

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fenomena penggunaan media internet ini menciptakan ruang kerja *Public Relations* yang baru disebut dengan E-PR atau bisa disebut sebagai *Cyber Public Relations*. *Cyber Public Relations* menggunakan media internet untuk mempermudah menjangkau publik dan masyarakat dalam satu waktu secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Fenomena ini tidak hanya diperuntukkan sebagai sarana publisitas penyebaran informasi dan membangun citra positif, juga dapat menciptakan komunikasi timbal balik untuk menciptakan komunikasi interaktif. Fenomena adanya *Cyber Public Relations* ini berhubungan dengan perkembangan teknologi yang sudah gencar penerapannya PR 4.0 (Kominfo, 2018).

Urgensi hadirnya *Cyber Public Relations* di Kabupaten Merangin sebagai wujud partisipasi pemerintah dalam mengadopsi media internet sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategis Nasional Pengembangan *E-Government* pada Poin 13 Strategi 1 menyatakan bahwa “*Kelancaran arus informasi untuk menunjang hubungan dengan lembaga-lembaga negara, serta menstimulasi partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan negara yang baik, dengan cara pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik*”.

Berdasarkan observasi awal, peneliti melakukan wawancara singkat pada Kepala Bidang Layanan Komunikasi dan Informasi (LKI) pada Dinas Kominfo Kabupaten Merangin yaitu Bapak Teguh Jarhamin, menyatakan bahwa sehubungan dengan belum dibentuknya Dinas Kominfo sebelumnya urusan Humas Pemerintah Kabupaten Merangin masih di bawah naungan Humas Sekretariat Daerah. Namun, setelah dibentuknya Dinas Kominfo, secara otomatis seluruh bentuk urusan kehumasan pemerintah dipindah tangan ke Dinas Kominfo sesuai dengan Peraturan Bupati Merangin Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah. Namun, tetap adanya kerja sama antara Humas Sekda dan Dinas Kominfo dalam pertukaran informasi dan penyebaran informasi yang dibutuhkan masyarakat. Peneliti melakukan observasi

awal dengan cara mengamati berbagai media sosial namun Pemerintah Kabupaten Merangin saat ini berfokus dengan website pemerintahan.

Website Kabupaten Merangin selalu memberikan informasi terkini seperti yang dapat dilihat dalam website dalam satu hari yang sama ada beberapa informasi yang disajikan. Pada website tersebut dilihat pada 18 Agustus 2022, terdapat tiga informasi disajikan di hari yang sama mengenai Pelantikan Eselon III dan IV serta informasi mengenai HUT Kemerdekaan RI ke-77. Hal ini dapat dikatakan bahwa website Pemerintah Kabupaten Merangin menyebarkan informasi secara cepat dan terkini.

Peneliti melakukan pengamatan pada *Google Analytics* pada website www.meranginkab.go.id mengalami peningkatan yang baik dari tahun 2021 hingga bulan Agustus 2022. Kategori yang mengalami peningkatan sangat pesat pada bagian Pengguna; Pengguna Baru; dan Tayangan Halaman. Pada data dari 1 Januari 2021 s.d 31 Desember 2021 dengan 1 Januari 2022 s.d 1 Agustus 2022 mengalami peningkatan yang signifikan. Pada kategori Pengguna berada pada 73,44%. Untuk kategori Pengguna Baru berada di 66,37%, dan untuk kategori Tayangan Halaman berada pada 57,29% (lihat lampiran gambar 2 dan 3). Hal ini menjadi salah satu faktor peneliti ingin meneliti website dikarenakan pengelolaan website yang cukup baik. Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Merangin pada tahun 2021 tercatat 1,00 dan pada tahun 2022 tercatat 1,56 yang merupakan kenaikan yang cukup membaik. Indeks SPBE ini dapat membuktikan bahwa adanya media internet dalam Pemerintahan Kabupaten Merangin telah berkembang dengan baik.

Perkembangan teknologi informasi menuntut individu untuk selalu berkembang. Perkembangan website pun tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang memadai serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang diiringi dengan kegiatan komunikasi. Individu-individu di dalamnya perlunya mempunyai kesepahaman yang sama agar dapat melaksanakan tujuan yang ingin dicapai dengan baik. Perihal tersebut berlaku juga dalam pengelolaan website, perlunya ada kesepahaman mengenai tanggung jawab dalam bekerja sehingga komunikasi yang dilakukan saat bekerja dapat memberikan kelancaran dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan. Tanggung jawab pekerjaan khususnya dalam birokrasi pemerintahan

tidak bisa bergantung pada satu individu saja, melainkan adanya bentuk kerja sama yang dilaksanakan secara terorganisir dengan baik sehingga dapat memaksimalkan kinerja dalam mencapai tujuan.

Definisi komunikasi menurut (Mulyana, 2014) menyatakan bahwa istilah komunikasi dalam bahasa inggris “*communications*” berasal dari kata latin “*communis*” yang berarti sama, maksudnya adalah sama makna. Kesamaan makna di sini adalah mengenai sesuatu yang dikomunikasikan, komunikasi dikatakan komunikatif apabila komunikator dan komunikan mengerti bahasa pesan yang disampaikan. Kegiatan komunikasi akan memberikan sebuah pengalaman. Walaupun pengalaman yang dialami pada tiap individu adalah sama namun maknanya akan berbeda tergantung bagaimana setiap individu menginterpretasikannya (Nurtyasrini, Sarah dan Hafiar, 2016). Makna tidak melekat begitu saja pada apa pun, karena makna tercipta dari proses komunikasi itu sendiri. Tanpa makna, komunikasi akan menyulitkan. Makna merupakan definisi terhadap pesan-pesan orang lain dan bagaimana kita merespons terhadap realitas merupakan esensi dari proses interaksi sosial.

Penelitian ini didukung dua penelitian sebelumnya. Pertama, Pengalaman Pegawai Mengelola *Cyber Public Relations* pada Dinas Kominfo Kota Padang oleh Viona Putri Yasrida pada tahun 2022. Beliau menggunakan metode studi kasus dan menggunakan teori fenomenologi oleh Edmund Husserl. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa ada empat langkah atau fase utama yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan *Cyber PR* bagi pegawai Dinas Kominfo Kota Padang selaku Humas Publik yaitu; tahap pencarian fakta dan masalah, tahap perencanaan, tahap komunikasi, dan tahap evaluasi. Enam konsep aktivitas komunikasi *Cyber PR* Pemerintah Kota Padang yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Padang dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat yaitu; kreasi konten, RSS (notifikasi), fitur sponsor berbayar, dialog interaksi, pembagian *link* konten, pengawasan dan evaluasi dalam pengelolaan *Cyber PR* Dinas Kominfo Kota Padang. Dua makna aktivitas komunikasi Pegawai *Cyber PR* Pemerintah Kota Padang yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Padang dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, yakni makna kesulitan dan makna kekhawatiran.

Kedua, Pengalaman Komunikasi Pembimbing Kemasyarakatan (PK) pada Anak Berkebutuhan Dengan Hukum (ABH) di Balai Pemasyarakatan Kelas II Bukittinggi oleh Nike Nofianti pada tahun 2021. Beliau menggunakan pendekatan fenomenologi oleh Edmund Husserl dengan paradigma konstruktivisme. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi yang dibangun dalam komunikasi PK pada ABH murni sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi dilakukan secara tatap muka sehingga PK dan ABH dapat menangkap reaksi secara langsung serta dapat memberikan umpan balik segera. Proses komunikasi terdiri dari tujuh tahapan, yakni; tahap penginterpretasian, tahap penyandian, tahap pengiriman, tahap perjalanan, tahap penerimaan, tahap penyandian balik, dan tahap penginterpretasian. Kemudian, keberhasilan komunikasi mencakup lima hal yakni; keterbukaan informasi, menunjukkan empati, sikap mendukung, sikap positif, ruang privasi. Terdapat hambatan dalam komunikasi, yakni; prasangka buruk, perbedaan bahasa, dan ABH berkebutuhan khusus. PK selalu menyesuaikan penggunaan bahasa, baik itu bahasa formal maupun bahasa daerah. Namun PK lebih sering menggunakan bahasa daerah (Minang) dibanding dengan Bahasa Indonesia. Komunikasi nonverbal dalam penelitian mencakup atribut, nada bicara, sentuhan, posisi duduk, dan penggunaan waktu. Makna esensial-transenden dari pengalaman PK yang peneliti dapatkan yakni makna merangkul dan makna kepuasan batin.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya mempunyai beberapa poin pentingnya penelitian ini dilakukan. Poin tersebut adalah website pemerintah sebagai salah satu bentuk realisasi *E-Government* yang mengalami perkembangan website yang sangat pesat, informasi yang disajikan pada website tersebut selalu terkini, dan bagaimana *Cyber Public Relations* memaknai pengalaman dalam pengelolaan website sehingga website pemerintah ini berkembang dengan baik. Inilah yang menjadi alasan peneliti ingin meneliti hal ini dengan judul **“Pengalaman Komunikasi *Cyber Public Relations* Pemerintahan Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website www.meranginkab.go.id”**.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang terbentuk yaitu **Bagaimana Pengalaman Komunikasi Pegawai *Cyber Public Relations* Pemerintah Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website www.meranginkab.go.id?**

1.3. Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengalaman komunikasi pegawai *Cyber Public Relations* Pemerintah Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website www.meranginkab.go.id.
2. Untuk menganalisis konsep-konsep pengalaman komunikasi pegawai *Cyber Public Relations* Pemerintah Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website www.meranginkab.go.id.
3. Untuk memaknai bagaimana pengalaman komunikasi pegawai *Cyber Public Relations* Pemerintah Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website www.meranginkab.go.id.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat akademik, dan manfaat praktis.

1.4.1. Manfaat Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pengalaman komunikasi dalam *Cyber PR*, konsep-konsep pengalaman komunikasi dalam *Cyber PR*, dan makna pengalaman komunikasi dalam *Cyber PR* pengelolaan website.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam *Cyber PR* pengelolaan website pemerintahan yakni sistem konten pemberitaan dan permasalahan-permasalahan lainnya yang dihadapi sehingga dapat menjadi referensi serta acuan bagi instansi pemerintahan terkait dalam realisasi pengelolaan website.