

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pariaman merupakan instansi pemerintah yang aktif memanfaatkan media sosial dan website mereka sebagai media penyampaian informasi kepada publik. Kegiatan pemanfaatan media sosial dan website sebagai sarana berdampak sangat baik untuk kemajuan sebuah instansi, salah satu dampak baiknya adalah dengan mudah publik dapat berinteraksi dan menerima pesan dari sebuah instansi. Adanya teknologi menjadikan Kota Pariaman semakin memfokuskan kegiatan *cyber public relations* mereka dengan membentuk tim khusus yang mengelola semua hal terkait sosial media dan website. Mereka dibentuk menjadi satu divisi yang mengelola *cyber PR* dan terdiri dari 9 orang dengan job desk yang sudah ditetapkan. 3 orang ditugaskan sebagai pembuat berita, 3 orang sebagai fotografer, 2 orang sebagai videografer dan 1 orang sebagai social media specialist dan design.

Peningkatan pengelolaan *cyber PR* di Kota Pariaman sebagai sarana penyampaian informasi publik sangat bergantung pada kinerja pengelolanya. Pengelola informasi dan dokumentasi di Kota Pariaman yang dalam hal ini mengelola keterbukaan seluruh informasi publik berhasil menjadi satu dari lima nominator pemeringkatan Badan Publik Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2021. Empat dari nominator lain adalah Kota Bukittinggi, Kota Padang Panjang, Kabupaten Pesisir Selatan dan Solok Selatan. Peningkatan ini merupakan salah satu bentuk kemajuan pengelolaan keterbukaan informasi publik di Kota Pariaman.

Kegiatan *cyber PR* inimenjadi salah satu hal penting yang harus di kelola oleh sebuah instansi, Kota Pariaman yang saat ini juga aktif dalam melakukan kegiatan *cyber PR* di media sosial semakin mudah menjangkau masyarakat dan begitupun sebaliknya. Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi dan menyampaikan aspirasi. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, sebuah instansi akan lebih mudah menjangkau untuk mendapatkan persepsi positif di masyarakat agar terbentuknya citra yang baik. Rusdianto (2014) menjelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan melalui internet (media *online*) dianggap efektif, karena menciptakan hubungan *One to One* dari pada media massa yang *One to Many*. Melalui *cyber PR* komunikator dapat menyampaikan langsung pesan atau informasi

kepada target publiknya dengan tepat, dapat membangun relasi yang baik dengan media, dan meningkatkan citra positif dengan lebih mudah.

Berdasarkan hasil observasi dari media sosial dan website resmi Diskominfo Kota Pariaman yaitu @mediacenterkotapariaman banyak sekali informasi terbaru seputar Kota Pariaman di bagikan disana. Akun yang sudah memiliki lebih dari delapan ribu pengikut ini sering sekali membagikan berbagai macam informasi seputar Kota Pariaman. Konten yang selalu di update dan dibagikan kepada masyarakat melalui instagram dalam bentuk foto yang menarik dan tulisan yang informatif, tak hanya itu *update* an berupa video juga sesekali muncul dalam postingan Diskominfo Kota Pariaman, hal ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat dimanapun berada dapat mengakses dan bisa mendapatkan informasi terbaru seputar Kota Pariaman.

Aktivitas akun pengelolaan media sosial dan website yang selalu *up to date* sebagai media penyaji informasi, kini semakin rutin menyajikan informasi yang bermanfaat, menarik dan terbaru seputar Kota Pariaman. Hal ini menunjukkan bahwasannya banyak masyarakat yang tertarik dengan postingan konten yang mereka sajikan. Selain itu postingan yang faktual dan aktual, menarik masyarakat untuk berkunjung ke website dan media sosial Diskominfo Kota Pariaman. Pengelola *cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman yang terbagi dalam divisi-divisi setiap harinya harus mampu mengolah informasi dan mengelola kegiatan *cyber PR* agar menghasilkan hasil kerja yang kreatif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Konten menarik yang dibagikan juga beragam, mulai dari berita terbaru, video pendek seputar pariwisata, kuliner dan budaya, hingga prestasi putra/putri daerah. Hal ini menunjukkan pengelolaan *cyber PR* sebuah instansi pemerintah dapat menarik publik untuk melek teknologi dan mampu mengasah literasi media masyarakat untuk memilih sumber informasi.

Pengelolaan *cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman sebagai media yang menyajikan keterbukaan informasi publik konsisten dalam memberikan informasi terbaru setiap harinya, hal ini dapat ditemukan pada postingan instagram resmi mereka di @mediacenterkotapariaman. Konsisten nya mereka dalam membagi informasi dan mengelola sosial media berhasil memenangkan penghargaan sebagai media center daerah peringkat kesembilan tingkat nasional 2021 lalu. Media center yang dikelola Diskominfo Kota Pariaman memenangkan penghargaan dalam kategori berita. Diskominfo Kota

Pariaman juga mendapatkan penghargaan keterbukaan informasi publik dari Komisi Informasi (KI) Sumbar, PPID utama Kota Pariaman meraih peringkat 3 dengan predikat menuju informatif untuk kategori kota / kabupaten tingkat Sumatera Barat, dan penghargaan Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI) Tahun 2021 dari ITB.

Pesatnya perkembangan teknologi terbaru saat ini, membuat pengelola *cyber PR* dituntut untuk dapat memanfaatkan teknologi sebagai media keterbukaan informasi publik hingga membangun citra positif sebuah instansi. *Cyber PR* yang biasanya dilakukan oleh seorang humas atau PR di sebuah instansi, dalam kegiatan mereka harus bisa memanfaatkan kemajuan teknologi dalam membentuk citra yang baik melalui media internet sebagai sarana publisitasnya (Onggo:2004). Kini internet mempermudah kegiatan para PR untuk dapat melakukan banyak hal dalam menuangkan ide mereka untuk kemajuan dan pembentukan citra positif di sebuah instansi. Baik buruknya suatu instansi dapat dinilai dari cara humas/PR mereka bekerja. Kemajuan ini adalah bentuk dari *Public Relations* telah berproses membantu kegiatan profesi lain, seperti misalnya marketing, akuntan, kedokteran, pendidikan ataupun pemerintah (Wasesa 2006).

Melihat cara kerja pengelola Diskominfo Kota Pariaman yang saat ini memiliki peran utama dalam menyampaikan informasi kepada publik, ternyata juga dituntut cepat dan update dengan informasi penting dan terbaru yang ada di lingkungan Kota Pariaman. Sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015, bahwasannya media digunakan dalam komunikasi publik adalah media yang mampu menyampaikan informasi dengan cepat, tepat, objektif, berkualitas baik, berwawasan nasional dan mudah diakses oleh publik.

Kegiatan pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi publik (*Cyber PR*) memberikan dampak positif untuk kemajuan sebuah instansi, beberapa dampak ini adalah adanya keterbukaan informasi publik dan transparansi dalam sebuah instansi, dengan ini akan lebih mudah untuk mendapatkan citra positif di masyarakat.

Pengelolaan *cyber PR* dalam lingkungan Diskominfo Kota Pariaman menyediakan anggota dan ruangan khusus untuk mengelola kegiatan ini. Mereka yang bertanggung jawab dalam menangani dan mengelola akun sosial media dan website resmi Diskominfo Kota Pariaman ini lah yang disebut sebagai *cyber PR*. Dimana mereka memanfaatkan media

sosial sebagai sarana publisitas atau sarana penyampaian informasi kepada publik agar publik dapat menerima informasi dengan cepat, tepat dan faktual.

Pengelola yang telah dibagi dalam beberapa divisi oleh Diskominfo Kota Pariaman masing-masingnya memiliki *job desk* yang sudah ditetapkan, mulai dari pembuat berita, fotografer, videografer dan *social media specialist* dan *design*. Menariknya, dengan adanya tim khusus *cyber PR* yang terstruktur ini tentu mempermudah pengelolaan *cyber PR* dalam menyajikan informasi terbaru yang terjadi di kota Pariaman dan masyarakat pun dengan mudah dapat mengakses informasi.

Pengelolaan *cyber PR* di Diskominfo Kota Pariaman memanfaatkan Website, Instagram, Facebook, hingga Youtube dalam menyajikan informasi. Namun *demand* dari masyarakat lebih tinggi di Facebook, Instagram, maka Instagram dan Facebook menjadi media yang paling aktif digunakan dan paling efektif untuk dijadikan sebagai media penyampaian informasi. Banyaknya pengguna Instagram dan Facebook mengunjungi akun mereka tentu hal ini mempermudah kegiatan dan penyampaian maksud dan tujuan dengan cara memanfaatkan *cyber Pr*.

Dekatnya masyarakat dengan teknologi digital membuat banyak instansi mulai mengatur strategi agar dapat menjangkau masyarakat dengan mudah. Kemudahan berselancar di internet menjadikan kegiatan online digemari banyak orang. Ditambah dengan munculnya media sosial yang menjadikan masyarakat dapat mengakses banyak hal dengan mudah, seperti mendapatkan informasi atau berita nasional maupun internasional secara *actual*, melihat keindahan bumi tanpa harus terbang ke lokasi, berkomunikasi dengan banyak orang di belahan bumi, bahkan dengan adanya media sosial, masyarakat dapat mengembangkan bisnis tanpa harus memiliki toko. Salah satu media sosial yang memiliki fitur lengkap tersebut adalah media social. Hal ini juga yang mendorong Diskominfo Kota Pariaman memanfaatkan media sosial Instagram dan Facebook sebagai media paling efektif untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Banyak instansi baik negeri maupun swasta saat ini mulai mendekatkan diri dan lebih terbuka dengan kemajuan teknologi. Setiap instansi kini mulai memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pekerjaan dan memperluas jaringan. Para pegawai di sebuah instansi saat ini harus memahami bagaimana mengoperasikan laptop, komputer dan smartphone, hal ini tentu memiliki tujuan agar setiap pegawai dapat mengakses berbagai informasi yang

dibutuhkan dan tentunya agar mereka melek dengan kemajuan teknologi. Hal ini juga tercantum dalam konsideran Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 7 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dimana disebutkan bahwa kepada setiap badan publik (termasuk instansi pusat dan daerah), diwajibkan menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada dibawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, badan publik wajib menyediakan informasi yang akurat, benar dan tidak menyesatkan, badan publik dapat memanfaatkan sarana media elektronik atau nonelektronik.

Memanfaatkan media internet bagi seorang public relations officer (PRO) sebenarnya akan lebih mempermudah pekerjaan mereka dalam memfasilitasi keterbukaan informasi yang dapat dijangkau oleh masyarakat dengan mudah. Memanfaatkan internet yang memiliki media baru yang cukup efektif dan mempermudah adalah salah satu cara agar masyarakat dan pemerintahnya tetap saling berinteraksi atau saling menjangkau.

Melalui media sosial dan website Diskominfo Kota Pariaman selalu membagikan informasi terbaru seputar Kota Pariaman. Informasi yang dibagikan biasanya berupa foto – foto kegiatan yang ada di Kota Pariaman dan dilengkapi dengan penulisan informasi dalam bentuk berita pada Website atau pada caption postingan, penulisan caption ini tentunya akan lebih memperjelas informasi yang disampaikan. Setiap harinya akun Instagram *@mediacenterkotapariaman* membagikan lebih kurang 3 – 6 postingan setiap harinya, informasi ini juga akan muncul pada akun Facebook Diskominfo Kota Pariaman. Dalam tiap pengelola media sosial tak pernah menutup kolom komentar postingan hal ini tentu akan lebih mempermudah masyarakat untuk meninggalkan komentar yang jika penting dapat langsung di respon.

Pemanfaatan teknologi ini sangat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi penting dan masyarakat dapat berkomunikasi langsung untuk menanyakan, memberi saran hingga memberikan kritikan. Semuanya dapat dilakukan *one on one* antara instansi dan publik, hal ini tentu suatu cara yang tepat untuk dapat menarik perhatian masyarakat sehingga terbentuklah citra yang baik terhadap instansi.

Penelitian mengenai pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik ini akan mendalami bagaimana pengelola *cyber PR* bekerja untuk menghasilkan informasi yang dapat diterima di masyarakat, bagaimana

mereka mengelola agar konsisten dalam menyajikan keterbukaan informasi publik hingga proses yang dilakukan oleh pengelola hingga menghasilkan data dan informasi. Keterbukaan informasi di Diskominfo Kota Pariaman menjadi salah satu hal yang cukup menarik, disana diperlihatkan bagaimana kreatif dan terbukanya pihak internal dengan memanfaatkan teknologi hingga mendapatkan penghargaan tingkat Nasional. Hal inilah yang menjadi dasar peneliti tertarik untuk mendalami Pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman Dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik.

1.1 Rumusan Masalah

Bagaimanakah pengalaman Pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman Dalam Menyajikan Keterbukaan Informasi Publik?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan dengan sangat, peneliti fokus untuk membahas persoalan pengalaman pengelola *cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik.

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengelola *cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman meningkatkan keterbukaan informasi kepada publik.
2. Untuk menganalisis konsep-konsep pengelolaan *cyber PR* di Diskominfo Kota Pariaman sebagai media komunikasi dalam penyampaian informasi publik.
3. Untuk menganalisis bagaimana makna dari pengalaman pengelola *cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Dalam kegiatan praktis peneliti berharap penelitian ini dapat meningkatkan peran *cyber PR* dalam memanfaatkan kemajuan teknologi dan menjadikannya sebagai sarana untuk mengoptimalkan penyajian informasi publik sehingga terciptanya komunikasi dua arah antara masyarakat dan instansi.

2. Manfaat Akademis

Peneliti berharap dalam kegiatan akademisi, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi atau acuan dalam mengembangkan ilmu komunikasi khususnya terkait *cyber PR*

dan dapat mempermudah peneliti berikutnya dalam menemukan kajian terdahulu untuk memperkuat topik penelitiannya

