

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi digital yang semakin pesat membuat seluruh masyarakat semakin mudah dalam mencari dan mendapatkan informasi, maka dari itu *Public Relations* harus siap sedia menghadapi berbagai perubahan dengan menyesuaikan perkembangan media digital baru. Adapun salah satu media yang saat ini sangat berkembang pesat ialah teknologi berbasis internet. Internet menjadi salah satu media yang sangat berpengaruh dalam mendukung kemajuan dan perkembangan penyampaian informasi kepada seluruh masyarakat serta menjadi alat dengan komunikasi tercepat, efektif, dan efisien. (Djarwo & Handasah, 2022) sesuai dengan kondisi kontemporer saat ini, pemerintah sangat menekankan pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang aktivitas kegiatan pemerintahan.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan pada perubahan paradigma pelayanan publik, termasuk di dalamnya pengelolaan informasi pemerintahan melalui e-Government. E-Government, atau pemerintahan berbasis elektronik, menjanjikan efisiensi dan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan dan informasi dari instansi pemerintah. Dalam konteks ini, Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan urusan keagamaan dan kehidupan masyarakat, tidak dapat mengabaikan pentingnya implementasi e-Government dalam meningkatkan kualitas layanan informasi kepada masyarakat. (Nurrohman, 2020)

E-government (pemerintahan elektronik) merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk memberikan layanan publik, berinteraksi dengan warga negara, dan mengelola proses internal pemerintahan dengan lebih efisien. Menurut Undesa, e-government

melibatkan penggunaan TIK untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.(Atina et al., 2020) Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, partisipasi warga, dan efisiensi administrasi pemerintah.

Idealnya e-government adalah sebuah sistem kerja pemerintahan untuk memangkas birokrasi dalam memberikan pelayanan. Sayangnya, kenyataan yang ada dilapangan menunjukkan bahwa sistem ini belum berjalan sempurna dan menuai kritik dari publik. Idealitas nya e-government di Kementerian Agama (Kemenag) adalah terwujudnya pelayanan yang efisien, transparan, dan inklusif kepada masyarakat dalam hal administrasi keagamaan. Ini mencakup kemudahan akses informasi, proses yang cepat, dan keterbukaan dalam pengelolaan data keagamaan. Namun, realitasnya seringkali tidak sesuai dengan idealitas tersebut. Beberapa masalah yang mungkin dihadapi adalah seperti 1. Keterbatasan Akses dan Infrastruktur, Kurangnya Keterampilan Teknologi, Keamanan Data, Kurangnya Integrasi Sistem, Kurangnya Pembaruan dan Inovasi.

Mengatasi kesenjangan antara idealitas dan realitas e-government di Kementerian agama memerlukan komitmen untuk meningkatkan aksesibilitas, memperbaiki infrastruktur teknologi, meningkatkan literasi digital masyarakat, memperkuat keamanan data, meningkatkan integrasi sistem, dan terus mendorong inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi.

E-government mencakup berbagai aspek, termasuk pelayanan elektronik (e-services), komunikasi elektronik antara pemerintah dan warga (e-communication), dan penggunaan TIK dalam proses pengambilan keputusan pemerintah (e-governance). Dengan menerapkan konsep e-government, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada warga negara. Penerapan e-government juga dapat meningkatkan

keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan dan mempercepat pertumbuhan ekonomi melalui inovasi teknologi.(Prawira & Paraniti, 2023)

E-Government, atau pemerintahan elektronik, sering digambarkan sebagai penggunaan Teknologi Informasi (TI) dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi warga, dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Beberapa tujuan umum dari implementasi E-Government melibatkan:

1. Efisiensi Administratif: Menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administratif pemerintahan. Ini dapat melibatkan otomatisasi tugas-tugas rutin, penggunaan sistem manajemen data, dan integrasi sistem untuk menghindari duplikasi pekerjaan.
2. Transparansi: Meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya publik. Dengan menyediakan akses yang lebih mudah ke informasi pemerintahan, warga negara dapat lebih memahami dan mengawasi aktivitas pemerintah.
3. Partisipasi Warga: Mendorong partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan keputusan. E-Government dapat menyediakan platform untuk umpan balik dan partisipasi warga dalam kebijakan publik, polling online, dan forum diskusi.
4. Pelayanan Publik yang Lebih Baik: Menyediakan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh warga. Penerapan E-Government dapat memungkinkan warga untuk mengakses layanan pemerintah tanpa harus datang ke kantor fisik.
5. Ketersediaan Informasi: Menyediakan akses yang mudah terhadap informasi pemerintah, seperti data keuangan, kebijakan, dan keputusan, sehingga warga dan bisnis dapat membuat keputusan yang lebih baik.
6. Keamanan Data: Menjaga keamanan data pribadi dan informasi pemerintah untuk melindungi privasi warga dan mencegah penyalahgunaan data.(Shafira & Kurniasiwi, 2021)

Dengan menerapkan E-Government, pemerintah dapat memanfaatkan potensi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan menjawab tuntutan masyarakat modern yang semakin terhubung secara digital. Masyarakat merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan E-Government.

Penerapan E-Government tidak hanya sebatas pada aspek teknologi, tetapi juga harus memperhatikan dampak dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna akhir.(Prawira & Paraniti, 2023) Beberapa alasan mengapa masyarakat merupakan komponen penting dalam konteks E-Government meliputi: 1) Partisipasi Warga: E-Government bertujuan untuk meningkatkan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pemahaman dan kesiapan masyarakat terhadap penggunaan teknologi menjadi kunci. Pelibatan warga dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi inisiatif E-Government dapat memastikan bahwa solusi yang dihasilkan relevan dan diterima oleh masyarakat. 2) Aksesibilitas dan Inklusivitas: Penerapan E-Government harus memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin tidak memiliki akses mudah ke teknologi. Inklusivitas menjadi penting untuk mencegah terjadinya kesenjangan digital. 3) Kesadaran dan Pendidikan: Masyarakat perlu diberdayakan dengan pengetahuan dan pemahaman tentang manfaat serta cara penggunaan layanan E-Government.

Pendidikan dan kampanye kesadaran dapat membantu mengurangi ketakutan atau resistensi terhadap teknologi baru. 4) Perlindungan Privasi: Dalam mengimplementasikan E-Government, perlindungan privasi masyarakat menjadi aspek krusial. Pemerintah harus mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa data pribadi warga aman dan tidak disalahgunakan. 5) Umpan Balik dan Keterlibatan: Masyarakat dapat memberikan umpan balik yang berharga terkait dengan pengalaman mereka menggunakan layanan E-Government. Melibatkan masyarakat dalam

pengembangan dan evaluasi sistem dapat membantu mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat diprioritaskan. 6) Kemudahan Penggunaan: Antarmuka pengguna dan desain layanan E-Government harus ramah pengguna dan mudah dimengerti oleh berbagai kelompok masyarakat. Kemudahan penggunaan akan meningkatkan adopsi teknologi oleh warga. (Prawira & Paraniti, 2023)

Dengan memperhatikan dan melibatkan masyarakat dalam setiap tahap pengembangan E-Government, pemerintah juga dapat memastikan bahwa implementasinya lebih berhasil dan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari serta aspirasi masyarakat. Masyarakat menuntut kualitas layanan yang semakin baik dari waktu ke waktu, sehingga penting bagi pihak pemerintah untuk terus melakukan evaluasi serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi sebagai wujud perbaikan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Prawira & Paraniti, 2023). Salah satu permasalahan yang terkait dengan hal tersebut adalah banyaknya masyarakat yang belum merasakan keuntungan sepenuhnya dari pelayanan e-government tersebut meskipun pemerintah sudah menyediakan fasilitasnya. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh buruknya kualitas dari pelayanan yang diberikan atau karena ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk menyediakan layanan yang efisien dan efektif dari sisi biaya serta mempertahankan kepercayaan masyarakat, pemerintah harus memahami dan mempertimbangkan masukan dari masyarakat sebagai evaluasi untuk kualitas layanan e-government itu sendiri (Herbayu et al., 2020)

Evaluasi pada layanan e-government dinilai penting karena evaluasi tersebut akan menghasilkan kondisi terkini mengenai layanan e-government. Proses evaluasi pada layanan e-government membuat pihak pemerintah mampu menentukan apakah layanan yang mereka berikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat atau tidak (Muhammad et al., 2021). Proses evaluasi pada layanan E-Government

sangat penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut berjalan efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Evaluasi dapat membantu pemerintah untuk mengidentifikasi area perbaikan, meningkatkan layanan, dan memastikan bahwa inisiatif E-Government mencapai tujuan yang diinginkan. Proses evaluasi ini harus dilakukan secara berkala dan melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah, pengembang teknologi, dan masyarakat. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan pada layanan E-Government.

Pentingnya peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam suatu instansi menjadi krusial dalam menghadapi dinamika sosial, perkembangan teknologi informasi, dan tuntutan transparansi yang semakin meningkat. Humas bukan hanya sebagai elemen penyebar informasi, tetapi juga sebagai arsitek hubungan yang membangun jembatan antara instansi dengan masyarakat. Saat ini, pemahaman akan pentingnya peran Humas menjadi semakin mendesak, terutama dalam konteks keberlanjutan dan ketahanan sebuah instansi di tengah persaingan informasi yang begitu cepat dan dinamis. (Sari & Sudiarti, 2021)

Dalam era di mana informasi dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, citra dan reputasi sebuah instansi bukan lagi hal yang hanya ditentukan oleh prestasi atau kebijakan, melainkan juga oleh bagaimana instansi tersebut berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakatnya. Humas berperan sebagai penjaga pintu gerbang komunikasi, memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai, jelas, dan dapat dipahami oleh publik. Dalam menghadapi tantangan kompleks ini, peran Humas bukan hanya sekadar sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pemahat persepsi yang mampu membentuk opini publik yang positif. (Relations-jpr, 2020)

Humas bukan sekadar "tukang bicara," tetapi merupakan arsitek komunikasi yang merancang dan melaksanakan strategi komunikasi yang dapat membentuk hubungan yang positif antara instansi dan publik. Dalam

kerangka ini, Humas berfungsi sebagai penghubung, penyaring informasi, dan penanggap cepat terhadap perubahan dinamis di masyarakat. (Permatasari et al., 2021) Keberhasilan sebuah instansi tidak hanya diukur dari pencapaian kinerja internal, tetapi juga dari sejauh mana instansi mampu memahami, merespons, dan berinteraksi dengan kebutuhan serta harapan masyarakatnya.

Hubungan masyarakat (Humas) dalam instansi sangat penting sebagai penyampaian informasi dari pemerintah kepada publik yang berkaitan dengan kegiatan maupun kebijaksanaan pemerintah. Menurut Onong Uchjana Effendy, (Nurjaman & Zebua, 2023) Humas pemerintahan memiliki dua tugas, yaitu menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan dan hasil yang telah tercapai serta menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan masyarakat sehari-hari.

Tugas kehumasan pemerintah atau Humas Pemerintah melibatkan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk membangun citra positif, menjelaskan kebijakan, dan menjaga hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Adapun pandangan dari Prof. Ali Murtopo terkait tugas kehumasan pemerintah yaitu beliau mengemukakan: Prof. Ali Murtopo, seorang tokoh kehumasan di Indonesia, menekankan bahwa tugas Humas Pemerintah melibatkan upaya untuk menciptakan pemahaman yang benar dan positif di antara masyarakat terkait kebijakan-kebijakan pemerintah. Ali Murtopo juga menyoroti pentingnya kejujuran, keterbukaan, dan pelayanan yang baik dalam menjalankan tugas kehumasan. (Relations-jpr, 2020)

Sedangkan menurut James E. Grunig dan Todd Hunt dalam bukunya "*Excellence in Public Relations and Communication Management*," Humas Pemerintah memiliki peran untuk menyediakan informasi yang akurat dan lengkap kepada publik. Mereka harus berkomunikasi secara efektif untuk membangun saling pengertian dan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Adapun Scott M. Cutlip, seorang ahli humas ternama,

menggarisbawahi pentingnya tugas Humas Pemerintah dalam menjembatani kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat. Menurutnya, Humas Pemerintah harus menjadi perantara yang efektif dalam menyampaikan informasi dan menjelaskan tujuan serta kebijakan pemerintah. (Sari & Sudiarti, 2021)

Dalam keseluruhan, tugas kehumasan pemerintah melibatkan upaya untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, menyediakan informasi yang akurat dan transparan, serta memastikan bahwa pesan-pesan pemerintah dapat dipahami dan diterima oleh publik. Humas Pemerintah memiliki peran strategis dalam mendukung keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan membangun citra positif pemerintah.

Teori *Relationship Management* yaitu upaya menjaga relasi saling menguntungkan. Teori ini menjadi..salah satu..teori penting *public Relation* karena..terkait dengan fungsi dasar *public Relation*, yaitu aktivitas komunikasi yang menghubungkan organisasi dan publik. Teori ini lebih memfokuskan membahas proses manajemen relasi antara organisasi dan publiknya, internal maupun dari eksternal. Karenanya, teori ini juga dikenal sebagai pusat atau inti *public Relation* dan mulai muncul pada awal 1980-an. (Racmat Krisyantono, 2014)

Komunikasi interaksional merujuk pada suatu proses komunikasi yang melibatkan interaksi langsung antara dua atau lebih individu. Dalam konteks ini, setiap peserta aktif terlibat dalam pertukaran informasi, ide, atau emosi secara saling menghargai. Komunikasi interaksional bukan hanya tentang mentransmisikan pesan, tetapi juga menciptakan pengalaman berkomunikasi yang berarti dan bermakna. (Riadi & Hidayat, 2023)

Dengan adanya pemahaman yang mendalam terhadap komunikasi interaksional, kita dapat mengapresiasi kompleksitas hubungan antarindividu dan menggali potensi komunikatif untuk mencapai pemahaman yang lebih baik, kerjasama yang lebih efektif, dan hubungan interpersonal yang lebih

kuat. Dengan demikian, penelitian dan pemahaman terus berkembang untuk mengoptimalkan peran komunikasi interaksional dalam berbagai aspek kehidupan manusia.(Widiantoro et al., 2021)

Pengelolaan layanan informasi merupakan aspek penting bagi pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya terhadap masyarakat. Pengelolaan layanan informasi memastikan bahwa informasi yang dikelola oleh pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Aksesibilitas informasi merupakan dasar untuk transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Dengan pengelolaan layanan informasi yang baik, pemerintah dapat memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat.(Prawira & Paraniti, 2023) Transparansi ini menciptakan kepercayaan publik, mengurangi ketidakpastian, dan membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan warganya. Pengelolaan layanan informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan informasi mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh pemerintah, sehingga proses administratif dapat berjalan lebih lancar.

Pengelolaan layanan informasi yang baik merupakan fondasi penting bagi pemerintah modern yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dengan memberikan akses yang mudah, transparansi, dan keterlibatan aktif masyarakat, pemerintah dapat mencapai tujuan-tujuannya dengan lebih baik dan memperkuat hubungan dengan warganya.

Perkembangan e-Government terus berlanjut, dengan fokus pada pemanfaatan teknologi terkini dan pemenuhan harapan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik, cepat, dan transparan. Dengan adopsi teknologi yang cerdas, e-Government dapat terus menjadi motor utama transformasi pelayanan publik di era digital.(Matitah et al., 2021)

Pengelolaan layanan informasi e-Government tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga sangat tergantung pada kemampuan manusia

dalam berkomunikasi secara efektif. Dalam hal ini, peran Humas atau Hubungan Masyarakat menjadi krusial dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi interaksional Hubungan masyarakat menjadi faktor penentu keberhasilan pengelolaan layanan informasi e-Government, terutama di tingkat kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan pemaparan di atas penelitian ini berfokus pada Komunikasi Interaksional hubungan masyarakat (humas) dalam pengelolaan layanan informasi e-government. Maka dari itu adapun penelitian yang akan dilakukan berjudul “Komunikasi Interaksional Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Pengelolaan Layanan Informasi E-Government Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara”.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana komunikasi interaksional Hubungan masyarakat (Humas) berperan dalam pengelolaan layanan informasi e-Government di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Dengan memahami dinamika komunikasi ini, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi layanan informasi e-Government dan merumuskan strategi perbaikan yang tepat guna meningkatkan efektivitas komunikasi di antara stakeholder terkait.

Melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap peran hubungan masyarakat (Humas) dalam konteks ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif pada peningkatan kualitas layanan informasi e-Government, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara maksimal. Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi ilmiah yang relevan dan strategis dalam konteks pengembangan e-Government di Indonesia, khususnya di wilayah Sumatera Utara.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah kegiatan untuk mencari, menemukan, meneliti, menyimpulkan, menelaah, mencatat data dan informasi dari serangkaian fenomena data, fakta dan teori yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang masalah. Identifikasi masalah juga merupakan upaya dalam menerangkan masalah dan membuat penjelasan dapat diukur. Identifikasi yang dilakukan sebagai langkah awal dalam penelitian, sehingga dapat dikatakan identifikasi merupakan cara mendefinisikan masalah dalam penelitian. identifikasi masalah merupakan langkah awal yang sangat penting dalam suatu proses penelitian. Dengan mengidentifikasi masalah, maka suatu penelitian akan terukur dan terarah. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Definisi Komunikasi Interaksional: Merujuk pada bentuk komunikasi yang terjadi dalam konteks interaksi langsung antara dua atau lebih individu. Dalam komunikasi ini, partisipan saling berinteraksi secara aktif, dan pesan-pesan dikirim dan diterima dalam waktu nyata. Beberapa ciri khas dari komunikasi interaksional melibatkan dialog atau pertukaran tatap muka antara para publik. Contoh dari komunikasi interaksional termasuk percakapan tatap muka antara dua orang, diskusi kelompok, atau obrolan telepon. Komunikasi interaksional sering kali menciptakan hubungan sosial yang lebih dekat dan memungkinkan orang untuk memahami satu sama lain lebih baik melalui interaksi langsung. sebelumnya dapat dijelaskan secara spesifik tentang apa bagaimana gaya komunikasi interaksional yang dilakukan terhadap publik.
2. Perluasan pemahaman tentang hubungan masyarakat (Humas): Penggunaan istilah "Humas" adalah singkatan dari "Hubungan Masyarakat" juga biasa disebut dengan istilah PR (*Public Relations*). Istilah ini merujuk pada fungsi atau departemen dalam

suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menjaga hubungan antara organisasi tersebut dengan publiknya, baik publik internal maupun eksternal. Tujuan utama dari fungsi humas adalah menciptakan pemahaman, dukungan, dan persepsi positif terhadap organisasi di mata masyarakat. pemahaman yang lebih luas mengenai humas mungkin perlu diperluas agar memberikan gambaran yang lebih utuh.

3. Keterbatasan Pengelolaan Layanan Informasi: Pengelolaan layanan informasi yang sukses melibatkan pengelolaan sumber daya dengan efisien, penyesuaian terhadap perubahan lingkungan informasi, dan pemenuhan kebutuhan pengguna secara efektif. Mengidentifikasi keterbatasan dan mengatasi tantangan tersebut menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan informasi.
4. Perluasan Pemahaman Tentang *e-Government*: *e-Government*, atau pemerintahan elektronik, merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan dan menyederhanakan penyelenggaraan layanan pemerintah. Perluasan pemahaman tentang *e-Government* melibatkan pemahaman yang lebih dalam tentang konsep, tujuan, manfaat, dan tantangan yang terkait dengan penerapan *e-Government*. Memahami *e-Government* melibatkan berbagai aspek, seperti pelayanan publik, partisipasi warga, efisiensi operasional, dan transparansi. Pemahaman yang lebih mendalam tentang *e-Government* memungkinkan para pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, untuk memaksimalkan manfaat dari penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan.
5. Perluasan Terhadap Metode Komunikasi Interaksional: Judul menetapkan menggunakan pendekatan gaya komunikasi interaksional, namun namun perluasan terhadap deskripsi lebih lanjut mengenai tentang bagaimana metode ini akan

diimplementasikan, misalnya melalui wawancara mendalam, observasi, atau analisis media massa.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan judul “Komunikasi Interaksional hubungan masyarakat (Humas) Dalam Pengelolaan Layanan Informasi *E-Government* Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara” beberapa fokus permasalahan potensial yang dapat menjadikan fokus penelitian atau pertimbangan adalah:

1. Gaya Komunikasi Interaksional hubungan masyarakat (humas): Pemahaman mendalam tentang bagaimana gaya komunikasi interaksional hubungan masyarakat (humas) dinilai dari kinerja humas dalam berinteraksi dengan masyarakat dalam pengelolaan layanan informasi *e-government* di kantor wilayah kemenag sumatera utara.
2. Dampak Layanan Informasi *e-Government* terhadap masyarakat: Meneliti dampak layanan informasi *e-government* humas Kementerian Agama terhadap masyarakat dan sikap penilaian masyarakat, terutama dalam konteks komunikasi interaksional. Apakah ada perubahan setiap layanan informasi *e-government* yang diberikan terhadap masyarakat? bagaimana komunikasi yang terjadi di pelataran sosial media terkait layanan informasi *e-government* yang diberikan?
3. Tantangan hubungan masyarakat (Humas) Kementerian Agama Sumatera Utara dalam menghadapi keluhan masyarakat: Mempertimbangkan tantangan khusus yang dihadapi oleh hubungan masyarakat (Humas) Kementerian Agama Sumatera Utara dalam menghadapi keluhan masyarakat. Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh humas dalam menyikapi keluhan masyarakat terkait pelayanan informasi *e-government* yang telah diberikan oleh humas baik secara virtual maupun langsung?

4. Peran Media Massa sebagai sarana keterbukaan pengelolaan layanan informasi e-Government: Menilai sejauh mana media massa khususnya internet, dapat berperan sebagai platform komunikasi interaksional hubungan masyarakat (humas) yang efektif untuk menyampaikan keterbukaan pengelolaan layanan informasi e-government. Apakah platform tersebut dapat dianggap sebagai saluran yang efektif untuk ketebukaan pengelolaan layanan informasi e-government terhadap publik?

Dengan memfokuskan permasalahan pada aspek-aspek ini, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika Komunikasi Interaksional Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Pengelolaan Layanan Informasi *E-Government* Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

D. Rumusan Masalah

Melalui latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis menarik sebuah rumusan masalah yang menjadi pokok utama dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi interaksional humas terhadap pengelolaan layanan informasi di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
2. Bagaimana pengelolaan layanan informasi e-government di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara?
3. Apa faktor Penghambat Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government?

E. Tujuan Penelitian

Melalui latar belakang permasalahan tersebut, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui komunikasi interaksional hubungan masyarakat (humas) terhadap pengelolaan layanan informasi di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengelolaan layanan informasi *e-government* di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera utara
3. Untuk menganalisis dan mengetahui faktor penghambat Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dalam pengelolaan layanan informasi E-Government.

F. Batasan Istilah

Dalam judul “Komunikasi Interaksional Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Pengelolaan Layanan Informasi *E-Government* Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara”. Adapun beberapa batasan istilah yang dapat membantu mengarahkan fokus penelitian dan menjelaskan ruang lingkup penelitian yang diinginkan. Berikut adalah beberapa batasan istilah yang mungkin relevan:

1. Komunikasi Interaksional: a) Batasan pada penggunaan teori komunikasi interaksional dalam penelitian, dengan fokus pada pemahaman dan interpretasi subjektif humas kemenag terhadap masyarakat, b) Batasan pada bagaimana gaya komunikasi interaksional yang digunakan mempengaruhi pandangan masyarakat.
2. Hubungan Masyarakat: a) fokus pada analisis Hubungan Masyarakat (humas) di kantor wilayah kementerian agama sumatera utara, termasuk dalam pengelolaan layanan informasi *e-government*, b) Penekanan pada pengalaman kerja humas per-individu dalam menanggapi para publik.
3. Pengelolaan Layanan Informasi: a) Penjelasan terkait dengan pengelolaan layanan informasi mengenai *e-government* yang dilakukan oleh humas kemenag, b) Mengeksplorasi dampak

pengelolaan layanan informasi pada e-government di Kementerian Agama Sumatera Utara.

4. *E-Government*: a) Definisi yang jelas mengenai apa yang dimaksud dengan E-Government ialah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan pelayanan publik. b) Batasan pada bagaimana *E-government* ini digunakan oleh humas Kementerian Agama Sumatera Utara.
5. Kementerian Agama: a) Definisi yang menggambarkan Kementerian Agama adalah lembaga pemerintah di banyak negara yang bertanggung jawab atas urusan agama dan kepercayaan. batasan pada penelitian ini ialah terfokus dengan humas Kemenag, b) Batasan yang dimaksud pada Kementerian Agama ialah sebagai sarana lokasi tempat yang akan dilakukan penelitian ini, lengkapnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara.

Dengan menjelaskan dan membatasi istilah-istilah ini, penelitian dapat menjadi lebih mudah dan terfokus juga memungkinkan peneliti untuk merumuskan pertanyaan penelitian yang lebih spesifik serta menerapkan metodologi yang sesuai untuk menjawabnya dengan cermat.

G. Sistematika Pembahasan

Bab I :

Pada bab ini penulis akan menguraikan secara keseluruhan mengenai permasalahan dan pendahuluan secara relevan. penulis mengkonstruksikan rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan istilah, sistematika pembahasan, dan fokus penelitian agar pembahasan tidak melebar dan substansial.

Bab II :

Pada bab ini penulis akan memberikan landasan-landasan teoritis, membahas mengenai kerangka teori yang relevan dan terkait dengan

judul penelitian dan penelitian terdahulu yang berkenaan dengan tema penelitian.

Bab III :

Pada bab ini penulis akan mengkonstruksikan langkah-langkah metode penelitian, membahas secara terperinci mengenai metode penelitian yang digunakan penelitian beserta jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV :

Pada bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian, dikontribusikan dalam bentuk hasil dan pembahasan.

Bab V :

Pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan secara singkat menyajikan semua temuan hasil penelitian dan memberikan saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi tentang langkah-langkah apa yang perlu dilakukan oleh pihak yang terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.