

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kota Probolinggo

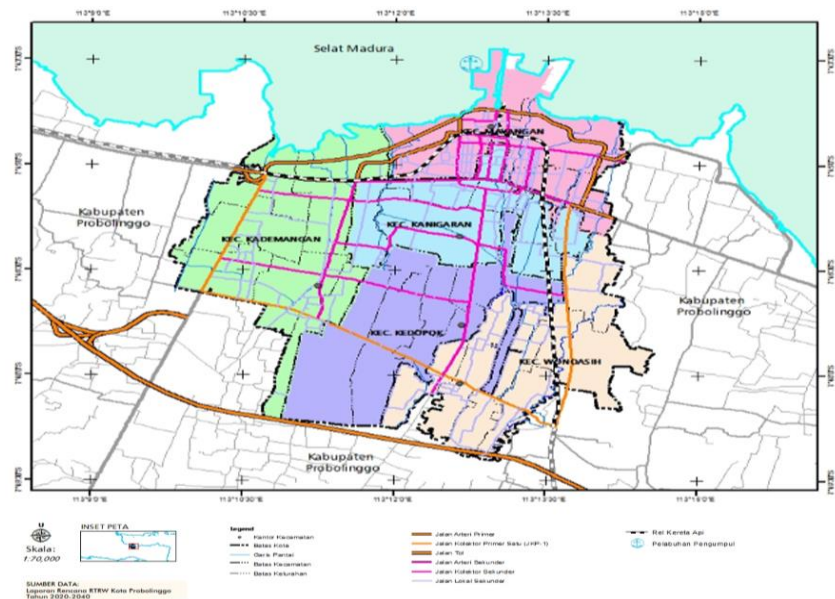
Pada zaman Pemerintahan Prabu Radjasanagara (Sri Nata Hayam Wuruk) raja Majapahit yang ke IV (1350-1389), Probolinggo dikenal dengan nama “Banger”, nama sungai yang mengalir di tengah daerah Banger ini. Banger merupakan pedukuhan kecil di bawah pemerintahan Akuwu di Sukodono. Nama Banger dikenal dari buku Negarakertagama yang ditulis oleh Pujangga Kerajaan Majapahit yang terkenal, yaitu Empu Prapanca (<https://probolinggokota.go.id>).

Sejalan dengan perkembangan politik kenegaraan/kekuasaan pada zaman Kerajaan Majapahit, pemerintahan di Banger juga mengalami perubahan-perubahan/perkembangan seiring dengan perkembangan zaman. Semula merupakan pedukuhan kecil di muara kali Banger, kemudian berkembang menjadi Pakuwon yang dipimpin oleh seorang Akuwu, di bawah kekuasaan kerajaan Majapahit. Pada saat Bre Wirabumi (Minakjinggo), Raja Blambangan berkuasa, Banger yang merupakan perbatasan antara Majapahit dan Blambangan, dikuasai pula oleh Bre Wirabumi. Bahkan Banger menjadi kancah perang saudara antara Bre Wirabumi (Blambangan) dengan Prabu Wikramawardhana (Majapahit) yang dikenal dengan “Perang Paregreg” (<https://probolinggokota.go.id>).

Pada masa Pemerintahan VOC, setelah kompeni dapat meredakan mataram, dalam perjanjian yang dipaksakan kepada Sunan Pakubuwono II di Mataram, seluruh daerah di sebelah Timur Pasuruan (termasuk Banger) diserahkan kepada VOC pada tahun 1743. Untuk memimpin pemerintahan di Banger, pada tahun 1746 VOC mengangkat Kyai Djojolelono sebagai Bupati Pertama di Banger, dengan gelar Tumenggung. Kabupatennya terletak di Desa Kebonsari Kulon. (Kiem(<https://probolinggokota.go.id>).

2. Wilayah Geografis

Gambar 4.1 Peta Kota Probolinggo



Letak Kota Probolinggo berada pada $7^{\circ} 43' 41''$ sampai dengan $7^{\circ} 49' 04''$ Lintang Selatan dan $113^{\circ} 10'$ sampai dengan $113^{\circ} 15'$ Bujur Timur dengan luas wilayah $56,667 \text{ Km}^2$. Disamping itu Kota Probolinggo merupakan daerah transit yang menghubungkan kota-kota (sebelah timur

Kota): Banyuwangi, Jember, Bondowoso, Situbondo, Lumajang, dengan kota-kota (sebelah barat Kota): Pasuruan, Malang, Surabaya.

Adapun batas wilayah administrasi Kota Probolinggo meliputi: 1. Sebelah Utara: Selat Madura 2. Sebelah Timur: Kecamatan Dringu, Probolinggo Kabupaten Probolinggo 3. Sebelah Selatan: Kecamatan Leces, Probolinggo, Wonomerto, Probolinggo, Sumberasih, Probolinggo Kabupaten Probolinggo 4. Sebelah Barat: Kecamatan Sumberasih, Probolinggo Kabupaten Probolinggo.

Luas wilayah Kota Probolinggo tercatat sebesar 56.667 Km. Secara administrasi pemerintahan Kota Probolinggo terbagi dalam 5 (lima) Kecamatan dan 29 Kelurahan yang terdiri dari Kecamatan Mayangan terdapat 5 Kelurahan, Kecamatan Kademangan terdapat 6 Kelurahan, Kecamatan Wonoasih terdapat 6 Kelurahan, Kecamatan Kedopok terdapat 6 Kelurahan, dan Kecamatan Kanigaran terdapat 6 Kelurahan (<https://probolinggokota.go.id>).

3. Profil Diskominfo Kota Probolinggo

a. Sejarah

Sebagaimana yang tertuang pada Perda nomor 04 tahun 2012 tentang organisasi perangkat daerah Kota probolinggo dan Perwali nomor 28 tahun 2012 tentang tupoksi dinas daerah Kota Probolinggo pasal 123. Maka lahirlah Dinas Komunikasi dan Informatika, pada 5 Desember 2012 di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Meskipun baru berdiri, Diskominfo selalu meningkatkan profesionalisme dalam bidang

komunikasi dan informasi sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat. Kami bekerja dengan sepenuh hati dengan meningkatkan kualitas kapasitas layanan. Tidak kenal kata menyerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena kami adalah pelayan masyarakat (<https://diskominfo.probolinggokota.go.id>).

b. Visi dan Misi

1) Visi

- a) Terwujudnya komunikasi dan informasi yang handal Berbasis teknologi informasi Menuju probolinggo kota jasa yang berwawasan lingkungan.

2) Misi

- a) Terwujudnya tertib administrasi kepegawaian dan kearsipan serta peningkatan hubungan interaktif melalui pemanfaatan teknologi informasi;
- b) Meningkatnya jumlah penyebaran informasi publik ke masyarakat Kota Probolinggo;
- c) Terwujudnya komunikasi yang efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan Kota Probolinggo maju dan sejahtera;
- d) Terwujudnya sumber daya telematika yang handal dan berdaya saing serta ramah lingkungan.

a. Struktur Organisasi Diskominfo.

Bagan 4.2

Struktur Organisasi Diskominfo



Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo berdasarkan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Probolinggo. Peraturan Walikota Probolinggo nomor 96 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo.

- 1) **KEPALA DINAS**;
- 2) **SEKRETARIAT**, membawahi :
 - a) Subbagian Tata Usaha;
 - b) Subbagian Program; dan
 - c) Subbagian Keuangan.
- 3) **BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK**, membawahi :

- a) Seksi Pelayanan Informasi;
- b) Seksi Pengelolaan Data dan Statistik Sektor; dan
- c) Seksi Media Publik.

4). BIDANG PENGELOLAAN KOMUNIKASI PUBLIK,

membawahi :

- a) Seksi Pengelolaan Opini Publik;
- b) Seksi Layanan Media; dan
- c) Seksi Kemitraan Komunikasi Publik.

5). BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI,

membawahi :

- a) Seksi Infrastruktur dan Teknologi;
- b) Seksi Pengelolaan Data dan Integrasi Sistem Informasi; dan
- c) Seksi Keamanan Informasi, Telekomunikasi dan Persandian.

6). BIDANG LAYANAN E-GOVERNMENT, membawahi :

- a) Seksi Pengembangan Aplikasi;
- b) Seksi Pengembangan Ekosistem e-Government; dan
- c) Seksi Tata Kelola e-Government.

7). Unit Pelaksana Teknis; dan Kelompok Jabatan Fungsional

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Peran Media Massa *Online* Terhadap Program Kerja Walikota Probolinggo (Studi Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Probolinggo)

Peran menurut Koentjaraningrat (2005:13) peran berarti tingkah laku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu, dengan demikian konsep peran menunjuk pada perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki posisi tertentu dalam organisasi atau sistem.

peran merupakan suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu dan akan memberikan pengaruh pada sekelompok orang dan atau lingkungan tersebut. Berdasarkan hal-hal diatas dapat diartikan bahwa apabila dihubungkan dengan peran media massa *Online* peran tidak berarti sebagai hak dan kewajiban individu melainkan merupakan tugas dan wewenang dari Pemerintah dalam melakukan perannya dengan semaksimal dan sebaik mungkin (Koentjaraningrat 2005:13).

Peran menurut Soekanto (2001:242) peran dibagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut: 1. Peran Aktif adalah peran yang diberikan oleh anggotakelompok karena kedudukannya dalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lain sebagainya; 2. Peran Partisipatif Peran partisipatif adalah peran yang

diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompok nya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri; 3. Peran Pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi - fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.

a. Peran Aktif yaitu peran seseorang seutuhnya selalu aktif, terkait tindakan pada suatu organisasi.

Dari hasil penelitian ini dilakukan oleh peneliti melakukan, wawancara, observasi serta dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara beberapa pihak terkait, salah satunya Kadis (diwakili), Sub. Bidang. Sebagaimana yang disampaikan wawancara dengan Ibu Famy Decta Maulida S.Sos yang mewakili Kadis Diskominfo Kota Probolinggo dibidang Sub. Kordinator Pengelolaan Komunikasi Publik, yang menyatakan bahwasannya :

“.....Adanya Media Massa *Online* Diskominfo yang melalui Web resmi pemerintah yang diisi oleh teman-teman yang berkompeten dibidangnya, penulisan jurnalistik bagian Pranata Humas dalam salah satu tugasnya yaitu, mencari informasi untuk menulis berita terkait Pemerintah Kota Probolinggo. Lalu diposting di media Web resmi pemerintah yang menjadi rujukan teman teman Media *Online* untuk mengambil isi berita, agar bisa di posting media masing-masing serta dipost di Medsos resmi pemerintah. Dan sejauh ini adanya kendala terkait tidak sepenuhnya masyarakat tidak mengenal Media Massa *Online* yang perlu sarana lain seperti radio dan kerjasama

dengan pihak terkait, serta selama ini melalui akun resmi dari 29 Kel. di Kota Probolinggo sudah memberikan informasi Pemerintah, supaya masyarakat tidak perlu turun kelapangan untuk mendapatkan informasi terkait. “(Wawancara dengan Ibu Famy Decta Maulida S.Sos mewakili Kadis Diskominfo Kota Probolinggo selaku Sub. Kordinator Pengelolaan Komunikasi Publik, Selasa 21 Juni 2022 Pukul 11:30 WIB di Kantor Dinas Diskominfo Kota Probolinggo).

Serta berikut ini juga hasil wawancara oleh Sub. Kordinator Kelembagaan dan Kemitraan Diskominfo, yakni Ibu Siti Rochmah, S.Sos, M.M yang menyatakan:

“.....Iya menurut saya Media Massa *Online* dibawah naungan Diskominfo yang melalui media resmi pemerintah yang diisi oleh teman-teman yang berkompeten dibidangnya, sudah maksimal serta memberikan informasi pemerintah, lalu di shaer beberapa pihak dan sudah mewakili setiap kelurahan yang memiliki media resmi dalam salah satu tugasnya yaitu, memberikan informasi melalui Medsos Diskominfo Pemerintah Kota Probolinggo, adanya kendala mungkin teknin itu saja.“ (Wawancara dengan Ibu Siti Rochmah, S.Sos, M.M selaku Sub. Kordinator Kelembagaan dan Kemitraan Diskominfo, Selasa 21 Juni 2022 Pukul 11:30 WIB di Kantor Dinas Diskominfo Kota Probolinggo)

Begitu juga yang sebagaimana dipertegas oleh Sub. Pengelolaan Informasi Publik Diskominfo, yakni Ibu Surya Darmawati S.Ikom yang menyatakan:

“.....Pada berita yang memang harus perlu di edit, serta untuk disposting harus melihat waktu santai masyarakat agar bisa tersampaikan keseluruhan masyarakat. Dari Media *Online* adanya pengaduan melalui Dm ataupun pertanyaan, agar bisa tersampaikan, adanya informasi langsung oleh

Walikota untuk menyapa masyarakat melalui media *Online*, seperti medsos agar masyarakat sudah benar-benar tersampaikan tanpa perlu ke kantornya bila ada kesulitan. Terkait kendala secara teknis masih belum ada, untuk mengedukasi masyarakat agar terjangkau seluruh masyarakat. Adanya sarana yang berbeda karena ada yang tidak menggunakan media *Online* “(Wawancara dengan Ibu Ibu Surya Darmawati S.Ikom selaku Sub. Pengelolaan Informasi Publik, Selasa 21 Juni 2022 Pukul 13:30 WIB di Kantor Dinas Diskominfo Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat (stakeholder) terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri disampaikan oleh Ibu Hasiatul Amanah M.Ag selaku salah satu masyarakat di Kec. Kademangan Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Melalui Media Massa *Online* Pemerintah sangat menyambut baik dengan adanya Media Massa *Online*, kami sebagai masyarakat dapat mengetahui program pemerintah dan informasi yang berbasis masyarakat. Sehingga hal ini bisa mengetahui program apa saja yang dilakukan pemerintah Kota Probolinggo, Sejauh ini informasi dari yang terkecil sudah di informasikan dan saya rasa informasi sudah diterima semua, cumak apa yang disampaikan, yaitu dari masyarakat untuk masyarakat mungkin ada informasi yang tidak tersampaikan yang saya tidak ketahui.” (Wawancara dengan Ibu Hasiatul Amanah S.Ag M.Ag selaku salah satu masyarakat di Kec. Kademangan Kota Probolinggo, Sabtu 18 Juni 2022 pukul 18.00 WIB di kediaman Ibu Hasiatul Amanah Kel. Ketapang Kec. Kademangan Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri, disampaikan oleh Bapak Solihin selaku salah satu

masyarakat di Kec. Mayangan Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Memang pada dasar peran Media Massa *Online* sangat bermanfaat karena pada zaman ini sudah banyak yang menggunakan Media Massa *Online* seperti Web dan Medsos dikalangan pemuda maupun orangtua yang sudah bisa beradaptasi menggunakannya, serta mudahnya untuk mengetahui untuk informasi pemerintah yang mudah akses oleh masyarakat ini, perlu juga adanya informasi dari keseluruhan dinas-dinas yang dibutuhkan informasi yang perlu akses juga oleh diskominfo, meskipun saya rasa sangat aktif untuk mendapat informasi dari pemerintah, tapi masih kurang adanya kerjasama sebagian program dinas Dari keseluruhan untuk dishare melalui diskominfo yang saya rasa perlu dilakukan.” (Wawancara dengan Bapak Solihin, S.Pd selaku salah satu masyarakat di Kec. Mayangan Kota Probolinggo, Sabtu 18 Juni 2022 pukul 17.00 WIB di kediaman bapak Solihin Kel. Mayangan Kec. Mayangan Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri disampaikan oleh bapak Muhammad Daniel Ainul Islam M.Pd selaku salah satu masyarakat di Kec. Wonoasih Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Terkait media resmi pemerintah dibawah naungan Diskominfo yang saya rasa sudah diisi oleh yang berkompeten dibidangnya serta sudah maksimal untuk memberikan informasi pemerintah yang baik kemasyarakat. Dan sudah mewakili lima kecamatan dari media resmi Pemerintah dalam salah satu tugasnya yaitu, memberikan informasi melalui Medsos Diskominfo Pemerintah Kota Probolinggo, kalau terkait untuk melihat informasi pemerintah mealui media *Online* sangat mudah dan tidak ada masalah selama ini saya untuk akses akun

resmi pemerintah.” (Wawancara dengan Muhammad Daniel Ainul Islam M.Pd selaku salah satu masyarakat di Kec. Wonoasih Kota Probolinggo, Minggu 19 Juni 2022 pukul 17.00 WIB di kediaman Muhammad Daniel Ainul Islam Kel. Jrebeng Kidul Kec. Wonoasih Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri disampaikan oleh bapak Rizal Wahyudi selaku salah satu masyarakat di Kec. Kedopak Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Sebenarnya kalau harapan untuk Pemerintah melalui Media Massa *Online*, tentu sudah bisa memiliki identitas Kota Probolinggo sendiri yang salah satunya dibrending oleh akun resmi pemerintah, terlebih kepada juga pemerintah tidaklah terlalu muluk-muluk. Dalam artian apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya itu dikerjakan dengan amanah dan sebaik mungkin, karena kalau saya lihat sendiri terkait akun resmi pemerintah terkadang masih kurang, dari program pemerintah seperti kesehatan dan lain-lain yang belum detail. Namun saya sebagai masyarakat sudah merasakan atas adanya informasi melalui akun resmi pemerintah sangat bermanfaat bagi saya, karena bila ada keluhan bisa langsung tersampaikan. Serta informasi pemerintah suda sangat mudah, untuk mendapatkan informasi terkait apa yang disosialisasikan Kota Probolinggo sendiri. Kembali ke awal pemhabasan terkait informasi pemerintah melalui media *Online* intinya hanya kurang detail saja, terkait program yang disosialisasikan itu sudah.” (Wawancara dengan Bapak Rizal Wahyudi, S.T. selaku salah satu masyarakat di Kec. Kedopak Kota Probolinggo, Minggu 19 Juni 2022 pukul 19.00 WIB di kediaman bapak Rizal Wahyudi Kel. Jrebeng Kulon Kec. Kedopak Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media *Online* sendiri disampaikan oleh bapak Robbi Ramunaya S.T selaku salah satu masyarakat di Kec. Kanigaran Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Gini mas terkait peran media *Online* yang dikelola pemerintah kota, saya sebagai masyarakat sangat mudah untuk bisa mehami apa yang di canangkan terkait program pemerintah kota, baik yang terlaksana maupun yang masih proses pelaksanaannya. Dari media pemerintah saya sebagai masyarakat sangat terbantu, dimana informasi selama 3 tahun ini sudah bisa memudahkan masyarakat untuk memberikan informasi yang diperlukan dan saya berterimakasih atas adanya peran aktif diskominfo ini yang juga berkejasama dengan OPD terkait dalam memudahkan masyarakat tanpa perlu turun kelapangan, cukup melihat akun resmi pemerinta Kota probolinggo terlebih dahulu.”
(Wawancara dengan Robbi Ramunaya, S.T. selaku salah satu masyarakat di Kec. Kanigaran Kota Probolinggo, Minggu 19 Juni 2022 pukul 21.00 WIB di kediaman bapak Robbi Ramunaya Kel. Trisnonigaran Kec. Kanigaran Kota Probolinggo).

Dari delapan audien diatas menggambarkan bahwasannya peran dari Media Massa *Online* sudah jelas dan juga sudah berdasarkan dengan peraturan Walikota Probolinggo. Dalam peraturan yang tertera dalam peraturan Walikota tentang Pengelolaan Media Sosial berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 37 Tahun 2016 Pasal 3 menggunakan prinsip : 1. kredibel, yaitu menjaga kredibilitas sehingga informasi yang disampaikan akurat, berimbang dan

keterwakilan; 2. integritas, yaitu menunjukkan sikap jujur dan menjaga etika; 3. professional, yaitu memiliki pendidikan, keahlian, dan keterampilan di bidangnya; 4. responsif, yaitu menanggapi masukan dengan cepat dan tepat; 5. terintegrasi, yaitu menyelaraskan penggunaan media sosial dengan komunikasi lainnya, baik yang berbasis internet (*on-line*); 6. keterwakilan, yaitu pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi, bukan kepentingan pribadi.

b. Peran Partisipatif yaitu .

Dari hasil penelitian ini dilakukan oleh peneliti melakukan wawancara, wawancara, observasi serta dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara beberapa pihak terkait yaitu, Kadis (diwakili), Sub. Bidang. Sebagaimana yang disampaikan wawancara dengan Ibu Famy Decta Maulida S.Sos yang mewakili Kadis Diskominfo Kota Probolinggo dibidang Sub. Kordinator Pengelolaan Komunikasi Publik, yang menyatakan bahwasannya :

“.....Pada masyarakat sekarang di Kota Probolinggo melalui Media Massa *Online* dibawah naungan Diskominfo, Masyarakat sangat aktif untuk memberikan masukan serta adanya masyarakat yang, like, komen, shaer, dan menjadi rujukan 34 media yang terdaftar untuk memberikan informasi kemasyarakat. Kami melalui Media *Online* ini masih belum mengukur sejauh mana, tapi saya rasa sudah menjangkau dari 29 Kelurahan, bagi saya mealui media OPD dan Kelurahan, dari hal ini kami lebih focus pada mitra kami sebagai pegiat media yang sangat terbantu

tampa perlu kelapangan terlebih dahulu.“ (Wawancara dengan Ibu Famy Decta Maulida S.Sos mewakili Kadis Diskominfo Kota Probolinggo selaku Sub. Koordinator Pengelolaan Komunikasi Publik, Selasa 21 Juni 2022 Pukul 11:30 WIB di Kantor Dinas Diskominfo Kota Probolinggo).

Serta berikut ini juga hasil wawancara oleh Sub. Koordinator Kelembagaan dan Kemitraan Diskominfo, yakni Ibu Siti Rochmah, S.Sos, M.M yang menyatakan:

“.....Dibawah naungan Diskominfo yang melalui media resmi pemerintah seperti kim, sudah dijangkau setiap kelurahan dan masyarakat sudah menerima terkait apa yang disampaikan dengan baik, dengan shaer informasi melalui kim tersebut. Tapi mungkin ada sedikit berbeda tanggapan atas kurangnya informasi yang di ambil oleh masyarakat secara utuh, sehingga terkadang ada yang kurang tepat terkait apa yang menjadi prioritas pemerintah Kota Probolinggo dalam menjalankan program-programnya. Melalui Medsos Diskominfo Pemerintah Kota Probolinggo, adanya kendala mungkin teknis itu saja, karena masyarakat sangat berperan untuk mengawal program pemerintah melalui akun resmi pemerintah seperti like, shaer dan komentar, terkadang juga mengirimkan pesan untuk menanyakan keperluannya untuk terkait apa saja yang mereka belum mengerti tentang program pemerintah.“(Wawancara dengan Ibu Siti Rochmah, S.Sos, M.M selaku Sub. Koordinator Kelembagaan dan Kemitraan Diskominfo, Selasa 21 Juni 2022 Pukul 11:30 WIB di Kantor Dinas Diskominfo Kota Probolinggo).

Begitu juga yang sebagaimana dipertegas oleh Sub. Pengelola Informasi Publik Diskominfo, yaitu Ibu Surya Darmawati S.Ikom yang menyatakan:

“.....Agar bisa tersampai ke masyarakat, Diskominfo mencari waktu luang masyarakat untuk mengirin informasi di medsos, untuk mempermudah masyarakat sehingga langsung muncul di branda. Masyarakat yang sangat aktif sekarang terkadang adanya pengaduan melalui Dm ataupun pertanyaan, meskipun kami memiliki stanlapor sebagai rujukan masyarakat untuk menanyakan terkait program pemerintah, tapi masyarakat dengan adanya seperti Medsos, masyarakat lebih tertarik untuk menanyakan program pemerintah yang belum dipahami melalui DM di IG maupun Fb, serta masyarakat selalu aktif untuk share Komentar dan Like. Maka dari itu masyarakat sangat terbantu akan media *Online*, dalam hal ini upaya yang dilakukan pemerintah untuk aktif di medsos salah satunya untuk mendukung program pemerintah melalui media *Online* yang saya rasa sangat bermanfaat. Untuk terkait kegiatan medsos di akun resmi pemerintah sudah jelas rata - rata melalui Dm dan lain - lain sebagai penduduk Kota Probolinggo.”(Wawancara dengan Ibu Surya Darmawati S.Ikom selaku Sub. Pengelolaan Informasi Publik, Selasa 21 Juni 2022 Pukul 13:30 WIB di Kantor Dinas Diskominfo Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat (stakeholder) terhadap dengan adanya Media *Online* sendiri disampaikan oleh Ibu Hasiatul Amanah M.Ag selaku salah satu masyarakat di Kec. Kademangan Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Sejauh ini informasi dari yang terkecil sudah di informasikan dan saya rasa informasi sudah diterima semua. Kami sebagai masyarakat dapat mengetahui Program Pemerintah melalui media *Online* dibawah naungan Diskominfo dan saya serta masyarakat sudah banyak yang like, Komentar, dan Share Informasi dari akun resmi pemerintah tersebut, maka dari hal tersebut bisa dikatakan sudah optimal dalam menjalankan tugasnya.”

(Wawancara dengan Ibu Hasiatul Amanah S.Ag M.Ag selaku salah satu masyarakat di Kec. Kademangan Kota Probolinggo, Sabtu 18 Juni 2022 pukul 18.00 WIB di kediaman Ibu Hasiatul Amanah Kel. Ketapang Kec. Kademangan Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media *Online* sendiri disampaikan oleh Bapak Solihin selaku salah satu masyarakat di Kec. Mayangan Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Mudahnya untuk mengetahui untuk informasi pemerintah, yang sudah mudah akses oleh masyarakat ini dan saya sebagai masyarakat sangat mengikuti akun resmi pemerintah tersebut, Dan saya sebagai masyarakat selalu like, share dan komentar untuk informasi yang dibagikan, yang jelas ketika ada muncul dibanda saya sering berkomentar bagus apa yang telah di informasikan.”
(Wawancara dengan Bapak Solihin, S.Pd selaku salah satu masyarakat di Kec. Mayangan Kota Probolinggo, Sabtu 18 Juni 2022 pukul 17.00 WIB di kediaman bapak Solihin Kel. Mayangan Kec. Mayangan Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri disampaikan oleh Bapak Muhammad Daniel Ainul Islam M.Pd selaku salah satu masyarakat di Kec. Wonoasih Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Terkait media resmi pemerintah saya rasa sudah mewakili lima kecamatan dari media resmi Pemerintah dalam salah satu tugasnya, yaitu memberikan informasi melalui Medsos Diskominfo Pemerintah Kota Probolinggo,

Kalau terkait untuk melihat informasi pemerintah melalui media *Online* sangat mudah dan tidak ada masalah selama ini saya untuk akses akun resmi pemerintah baik *shaer*, *like* dan *komentar* di akun resmi pemerintah tersebut.” (Wawancara dengan Muhammad Daniel Ainul Islam M.Pd selaku salah satu masyarakat di Kec. Wonoasih Kota Probolinggo, Minggu 19 Juni 2022 pukul 17.00 WIB di kediaman Muhammad Daniel Ainul Islam Kel. Jrebeng Kidul Kec. Wonoasih Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri, disampaikan oleh Bapak Rizal Wahyudi selaku salah satu masyarakat di Kec. Kedopok Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Saya sebagai masyarakat menyambut positif selama ini melalui pemberitaan, sekanal media social. Serta informasi pemerintah sudah sangat mudah, untuk mendapatkan informasi yang disosialisasikan. Terkait informasi pemerintah melalui media massa *Online*, jujur saja saya jarang aktif untuk *like*, *komen* dan *share*, tapi bila ada diberanda saya selalu *like* dan terkait *komentar*, hanya yang perlu saya *komentari* saja. Karena menurut saya sebagai masyarakat pegiat media social, yang saya rasa melalui akun resmi pemerintah, apa yang di informasikan belum bisa memberikan informasi yang keseluruhan dari masyarakat. Maka menurut saya bisa mengurangi minat masyarakat, yang mungkin terkendala pada berbagai macam masyarakat. Termasuk perlunya untuk menambah mitra pemerintah untuk bisa mengisi kekurangan yang ada untuk memberikan informasi secara detail.” (Wawancara dengan Bapak Rizal Wahyudi, S.T. selaku salah satu masyarakat di Kec. Kedopok Kota Probolinggo, Minggu 19 Juni 2022 pukul 19.00 WIB di kediaman bapak Rizal Wahyudi Kel. Jrebeng Kulon Kec. Kedopok Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri disampaikan oleh Bapak Robbi Ramunaya S.T selaku salah satu masyarakat di Kec. Kanigaran Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Sepengetahuan saya dari media pemerintah, saya sebagai masyarakat sangat terbantu, serta selama ini yang saya ketahui peran media massa *Online* yang dikelola oleh Pemkot dibawah naungan Diskominfo, dari berbagai program yang di perlukan sengan mudah di akses mealui salah satu akun media sesial seperti FB, sehingga masyarakat sangat terbantu akan program - program yang dicanangkan oleh pemerintah Kota. Serta saya sangat mengapresiasi informasi yang dishaer, dipublikasikan melalui Medsos dengan like dan komentar akun resmi pemerintah kota. Terkait informasi yang di shaer cukup variatif tangapan dari masyarakat, adakalanya di respon oleh pemerintah dan ada kalanya tidak direspon karena mungkin banyak akun dan komentar masyarakat.”
(Wawancara dengan Robbi Ramunaya, S.T. selaku salah satu masyarakat di Kec. Kanigaran Kota Probolinggo, Minggu 19 Juni 2022 pukul 21.00 WIB di kediaman Bapak Robbi Ramunaya Kel. Trisnonigaran Kec. Kanigaran Kota Probolinggo).

Memang pada dasarnya media massa *Online* Pemerintah Kota, bukan hanya menyampaikan program pemerintah saja, namun juga harus memiliki komunikasi yang baik dengan warga serta mengambil waktu yang tepat untuk memberikan informasi tersebut, karna pada dasarnya tugas inti dari Diskominfo adalah memberikan pelayanan terkait informasi pemerintah dan masyarakat. Pemberdayaan media massa online sebagaimana

yang di sebutkan dalam peraturan Peraturan Gubernur Jawa Timur (PERGUB) NO. 18 Tahun 2016 Pasal 7 Pedoman dalam meningkatkan program pemerintah. Pengelolaan Media Sosial dilakukan dengan strategi merancang pesan yang tepat untuk khalayak sasaran dan menyebarluaskan pada media sosial yang telah ditetapkan pada masing-masing instansi. Strategi ini sebagai dasar yang tepat untuk melibatkan seluruh lembaga serta masyarakat sebagai pembangunan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang untuk kepentingan bersama (Pergub No:18,2016).

c. Peran Pasif

Dari hasil penelitian ini dilakukan oleh peneliti melakukan wawancara, observasi serta dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara beberapa pihak terkait yaitu, Kadis (diwakili), Sub. Bidang. Sebagaimana yang disampaikan wawancara dengan Ibu Famy Decta Maulida S.Sos yang mewakili Kadis Diskominfo Kota Probolinggo dibidang Sub. Koordinator Pengelolaan Komunikasi Publik, yang menyatakan bahwasannya :

“.....Peran Media Massa *Online* ini masih belum mengukur sejauh mana, tapi saya rasa sudah menjangkau dari 29 Kelurahan melalui media *Online* OPD dan Kelurahan. Perlunya untuk terus bisa menjangkau masyarakat keseluruhan sebagai pengguna internet di Kota Probolinggo. Sebuah upaya yang dilakukan untuk bisa mendukung program pemerintah dan terkait kegagalan itu pasti ada, seperti baik - buruknya pemberitaan yang di lintir atau

sepotong - potong dalam mengambil informasi sehingga menjadi pesan yang diharapkan untuk masyarakat tidak diterima secara utuh, maka kami melalui Web dan Medsos untuk segera cepat menanggapi agar tidak ada kegaduhan di masyarakat.“ (Wawancara dengan Ibu Famy Decta Maulida S.Sos mewakili Kadis Diskominfo Kota Probolinggo selaku Sub. Kordinator Pengelolaan Komunikasi Publik, Selasa 21 Juni 2022 Pukul 11:30 WIB di Kantor Dinas Diskominfo Kota Probolinggo).

Serta berikut ini juga hasil wawancara oleh Sub. Kordinator Kelembagaan dan Kemitraan Diskominfo, yakni Ibu Siti Rochmah, S.Sos, M.M yang menyatakan:

“.....Adanya kendala untuk membutuhkan orbit itu saja, karena masyarakat sangat berperan untuk mengawal program pemerintah melalui akun resmi pemerintah seperti like, shaer dan komentar, saya rasa sudah tidak ada kendala secara keseluruhan hanya terkait menghadapi berbagai macam masyarakat sehingga pesan yang disampain tidak secara utuh dan saya rasa kami sudah sangat aktif dan menjalankan sesuai fungsinya. “(Wawancara dengan Ibu Siti Rochmah, S.Sos, M.M selaku Sub. Kordinator Kelembagaan dan Kemitraan Diskominfo, Selasa 21 Juni 2022 Pukul 11:30 WIB di Kantor Dinas Diskominfo Kota Probolinggo).

Begitu juga yang sebagaimana dipertegas oleh Sub. Pengelolaan Informasi Publik Diskominfo, yaitu Ibu Surya Darmawati S.Ikom yang menyatakan:

“.....Media Massa *Online* pemerintah saya rasa sudah sangat aktif dan cukup membantu. Jadi saya rasa lebih masuk lewat media masa *Online* pemerintah seperti Web dan Medsos. Tapi adanya kendala, meskipun pemerintah sudah sangat rajin posting di media *Online*, ada saja kendala masyarakat yang beritanya yang diperuntuhkan sudah lewat

tanggalnya, atau seperti pembagian minyak goreng murah dengan hitungan jam, sebagian masyarakat sudah tidak bisa mendapatkan apa yang dibutuhkan meskipun media pemerintah sudah menyuruh masyarakat untuk segera kelokasi. Maka saya rasa bagi pengguna media social masyarakat harus gerak cepat, agar informasi yang diberikan sudah tidak basi. Maka perlunya untuk mengatur waktu untuk posting dalam memberikan informasi kepada masyarakat.”(Wawancara dengan Ibu Surya Darmawati S.Ikom selaku Sub. Pengelolaan Informasi Publik, Selasa 21 Juni 2022 Pukul 13:30 WIB di Kantor Dinas Diskominfo Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat (stakeholder) terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri disampaikan oleh Ibu Hasiatul Amanah M.Ag selaku salah satu masyarakat di Kec. Kademangan Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya:

“...Kalau bicara soal problem terkait media maass *Online* pemerintah dari yang terkecil, saya rasa sudah tersampaikan semua dan saya rasa informasi sudah diterima semua. Kami sebagai masyarakat dapat pengetahui Program Pemerintah melalui media *Online* dibawah naungan Diskominfo dan maka dari hal tersebut bisa dikatakan sudah optimal dalam menjalankan tugasnya. cumak saya rasa apa yang informasi berbasis masyarakat, dari masyarakat mungkin terkadang tidak keseluruhan tapi sudah dikatakan optimal dalam memberikan informasi tentang program pemerintah.” (Wawancara dengan Ibu Hasiatul Amanah S.Ag M.Ag selaku salah satu masyarakat di Kec. Kademangan Kota Probolinggo, Sabtu 18 Juni 2022 pukul 18.00 WIB di kediaman Ibu Hasiatul Amanah Kel. Ketapang Kec. Kademangan Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri disampaikan oleh Bapak Solihin selaku salah satu masyarakat di Kec. Mayangan Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Sebenarnya kalau ada yang tidak tersampaikan informasinya, mungkin dari segi informasi yang perlu dishaer ulang agar masyarakat melalui medsos bisa mengetahui program pemerintah di OPD terkait, serta perlu ditingkatkan Kerjasama kepada OPD, tentang program dari OPD yang juga perlu ditingkatkan terus di shaer oleh diskominfo. Serta terkait informasi palsu, kalau atas namakan Walikota kemarin - kemarin ada, tapi sudah gerak cepat untuk di atasi. Sehingga dari hal ini diskominfo perlu untuk terus meningkatkan tentang edukasi ke masyarakat agar masyarakat tidak mudah menanggapi informasi palsu, yang bisa membuat kegaduhan ditengah masyarakat.” (Wawancara dengan Bapak Solihin, S.Pd selaku salah satu masyarakat di Kec. Mayangan Kota Probolinggo, Sabtu 18 Juni 2022 pukul 17.00 WIB di kediaman bapak Solihin Kel. Mayangan Kec. Mayangan Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri disampaikan oleh Bapak Muhammad Daniel Ainul Islam M.Pd selaku salah satu masyarakat di Kec. Wonoasih Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Informasi pemerintah melalui media *Online* sangat mudah dan tidak ada masalah selama ini saya untuk akses akun resmi pemerintah baik share, like dan komentar di akun resmi pemerintah tersebut, Mungkin perlunya untuk terkait informasi yang perlu di shaer atau di repost ulang

untuk melihat informasi yang sangat dibutuhkan masyarakat. Kalau sejauh ini saya rasa melalui web dan medsos masyarakat terbantu dan saya rasa sudah bisa dikatakan optimal dalam membantu untuk mengsucceskan program pemerintah.” (Wawancara dengan Bapak Muhammad Daniel Ainul Islam M.Pd selaku salah satu masyarakat di Kec. Wonoasih Kota Probolinggo, Minggu 19 Juni 2022 pukul 17.00 WIB di kediaman Muhammad Daniel Ainul Islam Kel. Jrebeng Kidul Kec. Wonoasih Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media Massa *Online* sendiri, disampaikan oleh Bapak Rizal Wahyudi selaku salah satu masyarakat di Kec. Kedopok Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya :

“...Memang tidak mudah saya rasa untuk mengsucces program pemerintah. Tapi perlunya cirikhas Kota Probolinggo yang ditingkat, terkait apa yang menjadi Kebanggaan Kota Probolinggo sekarang, agar informasi pemerintah untuk masyarakat luar kota mengetahui apa yang menjadi kebanggaan kota kita. Serta perlunya dari beberapa program pemerintah yang belum tersampaikan secara detail dan perlunya ditingkat kembali. Mungkin juga terkait informasi palsu kemarin atas namakan walikota agar segera di tindak lanjut, biar tidak menjadi konsumsi masyarakat. Dan menurut saya juga perlunya untuk terus gencar untuk edukasi masyarakat agar bisa terjalin hubungan pemerintah dengan masyarakat berjalan baik melalui program yang di canangkan baik yang masih dalam proses dan maupun yang terealisasi.”(Wawancara dengan Bapak Rizal Wahyudi, S.T. selaku salah satu masyarakat di Kec. Kedopok Kota Probolinggo, Minggu 19 Juni 2022 pukul 19.00 WIB di kediaman Bapak Rizal Wahyudi Kel. Jrebeng Kulon Kec. Kedopok Kota Probolinggo).

Berdasarkan apa yang disampaikan dalam wawancara dengan masyarakat terhadap dengan adanya Media *Online* sendiri disampaikan oleh Bapak Robbi Ramunaya S.T selaku salah satu masyarakat di Kec. Kanigaran Kota Probolinggo, beliau menyatakan bahwasannya:

“...Sepengetahuan saya dari media pemerintah, peran media massa *Online* yang dikelola oleh Pemkot dibawah naungan Diskominfo, dari berbagai program yang di perlukan sudah di kelola dengan baik. Serta program - program pemerintah mealui Diskominfo yang sudah dishaer OPD, Kecamatan dan Kelurahan, menurut saya sudah tidak ada masalah selama ini untuk menghadapi berbagai macam masyarakat.” (Wawancara dengan Bapak Robbi Ramunaya, S.T. selaku salah satu masyarakat di Kec. Kanigaran Kota Probolinggo, Minggu 19 Juni 2022 pukul 21.00 WIB di kediaman bapak Robbi Ramunaya Kel. Trisnonigaran Kec. Kanigaran Kota Probolinggo).

Sebagaimana tertera di dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi (Permenpan RB) menjadi acuan dasar media massa sosial dalam pemerintahan meliputi : 1. faktual, yaitu informasi yang disampaikan melalui media sosial berlandaskan pada data dan fakta yang jelas dengan mempertimbangkan kepentingan umum; 2. disampaikan melalui media sosial sehingga dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh siapa saja, kapan saja, di mana saja dalam menyampaikan pesan secara benar, jujur, dan apa adanya; 3. keikutsertaan (Partisipasi) dan keterlibatan (Pemerintah) yakni penyampaian informasi melalui media sosial yang diarahkan untuk mendorong

keikutsertaan dan keterlibatan khalayak dengan cara memberikan komentar, tanggapan, dan masukan kepada instansi pemerintah. Dari pasal tersebut menggambarkan tugas dari Diskominfo yang mana tugas tersebut untuk kepentingan masyarakat atau kesejahteraan secara bersama juga, jadi dari pasal tersebut humas pemerintah di bawah naungan Diskominfo diuntut untuk profesional dan tidak mengedepankan sikap acuh tidak acuh dalam menjalankan tugasnya, karna sedikit banyak peran yang di jalankan sangat berpengaruh terhadap masyarakat.

C. Analisis dan Interpretasi Data

1. Peran Media Massa *Online* Terhadap Program Kerja Walikota (Studi Bag. Humas Pemerintah Kota Probolinggo)

Peran menurut Koentjaraningrat (2005:13) peran berarti tingkah laku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu, dengan demikian konsep peran menunjuk pada perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki posisi tertentu dalam organisasi atau sistem.

Dari berbagai jenis peran diatas, sebagaimana di sebutkan oleh Soekanto, bahwasanya peran sendiri memiliki beberapa jenis, dari hasil wawancara yang telah di lakukan oleh peneliti kepada beberapa narasumber terkait peran dari media massa *Online* terhadap program kerja walikota dan dapat di tarik kesimpulan berdasarkan beberapa indikator tersebut, yakni :

a. Peran Aktif

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya :

Peran media massa *Online* terhadap program kerja walikota tidak sepenuhnya atau belum 100% intens dalam ikut andil dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui media *Online* resmi pemerintah, dan secara tugas dan kinerja dari peran diskominfo sudah memenuhi tanggung jawabnya, tapi masih bisa di katakan kurang optimal, dan mungkin salah satu penyebabnya dikarenakan adanya berbagai macam karakter masyarakat yang berbeda beda di media massa *Online*. Namun disisi lain kalau melihat dari program pemerintah yang sudah diterima semua oleh masyarakat yang ada di Kota Probolinggo. Sudah mampu bisa di katakan baik mulai dari segi partisipasi masyarakat di media *Online* dan lain sebagainya, sebagaimana yang di sebutkan dalam wawancara diatas. Terkait peran aktif dari diskominfo untuk perlu lebih melibatkan media massa *Online* dari luar untuk bisa menutupi kekurangan, agar bisa menghadapi berbagai karakter masyarakat sebagaimana yang telah di atur dalam undang-undang yang mengenai tugas dan peran dari pemerintah tersebut.

Sebagaimana yang tertera dalam peraturan Walikota tentang Pengelolaan Media Sosial, sebagaimana berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 37 Tahun 2016 Pasal 3 menggunakan prinsip : 1. kredibel, yaitu menjaga kredibilitas

sehingga informasi yang disampaikan akurat, berimbang, keterwakilan; 2. integritas, yaitu menunjukkan sikap jujur dan menjaga etika; 3. professional, yaitu memiliki pendidikan, keahlian, dan keterampilan di bidangnya; 4. responsif, yaitu menanggapi masukan dengan cepat dan tepat; 5. terintegrasi, yaitu menyelaraskan penggunaan media sosial dengan komunikasi lainnya, baik yang berbasis internet (*on-line*); 6. keterwakilan, yaitu pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi, bukan kepentingan pribadi.

b. Peran Partisipatif

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya :

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam ikut andil untuk memberikan kontribusi bagi pemerintah, melalui media social. sehingganya adanya yang sedikit kurang optimal dan jugua dengan adanya partisipasi masyarakat yang dominan dapat di harapkan bisa optimal, lebih terbuka atau dalam artian membaaur agar lebih mengenal apa yang menjadi program pemerintah dan sehingganya dapat mempermudah proses dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Karna kalau kita melihat tugas inti dari Peran media social, memberikan pelayanan dan informasi yang akurat dalam segi pembangunan, sebagaimana yang tertera dalam peraturan atas dasar Peraturan Gubernur Jawa Timur (PERGUB) NO. 18 Tahun 2016 Pasal 7 Pedoman dalam meningkatkan

program pemerintah. Pengelolaan Media Sosial dilakukan dengan strategi merancang pesan yang tepat untuk khalayak sasaran dan menyebarluaskan pada media sosial yang telah ditetapkan pada masing-masing instansi. Strategi ini sebagai dasar yang tepat untuk melibatkan seluruh lembaga serta masyarakat sebagai pembangunan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang untuk kepentingan bersama. (Pergub No:18,2016). Jadi dengan melakukan peran yang di anjurkan tersebut ada harapan dari berbagai pihak terhadap program kerja walikota yakni adanya tanggung jawab yang lebih dan amanah juga terhadap apa yang menjadi tugasnya dan juga dapat terlaksananya program pemerintah dengan sebaik-baiknya baik.

c. Peran Pasif

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya :

Dalam sebuah program yang matang kita selalu meminimalisir dan mengantisipasi yang namanya sebuah kegagalan yang sering terjadi kendala dilapangan, dalam artian kita akan berusaha semaksimal mungkin untuk mensukseskan kegiatan atau program yang sudah di rencanakan, namun disisi lain terkadang kenyataan di lapangan masih mengalami kendala. Sebagaimana salah satu yang bisa di katakan sebuah kegagalan pasalnya dari beberapa program pemerintah melauai media massa *Online* masi belum tersampaikan dengan optimal. Pada dasarnya

Diskominfo memiliki tugas salah satunya mengenai pelayanan dan informasi pemerintah yang dicanangkan, terlebih mengenai keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi (Permenpan RB) menjadi acuan dasar media sosial dalam pemerintahan meliputi :

- 1). faktual, yaitu informasi yang disampaikan melalui media sosial berlandaskan pada data dan fakta yang jelas dengan mempertimbangkan kepentingan umum;
- 2). disampaikan melalui media sosial sehingga dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh siapa saja, kapan saja, di mana saja dalam menyampaikan pesan secara benar, jujur, dan apa adanya;
- 3). keikutsertaan (Partisipasi) dan keterlibatan (Pemerintah) yakni penyampaian informasi melalui media sosial yang diarahkan untuk mendorong keikutsertaan dan keterlibatan khalayak dengan cara memberikan komentar, tanggapan, dan masukan kepada instansi pemerintah;
 - a). interaktif, yakni komunikasi instansi pemerintah yang dilakukan melalui media sosial bersifat dua arah;
 - b). harmonis, yaitu komunikasi instansi pemerintah melalui media sosial yang diarahkan untuk menciptakan hubungan sinergis yang saling

menghargai, mendukung, dan menguntungkan di antara berbagai pihak yang terkait;

- c). etis, yaitu pelaksanaan komunikasi instansi pemerintah melalui media sosial yang menerapkan perilaku sopan, sesuai dengan etika dan kode etik yang ditetapkan, serta tidak merugikan orang lain dan menimbulkan konflik;
- d). kesetaraan, yaitu terbina hubungan kerja yang baik dan setara antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan;
- e). profesional, yaitu pengelolaan media sosial yang mengutamakan keahlian berdasarkan keterampilan, pengalaman, dan konsistensi;
- f). akuntabel, yaitu pemanfaatan media sosial yang dapat di pertanggung jawabkan (Permenpan RB No 83 Tahun 2012).”

Jadi untuk untuk terkait lebih lanjutnya yaitu, perlunya pemantauan lebih intens lagi terkait program pemerintah yang perlu disampaikan, melalui media *Online*, baik yang terealisasi maupun belum terealisasi dalam sebuah upaya memberikan manfaat lebih besar untuk masyarakat Kota Probolinggo.

2. Kerangka Hasil Pemikiran

Bagan Kerangka Hasil Pemikiran 4.3

