

**AKTIVITAS *CYBER PUBLIC RELATIONS* DALAM MEWUJUDKAN
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PADANG PANJANG**

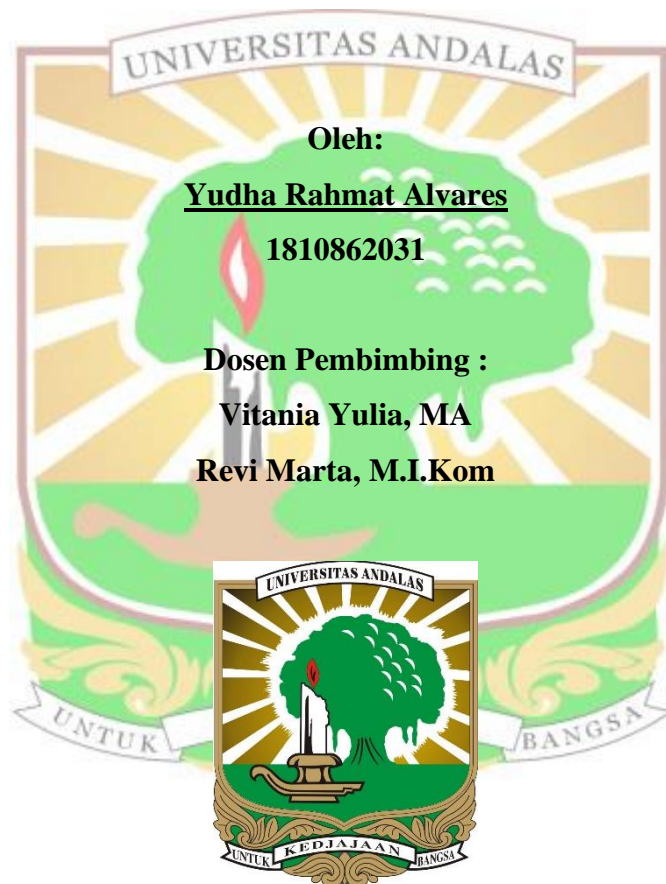
(Studi Deskriptif Pada *Udajang-One Stop Service Application*)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2024

ABSTRAK

AKTIVITAS *CYBER PUBLIC RELATIONS* DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PADANG PANJANG (Studi Deskriptif Pada *Udajang-One Stop Service Application*)

Oleh:

**Yudha Rahmat Alvares
1810862031**

Pembimbing:

**Vitania Yulia, MA
Revi Marta, M.I.Kom**

Aplikasi milik pemerintah sebagai bentuk inovasi berbasis teknologi kini kian menjamur sehingga muncul ketidakefisienan bagi masyarakat selaku pengguna. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), *Udajang* hadir sebagai aplikasi *one stop all service* yang mengintegrasikan beberapa aplikasi di Kota Padang Panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Cyber Public Relations* dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Padang Panjang melalui aplikasi *Udajang*. Penelitian ini menggunakan paradigma post positivisme dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data penelitian dengan melakukan observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan pegawai Diskominfo Kota Padang Panjang dan masyarakat. Peneliti menggunakan *Excellence Theory* diperuntukan untuk melihat bagaimana praktisi *public relations* dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Padang Panjang melalui perangkat yang telah terdigitalisasi yakni aplikasi *Udajang*. Begitupun penggunaan model Delone & McLean untuk menilai kebermanfaatan dari aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Padang Panjang telah berperan dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Padang Panjang dengan melakukan inovasi teknologi yakni aplikasi *Udajang*. Aplikasi ini menawarkan beragam informasi mulai dari berita harian, informasi wisata, informasi pangan kuliner dan lainnya. Fitur-fiturnya yang beragam serta terhubungnya aplikasi dengan banyak layanan pemerintah membuat aplikasi ini berjudukan *SuperApps* yang dikembangkan dengan *Artificial Intelligence* untuk mewujudkan *Excellence Communication* antara masyarakat dan pemerintah. Namun di sisi lain, aplikasi ini masih memerlukan banyak sosialisasi dan pembaharuan agar tercipta kesadaran di tengah masyarakat bahwa aplikasi ini benar-benar dibutuhkan.

Kata Kunci: Aplikasi *Udajang*, *Cyber Public Relation*, Diskominfo Kota Padang Panjang, *Excellence Communication*

ABSTRACT

CYBER PUBLIC RELATIONS ACTIVITIES IN REALIZING PUBLIC INFORMATION OPENNESS IN PADANG PANJANG CITY (Descriptive Study on the Udajang-One Stop Service Application)

By:

**Yudha Rahmat Alvares
1810862031**

Supervisor:

**Vitania Yulia, MA
Revi Marta, M.I.Kom**

Government-owned applications as a form of technology-based innovation are now increasingly mushrooming, resulting in inefficiency for the public as users. Based on Padang Panjang City Regional Regulation Number 10 of 2019 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE), Udajang is present as a one stop all service application that integrates several applications in Padang Panjang City. This research aims to analyze Cyber Public Relations in realizing public information openness in Padang Panjang City through the Udajang application. This research uses a post positivism paradigm with a descriptive approach. The method for collecting research data is by conducting observation, documentation and in-depth interviews with Padang Panjang City Diskominfo employees and the community. Researchers use Excellence Theory to see how public relations practitioners achieve openness of public information in Padang Panjang City through digitalized devices, namely the Udajang application. Likewise, the use of the Delone & McLean model to assess the usefulness of the application. The research results show that Diskominfo Padang Panjang has played a role in realizing openness of public information in Padang Panjang City by implementing technological innovation, namely the Udajang application. This application offers a variety of information ranging from daily news, tourist information, culinary food information and others. Its various features and the application's connection to many government services make this application called SuperApps which was developed with Artificial Intelligence to realize Excellence Communication between the community and the government. However, on the other hand, this application still requires a lot of outreach and updating to create awareness among the public that this application is really needed.

Keywords: *Udajang Application, Cyber Public Relations, Diskominfo Padang Panjang City, Excellence Communication*