihan di bidang jurnalistik, komunikasi strategis, atau hubungan media. Hal ini berakibat pada rendahnya kualitas narasi kebijakan yang disampaikan kepada masyarakat (Harditia & Sudadi, 2025).

Sementara itu, laman resmi pemerintah daerah seperti motabikambungu.gorutkab.go.id tidak diperbarui secara berkala dan masih minim konten visual atau interaktif yang mampu menarik minat masyarakat. Dalam studi oleh Fauziah, (2024) dijelaskan bahwa website pemerintah daerah yang dikelola secara responsif dan *user-friendly* mampu menjadi pusat informasi strategis yang memfasilitasi keterbukaan informasi publik sesuai dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008.

Berdasarkan kompleksitas permasalahan tersebut, kajian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan literatur terkait efektivitas pelaksanaan tupoksi humas pada level pemerintahan kabupaten. Fokus pada Gorontalo Utara menjadi signifikan mengingat kondisi geografis dan sosial daerah ini yang menuntut pendekatan komunikasi publik yang adaptif terhadap dinamika lokal serta berbasis teknologi informasi.

Di sisi lain, publik kini menaruh harapan tinggi terhadap transparansi kebijakan dan keterlibatan aktif dalam pembangunan daerah. Dalam penelitian Lestiani, (2024), diperlihatkan bahwa organisasi yang mengadopsi prinsip komunikasi yang terbuka dan partisipatif cenderung memperoleh legitimasi publik yang lebih kuat. Ini menjadi landasan teoretis penting bahwa peran Humas dalam konteks pemerintahan daerah tidak boleh lagi bersifat simbolik, melainkan strategis.

Lebih luas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur komunikasi publik dalam administrasi negara, sekaligus menyuguhkan rekomendasi praktis bagi Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara. Tujuannya bukan hanya untuk menilai sejauh mana efektivitas pelaksanaan tupoksi Humas, tetapi juga merumuskan strategi perbaikan yang berkelanjutan dan berbasis kebutuhan lokal.

Olehnya, penelitian ini tidak hanya bersifat evaluatif, tetapi juga prospektif, yakni mencoba memetakan masa depan komunikasi publik yang lebih inklusif dan berorientasi pada keterlibatan aktif masyarakat. Oleh karena itu, upaya penguatan kapasitas kelembagaan Humas Diskominfo menjadi penting agar peran mereka sebagai fasilitator utama dalam penyebaran informasi publik dapat berjalan optimal dan kontekstual.

Sebagai akhir dari refleksi ini, dapat ditegaskan bahwa penguatan peran Humas bukan hanya soal teknis penyampaian informasi, tetapi juga soal membangun relasi sosial antara pemerintah dan rakyatnya. Komunikasi publik yang efektif adalah jembatan menuju pemerintahan yang terbuka, responsif, dan dipercaya publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang berlandaskan pada pengamatan langsung peneliti serta pengetahuan yang diperoleh melalui studi literatur ilmiah dan wawancara lapangan (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara menyeluruh dinamika pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Humas dalam menyebarluaskan informasi publik melalui interpretasi atas realitas sosial yang berkembang. Menurut (Arikunto, 2016), penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Dalam konteks ini, peneliti berupaya menggambarkan secara menyeluruh bagaimana strategi komunikasi dan pengelolaan informasi dijalankan oleh Humas Dinas Kominfo Kabupaten Gorontalo Utara dalam menjawab kebutuhan keterbukaan informasi publik.

State Of The Art

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Novianti et al., (2020) dengan judul Peranan Humas Pemerintah Daerah dalam Menyebarluaskan Informasi Pembangunan Daerah (Studi di Kantor Bagian Humas Pemda Ogan Ilir Tahun 2017). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan berfokus pada peran humas pemerintah daerah sesuai teori Dozier & Broom. Hasilnya menunjukkan bahwa humas Pemda Ogan Ilir menjalankan empat peran penting, yaitu penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi, meskipun beberapa peran seperti konferensi pers belum optimal.

Penelitian kedua oleh Prastowo, (2020) dengan judul Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah pada Lembaga Pemerintah yang diterbitkan dalam Jurnal Profesi Humas Universitas Padjadjaran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan objek pada lembaga-lembaga pemerintahan pusat. Hasil penelitian menegaskan bahwa pelaksanaan fungsi humas pemerintah melibatkan penyampaian informasi valid melalui media tepat, penggunaan komunikasi dua arah, serta peran humas sebagai fasilitator, komunikator, hingga negosiator dalam membangun hubungan dengan publik.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Theo, (2024) dalam jurnal Jurnal Ilmu Komunikasi UHO dengan judul Strategi Komunikasi Humas PKU Muhammadiyah Bantul dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teori circular model of social media (Regina Luttrell). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi humas PKU Muhammadiyah Bantul dalam pengelolaan Instagram mencakup aspek share, optimize, manage, dan engage. Peneliti menyoroti pentingnya keterlibatan publik dan pemanfaatan data untuk optimalisasi konten.

Tugas Pokok dan Fungsi Humas

Fungsi Humas

Fungsi humas dalam suatu organisasi atau lembaga adalah memasarkan, menginformasikan

terkait kegiatan, program-program kerja yang terdapat dalam organisasi atau lembaga agar lebih dikenal oleh masyarakat luas. Humas juga berperan menerima serta menganalisis kritik dan saran dari masyarakat luas terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan organisasi atau lembaga tersebut. Kritik dan saran yang diterima oleh praktisi humas kemudian dianalisis dan didiskusikan dengan pimpinan. Diskusi dengan pimpinan penting dilakukan agar terdapat solusi yang tepat dari kritik dan saran dari masyarakat tersebut.

Fungsi humas dalam organisasi ada empat kategori menurut Dozier & Broom dalam (Ruslan, 2012), yaitu : Pertama, Penasehat Ahli (Expert Presiber) Petugas Humas dipandang sebagai seorang profesional yang berkompeten. Perannya adalah memberikan saran dan panduan kepada pimpinan perusahaan atau organisasi; Kedua, Fasilitator Komunikasi (Communication fasilitator) Humas berperan sebagai penghubung dalam komunikasi antara perusahaan atau organisasi dengan publik, baik publik internal maupun eksternal; ketiga, Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Fasilitator) Peran petugas humas sebagai mediator dalam proses penyelesaian masalah. Dalam peran ini, petugas humas ikut serta atau dilibatkan dalam setiap tahap manajemen; Keempat, Teknisi Komunikasi (Communication Technician) Petugas humas dipandang sebagai pelaksana teknis komunikasi, dengan tugasnya menyediakan layanan di aspek teknis. Namun, keputusan mengenai kebijakan dan teknik komunikasi yang akan digunakan bukanlah wewenangnya.

Menurut Rusady Ruslan dalam (Fransiska, 2015) terdapat empat peran utama humas, yaitu (1) Sebagai communicator atau penghubung. (2) Membina relationship (3) Peranan back up management. (4) Membentuk corporate image

Peran humas sebagai communicator atau penghubung adalah bahwa humas mempunyai peran menghubungkan antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Humas juga berperan dalam membina relationship (hubungan) yaitu berupaya membina hubungan yang saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Kemudian peran humas dalam back up management yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. Selain ketiga peran tersebut humas juga berperan dalam membentuk corporate image yang artinya peranan humas yakni berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. Zulkarnain Nasution (Nasution, 2010) menjelaskan peranan humas di lembaga pendidikan ke depan , antara lain: Pertama, Membina hubungan harmonis kepada publik internal (dalam lingkungan lembaga pendidikan, seperti: guru/dosen, tenaga administrasi dan siswa) dan hubungan kepada publik eksternal (di luar lembaga pendidikan, seperti: orang tua siswa, dan di luar lembaga pendidikan); Kedua, Membina komunikasi dua arah kepada publik internal (dosen/guru, karyawan, dan mahasiswa/ siswa) dan publik eksternal (lembaga luar/ instansi. Masyarakat, dan media masa) dengan menyebarkan pesan, informasi dan publikasi hasil penelitian, dan berbagai kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan pimpinan; ketiga, Mengidentifikasi dan menganalisis suatu opini atau berbagai persoalan, baik yang ada di lembaga

pendidikan maupun yang ada di masyarakat; keempat, Berkemampuan mendengar keinginan atau aspirasi-aspirasi yang terdapat di dalam masyarakat; kelima, Bersikap terampil dalam menterjemahkan kebijakan-kebijakan pimpinan dengan baik.

Peran humas sangat terkait erat dengan fungsinya, khususnya dalam lingkungan lembaga pendidikan. Di era globalisasi, berbagai masalah dapat timbul akibat kinerja humas yang kurang optimal. Salah satu masalah yang sering muncul adalah opini negatif dari publik terhadap lembaga pendidikan. Opini negatif ini bisa berdampak buruk terhadap pencapaian tujuan lembaga. Oleh karena itu, humas memegang peran krusial di lembaga pendidikan untuk membentuk opini positif dari masyarakat. Humas juga berperan dalam menjaga komunikasi dua arah antara lembaga dan publik.

Tugas Pokok Humas

Tugas Pokok utama humas adalah membentuk citra positif organisasi atau lembaga di hadapan masyarakat. Dengan demikian, humas berusaha menciptakan kepercayaan publik bahwa organisasi tersebut berkontribusi dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang berada di sekitar tempat organisasi itu beroperasi. Melalui berbagai strategi komunikasi, humas bertujuan memastikan bahwa masyarakat melihat organisasi sebagai entitas yang peduli dan berperan penting dalam kehidupan mereka, sehingga hubungan yang harmonis dan saling percaya dapat terbangun. Tugas Pokok humas menurut (Fajri, 2017) adalah: Pertama, Terpeliharanya dan terbentuknya saling pengertian (Aspek Kognisi) Tujuan humas adalah membuat publik dan organisasi/lembaga saling mengenal. Baik mengenal kebutuhan, kepentingan, harapan, maupun budaya masing-masing.

Olehnya, aktivitas kehumasan haruslah menunjukkan adanya usaha komunikasi untuk mencapai saling kenal dan saling mengerti; Kedua, Menjaga dan membentuk saling percaya (Aspek Afeksi) Sikap saling percaya keberadaannya masih bersifat tersembunyi, yakni ada pada keyakinan seseorang (publik) terhadap kebaikan/ketulusan orang lain (organisasi/ lembaga) dan juga pada keyakinan organisasi/lembaga terhadap kebaikan/ketulusan publiknya; ketiga, Memelihara dan menciptakan kerjasama (Aspek Psikomotoris) Bantuan dan kerjasama sudah dalam bentuk perilaku atau termanifestasikan dalam bentuk tindakan tertentu. Aspek psikomotoris dapat dilihat dari usaha humas sebagai wakil organisasi/lembaga untuk senantiasa terbuka terhadap pers yang menginginkan fakta, tidak mempersulit kerja pers dalam mendapat informasi dan menghubungi sumber berita.

Oemi Abdurrahman menjelaskan bahwa Tugas Pokok humas diantaranya adalah mengembangkan *good-will* dan memperoleh opini publik yang *favorable* atau menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan publik, kegiatan humas harus dikerahkan kedalam (internal) dan keluar (eksternal). Tujuan internal humas adalah mencapai karyawan yang mempunyai kegairahan kerja. Sedangkan tujuan eksternal humas adalah untuk mengeratkan hubungan dengan

orang-orang diluar instansi. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan humas adalah menciptakan kesan atau citra positif organisasi, lembaga atau perusahaan terhadap masyarakat. Kegiatan Humas harus dikerahkan kedalam (internal) dan keluar (eksternal).

Tujuan internal humas adalah mencapai karyawan yang mempunyai kegairahan kerja. Sedangkan tujuan eksternal relations adalah untuk mengeratkan hubungan dengan orang-orang diluar instansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengelolaan informasi publik digital oleh Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara melalui pengelolaan media daring (website), kualitas sumber daya manusia (SDM), serta inovasi penyebaran informasi melalui media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek pengelolaan media daring website, Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara telah memiliki portal resmi, yakni portal.gorutkab.go.id, yang menjadi kanal utama penyampaian informasi pemerintahan secara digital kepada masyarakat. Website ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan digunakan untuk mempublikasikan kegiatan pimpinan daerah serta aktivitas instansi pemerintah. Namun, pengelolaan website tersebut belum maksimal. Beberapa kendala utama yang dihadapi antara lain adalah keterbatasan jaringan internet, kurangnya tenaga profesional di bidang komunikasi publik, serta ketiadaan struktur kelembagaan khusus yang menangani pengelolaan informasi digital secara sistematis. Selain itu, masyarakat menilai bahwa konten dalam website sering kali tidak diperbarui, tidak menarik, dan tidak mencerminkan kebutuhan informasi yang relevan. Peristiwa peretasan server Pusat Data Nasional Sementara (PDNS) tahun 2024 juga turut memperburuk kondisi aksesibilitas informasi publik melalui website, menyebabkan layanan digital pemerintah tidak dapat diakses untuk waktu yang cukup lama.

Kualitas sumber daya manusia dalam bidang komunikasi publik juga menjadi persoalan serius dalam pengelolaan media daring di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa hanya terdapat satu orang fungsional yang menangani tugas kehumasan dan publikasi informasi, itupun tanpa latar belakang akademik di bidang komunikasi atau jurnalistik. Tidak tersedia perangkat kerja khusus seperti kamera, komputer, atau software pengelola konten yang memadai; sebagian besar tugas dilaksanakan dengan menggunakan perangkat pribadi pegawai. Kondisi ini menunjukkan lemahnya dukungan institusional terhadap pengembangan komunikasi digital pemerintah. Tidak hanya dari sisi alat kerja, tetapi juga dari segi pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur yang sangat terbatas. Petugas yang menangani kehumasan tidak mendapatkan pelatihan secara berkala, sehingga tidak memiliki bekal pengetahuan dan keterampilan untuk menyampaikan informasi secara menarik, efektif, dan sesuai

dengan kebutuhan masyarakat. Fungsi kehumasan masih dipandang sebagai pelengkap administrasi, bukan sebagai instrumen strategis dalam membangun kepercayaan publik.

Sementara itu, pada aspek inovasi penyebaran informasi melalui media sosial, penelitian ini menemukan bahwa Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara belum memiliki akun media sosial resmi yang dikelola secara kelembagaan. Aktivitas komunikasi publik melalui media sosial masih bergantung pada inisiatif pribadi Kepala Dinas Kominfo yang menggunakan akun pribadinya di TikTok, Instagram, dan YouTube untuk menyampaikan informasi publik. Tidak adanya tim media sosial, minimnya perangkat dokumentasi, serta belum tersedianya kebijakan institusional terkait manajemen media sosial menyebabkan aktivitas komunikasi digital menjadi tidak konsisten, tidak terstruktur, dan kurang berdampak. Konten yang disampaikan masih sebatas dokumentasi kegiatan, belum menjangkau tema-tema penting seperti pelayanan publik, kebijakan pemerintah, atau isu yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa gaya penyampaian informasi yang digunakan masih terlalu birokratis dan formal, sehingga tidak menarik minat khalayak. Mereka menyarankan perlunya konten yang lebih komunikatif, kreatif, dan bersifat dua arah, seperti video pendek (*reels*), *storytelling* kuis, serta keterlibatan tokoh-tokoh lokal dan pemuda kreatif dalam produksi konten.

Pembahasan terhadap temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan informasi publik digital di Kabupaten Gorontalo Utara masih dihadapkan pada berbagai tantangan mendasar. Salah satu tantangan terbesar adalah belum adanya struktur kelembagaan yang kuat yang secara khusus menangani komunikasi digital secara profesional. Selain itu, kualitas SDM yang tidak sesuai dengan kebutuhan bidang komunikasi publik turut menghambat efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Dalam konteks ini, temuan penelitian ini selaras dengan pendapat (Ivo Noviana, 2015) yang menyebutkan bahwa humas pemerintah di banyak daerah cenderung hanya berperan sebagai pelaksana teknis, bukan fasilitator komunikasi strategis. Hal ini menyebabkan informasi pemerintah gagal membangun interaksi yang bermakna dengan masyarakat. Sementara itu, dalam studi (Prameisti & Manar, 2023), keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada infrastruktur teknologi dan ketersediaan SDM yang kompeten. Oleh karena itu, tantangan yang dihadapi Gorontalo Utara mencerminkan adanya kesenjangan antara visi digitalisasi pemerintah dengan kenyataan kapasitas yang tersedia.

Lebih lanjut, dari sisi pendekatan komunikasi, Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara masih mempraktikkan pola komunikasi satu arah. Media sosial belum dimanfaatkan sebagai ruang dialog, melainkan hanya sebagai papan pengumuman. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Maulvi et al., 2023), yang menekankan pentingnya membangun komunikasi dua arah dalam penggunaan media sosial untuk pelayanan publik. Rendahnya literasi digital baik di kalangan aparatur maupun masyarakat menjadi tantangan tersendiri. Pemerintah belum mengembangkan strategi komunikasi

digital yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif. Selain itu, masih terdapat pandangan konvensional di kalangan birokrat yang menganggap media daring sebagai pelengkap formalitas, bukan sebagai sarana utama membangun keterbukaan dan akuntabilitas. Hal ini diperkuat oleh kritik dari masyarakat yang menyebutkan bahwa website dan media sosial pemerintah cenderung stagnan dan tidak berfungsi optimal.

Olehnya, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi publik digital di Kabupaten Gorontalo Utara masih lemah dan membutuhkan intervensi kebijakan yang strategis. Pemerintah perlu membentuk unit komunikasi digital yang profesional, merekrut SDM dengan latar belakang komunikasi dan desain digital, serta menyediakan perangkat kerja yang memadai. Di sisi lain, strategi konten juga harus diarahkan pada pendekatan yang komunikatif, partisipatif, dan edukatif agar dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat. Literasi digital masyarakat pun perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan edukasi berkala. Tanpa perubahan struktural dan kultural ini, maka cita-cita mewujudkan pemerintahan yang terbuka, responsif, dan partisipatif melalui media digital hanya akan menjadi wacana tanpa realisasi.

KE SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Humas pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gorontalo Utara, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi kehumasan belum berjalan secara efektif dan optimal dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Fungsi utama humas yang seharusnya berperan sebagai penghubung strategis antara pemerintah dan masyarakat masih dijalankan secara administratif dan sporadis, tanpa strategi komunikasi yang terencana dan terukur. Ketiadaan struktur kelembagaan khusus untuk kehumasan menyebabkan fungsi ini tidak memiliki kekuatan organisasi yang memadai dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan komunikasi publik.

Selain itu, penggunaan media sosial oleh pemerintah daerah masih sangat terbatas dan bersifat satu arah. Aktivitas penyebaran informasi lebih didasarkan pada inisiatif individu pejabat, tanpa dukungan akun resmi maupun strategi konten yang konsisten. Pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana komunikasi publik belum diiringi dengan perencanaan komunikasi yang matang, termasuk kurangnya kalender editorial, gaya komunikasi partisipatif, dan pengukuran efektivitas konten. Website resmi pemerintah daerah pun belum optimal, baik dari sisi tampilan, pembaruan konten, maupun fitur interaktif yang seharusnya menjembatani keterlibatan masyarakat. Adanya gangguan terhadap sistem Pusat Data Nasional Sementara (PDNS) juga memperkuat pentingnya aspek keamanan informasi digital sebagai prioritas.

Secara keseluruhan, efektivitas komunikasi publik daerah sangat bergantung pada empat elemen utama, yaitu profesionalisme sumber daya manusia, kesiapan kelembagaan, strategi

komunikasi digital, dan ketersediaan infrastruktur pendukung. Tanpa sinergi yang kuat di antara keempat elemen ini, pelaksanaan kehumasan di pemerintahan daerah hanya akan menjadi formalitas tanpa dampak nyata dalam meningkatkan kepercayaan publik dan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, H., & Santoso, H. (2025). Strategi Komunikasi Digital Fraksi Partai Demokrat Dalam Optimalisasi Penyebaran Informasi Publik. *NIV EDANA: Jurnal Komunikasi Dan Bahasa*, 6(2), 339–352.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Dewanjani, D. S. R. (2024). Peran Humas Pdca MetroJaya Dalam Menghadapi Penyebaran Informasi Hoaks Di Media Sosial. Universitas Nasional.
- Fajri, C. (2017). Peran Humas Dalam Meningkatkan Loyalitas Stakeholders Universitas Ahmad Dahlan. *Informasi: Kajian Ilmu Komunikasi*, 47(1), 97–108.
- FAUZIAH, E. A. (2024). Etika komunikasi publik bagi humas pt. Angkasa pura i cabang bandar udara internasional yogyakarta dalam media sosial instagram Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fransiska, M. (2015). Peran Humas dalam Membangun Citra Sekolah Menengah Kejuruan Bopkri 1 Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Harditia, H., & Sudadi, S. (2025). Strategi Manajemen Humas dalam Membangun Reputasi Sekolah di Mata Publik. *Al-Marsus: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 28–40.
- Irwan, M., & Misidawati, D. N. (2025). Peran Media Sosial Dalam Meningkatkan Efektivitas Public Relations Institusi Pendidikan Tinggi. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(6), 2344–2360.
- Ivo Noviana. (2015). Kekerasan Seksual Terhadap Anak: Dampak Dan Penanganannya Child Sexual Abuse: Impact and Handling. *SocioInforma*, 1(1), 14.
- Khairunisa, A. W. (2024). Efektivitas Instagram Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan sebagai Media Penyebaran Informasi.
- LESTIANI, L. (2024). Implementasi Digital Public Relations Pada Label Musik Lesar Records Dalam Mempublikasikan Lagu. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). Peran Media Sosial Bagi Humas Pemerintah. *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 92–101. <https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.14939>
- Murlitta, O., Wisudawanto, R., & Azis, H. (2024). Penerapan Kekayaan Media Tentang Pemberitaan Unggahan Terkait Raperda APBD Tahun 2020-2023 Oleh Humas pada Instagram DPRD Kota Surakarta. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 2(4), 239–255.
- Nasution, Z. (2010). *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang UMM Press.

- Novianti, D. A., Mahriani, R., & Wulantari, R. A. (2020). Peranan Humas Pemerintah Daerah Dalam Menyebarkan Informasi Pembangunan Daerah (Studi di Kantor Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2017). *Jurnal Kaganga: Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 30–39. <https://doi.org/10.33369/jkaganga.4.2.30-39>
- Prameisti, S. A., & Manar, D. G. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan E-Ktp Berbasis Digital Melalui Lawet Kebumen Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun 2022-2023. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(1), 464–480.
- Prastowo, F. X. A. A. (2020). Pelaksanaan fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintah. *Profesi Humas*, 5(1), 17–37.
- Putri, M. E., & Riswandi, R. (2025). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Membangun Kepercayaan Publik Untuk Menggunakan Produk Dan Jasa (Klinik Dermalove Batam). *SCIENTIA JOURNAL : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 7(2).
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen public relations & media komunikasi konsepsi dan aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Pendidikan*. ALFABETA, CV.
- Theo, I. (2024). Strategi Komunikasi Humas Pku Muhammadiyah Bantul Dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Pendidikan Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 9(4), 1003–1016.