Vol. 9, No. 2, 2024, pp. 144-151
DOI: https://doi.org/10.29210/30034796000

Contents lists available at Journal IICET

JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)
ISSN: 2502-079X (Print) ISSN: 2503-1619 (Electronic)

Journal homepage: https://jurnal.iicet.org/index.php/jrti

Pengalaman komunikasi pengelola *cyber public relations* diskominfo dalam menyajikan keterbukaan informasi publik

Sefrita Zaher*), Emeraldy Chatra, Elva Ronaning Roem
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Sept 26th, 2024
Revised Oct 20th, 2024
Accepted Nov 14th, 2024

Keyword:

Communication experience
Management
Cyber public relations
Communication and informatics
Services of Pariaman City

ABSTRACT

Fenomena penggunaan media internet dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik di instansi pemerintah merupakan sebuah implementasi pengelolaan Cyber Public Relations. Pengelolaan Cyber Public Relations memiliki keterkaitan dengan kemajuan teknologi khususnya dalam memanfaatkan media internet sebagai sarana penyebaran informasi publik. Perkembangan media internet melibatkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pengelola Cyber Public Relations dan juga tidak luput dari proses komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman dan konsep komunikasi dari pengelola Cyber Public Relations dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh pegawai pengelola Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Pariaman. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teori fenomenologi Edmund Hussrel, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, dan mengumpulkan dokumentasi terkait. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa pengalaman dan konsep komunikasi yang baik menghasilkan makna pengelolaan Cyber Public Relations Diskominfo Kota Pariaman dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik. 1. Pengalaman pengelolaan Cyber Public Relations ditingkatkan dengan melakukan perencanaan, pengelolaan, pengembangan dan evaluas kinerja. 2. Konsep pengelolaan Cyber Public Relations dilakukan dengan melakukan Dialog Interaksi untuk meningkatkan kreativitas pengelola dalam menyajikan keterbukaan informasi publik. 3. Makna yang didapatkan oleh pengelola Cyber Public Relations adalah menerima kritik dan saran guna meningkatkan pemahaman pengelola Cyber Public Relations sehingga kualitas informasi yang dibagikan menjadi menarik dan lebih bervariasi.

© 2024 The Authors. Published by IICET.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Corresponding Author:

Sefrita Zaher,
Universitas Andalas
Email: sefritazaher@gmail.com

Pendahuluan

Penggunaan internet yang semakin luas dan menyentuh berbagai aspek kehidupan menjadi sebuah fenomena yang menarik perhatian. Internet menjadi penting dalam kehidupan masyarakat karena memberikan kemudahan dalam berbagai aspek. Fenomena pemanfaaatan internet ini semakin gencar digunakaan di era digitalisasi, fenomena ini juga menyentuh dunia kerja yang memberikan berbagai macam dampak untuk kemajuan sebuah instansi. Aktivitas penggunaan media internet seperti website, media sosial, blog dan lainnya yang bertujuan untuk menjangkau masyarakat lebih luas dan menjadikan internet sebagai media penyampaian

informasi untuk meningkatkan citra disebut sebagai E-PR (Widiawati, 2019) atau disebut juga sebagai *Cyber Public Relations*. *Cyber PR* memberikan manfaat untuk mempermudah proses penyebaran informasi kepada publik sehingga penting sekali bagi pengelola *Cyber PR* mengerti dan memahami keberadaan *Cyber PR*. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pariaman dalam hal ini memiliki tanggung jawab penuh mengelola *Cyber PR* di lingkungan Kota Pariaman, Diskominfo Kota Pariaman cukup optimal dalam melakukan pengelolaan *Cyber PR* sebagai sarana penyebaran informasi publik di lingkungan Kota Pariaman. Hadirnya *Cyber PR* di lingkungan Kota Pariaman memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman pengelola dalam menyajikan keterbukaan informasi publik.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan mendalam terhadap perkembangan *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman dengan memantau sosial media instagram @mediacenterkotapariaman, facebook Media Center Kominfo Kota Pariaman, dan website www.pariamankota.go.id. Pada proses ini ditemukan bahwa pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman melakukan pembaharuan informasi secara rutin. Informasi yang dibagikan beragam mulai dari aktivitas dalam lingkungan instansi pemerintahan Kota Pariaman hingga aktivitas dan momen yang terjadi di lingkungan masyarakat Kota Pariaman.

Diskominfo Kota Pariaman merupakan instansi pemerintah yang aktif memanfaatkan media sosial dan website mereka sebagai media penyampaian informasi publik, aktivitas ini merupakan salah satu bentuk pemanfaatan *Cyber PR* di lingkungan instansi pemerintah (Phillips, 2009). Pemanfaatan media sosial dan website sebagai sarana penyampaian informasi publik memiliki fungsi untuk mempermudah sebuah instansi melakukan interaksi dengan publik dan menerima langsung kritik serta saran sehingga terjadi komunikasi dua arah dan terbentuknya citra positif terhadap sebuah instansi. Melalui *Cyber PR* komunikator dapat menyampaikan langsung pesan atau informasi kepada target publiknya dengan tepat, dapat membangun relasi yang baik dengan media, dan lebih mudah meningkatkan citra positif (Onggo, 2004).

Pada tahun 2020 nilai Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Pariaman mengalami Peningkatan dari angka 2,61 menjadi 2,87 yang artinya nilai indeks berada dalam kategori baik dan meraih peringkat kedua di Sumatera Barat (Diskominfo, 2020). Peningkatan nilai indeks SPBE Kota Pariaman ini menandakan bahwa kematangan pengelola dalam melaksanakan SPBE.

Diskominfo Kota Pariaman yang saat ini memiliki peran utama dalam menyampaikan informasi publik, 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 (Inpres, 2015).

Pemanfaatan *Cyber PR* dalam aktivitas Diskominfo Kota Pariaman memiliki tujuan agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik dalam membagikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan tentunya agar setiap pegawai menyadari pentingnya pemahaman tentang kemajuan teknologi. Pengelola *Cyber PR* harus bisa memanfaatkan kemajuan teknologi dalam membentuk citra yang baik dengan memanfatkan adanya media internet sebagai sarana publisitasnya (Onggo, 2004). 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

Pengelolaan *Cyber PR* di Diskominfo Kota Pariaman memanfaatkan Website, Instagram, Facebook, hingga Youtube dalam menyajikan informasi. Namun *demand* dari masyarakat lebih tinggi di Facebook dan Instagram, maka Instagram dan Facebook menjadi media yang paling aktif digunakan dan paling efektif untuk dijadikan sebagai media penyampaian informasi. 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*. Saat ini *platform* yang digunakan oleh Diskominfo Kota Pariaman memiliki jangkauan pengunjung yang selalu meningkat, pada akun Facebook Fanpage Media Center Kominfo Kota Pariaman memiliki17.000 pengikut dengan jangkauan pengunjung berjumlah 48.000, pada akun Instagram @mediacenterkotapariaman memiliki lebih dari 9000 pengikut dengan 7000 postingan yang sudah dibagikan, sedangkan pada Website Diskominfo Kota Pariaman saat ini memiliki sekitar 1.000 pengunjung tiap harinya (Diskominfo, 2023). Data ini menunjukan bahwa publik cukup antusias dengan informasi yang dibagikan melalui media sosial dan website Diskominfo Kota Pariaman.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian, ditemukan hasil yang optimal dari kinerja pengeloa *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman. Hal ini dibuktikan dari angka pengikut dan pengunjung yang tinggi pada sosial media dan website yang dikelola oleh Diskominfo Kota Pariaman, selain itu postingan sosial media dan website

Diskominfo Kota Pariaman selalu konsisten membagikan informasi setiap harinya, aktivitas ini meningktakan efektifitas penyampaian informasi publik.

Peneliti melihat kinerja pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman yang bagus dalam melakukan aktivitas penyampaian informasi publik dengan memanfaatkan media internet. Fenomena ini menjadi alasan yang menarik peneliti untuk menggali topik ini lebih dalam karena peningkatan penggunaan media sosial dan website yang dilakukan oleh pegawai Diskominfo Kota Pariaman menjadikan internet sebagai sarana efektif dalam penyebaran informasi di Kota Pariaman, strategi dan perencanaan yang dilakukan secara detail tentunya berkaitan dengan kajian konsep fenomenologi pegalaman komunikasi pengelola *Cyber PR* dalam mengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman.

Penelitan fenomenologi ini memiliki beberapa konsep yang membantu peneliti mengkaji teori dan keilmuan untuk dibahas: (1) Pengalaman Komunikasi, pengalaman diartikan sebagai peristiwa yang dialami mengandung unsur komunikasi yang menjadi pengalaman bagi seseorang, pengalaman ini akan dianggap penting dan menjadi pengalaman yang akan diingat dan memiliki dampak tersendiri bagi seseorang (Hafiar, 2012). Individu yang melalui sebuah pengalaman memiliki pengetahuan, hal ini sesuai dengan pernyataan yang mengatakan bahwa *All objects of knowledge must conform to experience* (Moustakas, 1994). Setiap individu menjadikan pengalaman sebagai landasan untuk melakukan suatu tindakan, pengalaman yang dijadikan landasan untuk bertindak adalah pengalaman yang meleket pada suatu fenomena, hal ini dikuatkan dengan (Radford, 2005) yang menyatakan bahwa *people is retrieving a memory of a prior experience of phenomena.* Sedangkan komunikasi menurut Terry dan Franklin (Moekijat, 2003) diartikan sebagai proses pertukaran informasi dan perasaan diantara dua orang atau lebih, dan penting bagi manajemen yang efektif. (Mulyana, 2014) menjelaskan komunikasi efektif harus berjalan duarah agar saling memahami maksud yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara komunikator dan komunikan dengan berbagai dampak dan umpan balik. Dalam hal ini pengalaman komunikasi yang menjadi fokus peneliti dalam membahas pengalaman pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik adalah dengan melakukan, peninjauan media, menentukan tema, perencanaan konten, media interaksi, evaluasi kinerja.

Konsep selanjutnya (2) Pengelolaan Cyber PR, Pengelolaan Cyber PR dalam sebuah instansi memanfaatkan media massa dan media baru seperti media sosial. Media dijelaskan sebagai alat komunikasi (McQuail, 2003). Boyd (2009), menjelaskan bahwasannya media sosial sebagai kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkumpul, berbagi, berkomunikasi, dan dalam kasus tertentu saling berkolaborasi atau bermain. Media sosial memiliki kekuatan pada *user-generated content* (UGC) dimana konten dihasilkan oleh pengguna, bukan oleh editor sebagaimana di institusi media massa. Bob Julius Onggo, Dalam buku nya yang berjudul *Cyber public relations* menyebutkan bahwa Cyber PR merupakan sebuah inisiatif PR dalam memanfaatkan media internet sebagai sarana publisitasnya. Artinya Cyber PR ini memanfaatkan internet sebagai media untuk melakukan kegiatan dan kepentingannya (Onggo, 2004).

Kegiatan pengelolaan *public relations* yang saat ini memasuki trend pemanfaatan media baru atau yang dikenal dengan kegiatan pengelolaan *cyber public relations* secara sederhana memanfaatkan media baru seperti media sosial sebagai perangkat untuk berkomunikasi. Sejumlah penelitian menyebutkan bahwa aktivitas posting di media sosial dapat memberi dampak pada berbagai matriks seperti *like* dan komentar (Coelho, Oliveira, dan Almeida, 2016) yang nantinya akan memberi dampak terhadap berbagai platform media sosial berupa online engagement atau popularitas.

(3) Makna Keterbukaan informasi publik telah diatur dalam UUD No. 14 Tahun 2008, pemberlakuan UUD ini adalah bentuk perwujudan *good governance* dan demokrasi bangsa. Demokrasi sendiri memiliki ciri yaitu keterbukaan dan transparansi. Keterbukaan informasi publik merupakan syarat penting suatu negara demokratis yang mengedepankan kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang *good governance*, transparan, akuntabel, dan dapat mendorong semangat, tingkat kepercayaan serta partisipasi masyarakat.

Cyber PR memiliki karakteristik yang membedakannya dengan kegiatan humas konvensionl (Hidayat, 2014), karakter tersebut membentuk sebuah makna dalam pengelolaan Cyber PR sebagai kegiatan humas yang dilakukan dengan memenafaatkan media internet, adapun karakter tersebut adalah 1) *Direct Feedback,* diartikan sebagai respons cepat dan langsung yang dilakukan oleh pegawai pengelola Cyber PR. Diskominfo Kota Pariaman memenuhi karakter ini dengan cara aktif memberikan respon masyarakat yang masuk melalui media internet yang dikelola, selain itu Diskominfo Kota Pariaman juga melakukan diskusi dan terbuka dengan kritik serta saran. 2) *Two Way Communicatio,* pemanfaatan internet sebagai media komunikasi memudahkan komunikasi dua arah yang interaktif antara komunikator dan komunikasn, dalam hal ini Diskominfo Kota Pariaman selalu menyediakan ruang untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat, komunikasi biasanya

dilakukan melalui fitur komentar yang tersedia ataupun melalui fitur berkirim pesan seperti *direct message.* 3) Memperkuat komunikasi dua arah dalam hal ini komunikasi dua arah yang dilakukan oleh pegawai pengelola Cyber PR Diskominfo Kota Pariaman dengan masyarakat melalui media internet, 4) Media Cyber adalah hemat, dimana penggunaan media cyber dapat memudahkan terjadinya proses komunikasi, adanya media cyber membuat instansi Diskominfo Kota Pariaman lebih mudah menjangkau masyarakat dalam menyebarkan informasi publik, dalam hal ini Diskominfo Kota Pariaman memberikan contoh penyelenggaraan event besar Pesta Tabuik Pariaman, event ini menarik banyak turis dari dalam maupun luar negeri, dengan adanya media Cyber, Diskominfo dapat menjangkau audiens lebih luas dalam menyebarkan informasi, sehingga acara ini menarik banyak perhatian publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, metode ini akan mengeksplorasi atau mengklarifikasi suatu gejala atau fenomena sosial yang terjadi (Samsu, 2017). (Creswell, 2016) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. dalam hal ini tidak boleh menjabarkan atau memisah individu-individu atau organisasi ke dalam bentuk variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai keseluruhan atau keutuhan (Moleong, 2019).Penggunaan metode deskriptif kualitatif memudahkan peneliti untuk mendalami fenomena untuk mendapatkan hasil yang relevan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi yang dikemukan oleh Edmund Hussrel, Pendekatan fenomenologi merupakan studi yang berupaya mengungkapkan realitas berdasarkan kesadaran yang dilandasi oleh pengalaman (UDDIN & Hadiningrum, 2023). Hussrel menjelaskan pendekatan fenomenologi mempelajari bentuk-bentuk pengalaman dari sudut pandang setiap orang yang mengalaminya secara langsung, atau seolah-olah kita mengalaminya. (Creswell, 2015) menjelaskan, dalam sebuah penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologi, peneliti akan mendeskripsikan gambaran umum dari beberapa individu terhadap sejumlah pengalaman hidup mereka terkait konsep dan fenomena. Husserl menyebutkan bahwa fenomenologi ini harus berfokus sepenuhnya pengalaman murni tanpa dihubungkan pada asumsi metodologis apapun. (Adian,2016). Penggunaan pendekatan teori fenomenologi Edmund Husserl bertujuan untuk fokus terhadap fenomena yang tampak dan secara langsung mengacu pada pertanyaan yang memiliki kaitan dengan makna dan konsep (Kuswarno, 2009) tentang Pengalaman Komunikasi Pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman Dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik, pendekatan fenomenologi menjadikan penelitian ini lebih terarah karena peneliti dapat mendeskripsikan langsung pengalaman penelitian bagaimana pengelola Cyber PR meningkatkan pengalaman mereka dalam mengelola *Cyber PR*, memahami konsep-konsep pengelolaan kegiatan yang bertujuan untuk membagikan informasi yang faktual, jelas dan menarik kepada publik. Sehingga akan dimaknai sebagai kegiatan yang memiliki dampak yang baik terhadap pemberian informasi dari instansi Diskominfo Kota Pariaman kepada publik dengan transparan.

Rumusan masalah yang akan diteliti menentukan pengamatan dan penelitian secara mendalam. Informan dalam penelitian ini adalah 3 orang pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman yanhg dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang peneliti inginkan (Sugiyono, 2018). Tujuan penggunaan metode *purposive sampling* adalah guna memastikan ilustrasi riset dengan sebagian pertimbangan tertentu yang bertujuan supaya informasi yang diperoleh nantinya lebih representatif (Sugiyono (2010). (Creswell), Teknik Pengumpulan data pada penelitian fenomenologi ini dilakukan dengan menggunakan teknik observation (from nonparticipant to participant), pada tahap ini peneliti melakukan observasi pada media internet yang digunakan oleh Diskominfo Kota Pariaman dalam menyajikan informasi, selanjutnya tahap interviews (from semistructured to open-ended), pada tahap ini peneliti melakukan wawancara dengan pegawai pengelola Cyber PR Diskominfo Kota Pariaman dan terakhir documents (varying from private to public), audio visual materials (include pictures, compact disks, and videotapes), pada tahap ini peneliti mengambil data dan informasi penting terkait topik penelitian dalam bentuk buku, jurnal penelitian, artikel, foto dan juga video terkait.

Hasil dan Penjelasan

Pengalaman Komunikasi Pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman Dalam Menyajikan Keterbukaan Informasi Publik

Pengalaman Komunikasi Pengelola *Cyber PR* di Diskominfo Kota Pariaman dalam praktek lapangan menggunakan 5 tahapan ini sebagai acuan agar proses pengelolaan *Cyber PR* menjadi lebih maksimal dan terstruktur, adapun tahapan itu adaah: (1) Peninjauan Media: Observasi Media dan Penggunanya. (2) Menentukan Tema: Tema yang Menarik dan Informatif Untuk Menarik Perhatian Audience. (3) Perencanaan Konten: Konten yang Bersifat Informatif dan Tepat Sasaran. (4) Media Interaksi: Keterbukaan Informasi dengan Memanfaatkan *Cyber PR.* (5) Evaluasi Kinerja Guna Meningkatkan Kualitas Pengelola *Cyber PR.*

Evaluasi Kinerja: Meningkatkan Kinerja Pengelola *Cyber PR*. (Peninjauan Media dengan Mengamati Jenis Media yang Digunakan dan Seperti Apa Target Audience)

Memahami media yang digunakan merupakan salah satu aktivitas yang menjadi dasar dalam mengelola *Cyber PR,* pengelola yang paham dengan media dan target audien nya akan lebih mudah mengatur strategi untuk meningkatkan *engagement* atau ketertarikan masyarakat agar ramai mengunjungi postingan mereka. Diskominfo kota pariaman sejauh ini sudah berusaha mengelola *Cyber PR* dengan baik. Hingga saat ini, Diskominfo Kota Pariaman hanya aktif di tiga *platform* yaitu, *Instagram, Facebook, Website.* Namun belakangan Diskominfo Kota Pariaman juga berencana akan kembali aktif dalam menyajikan konten di channel YouTube mereka. Melihat tingkat kemajuan pengunjung atau pembaca di tiga media siber, demand nya lebih tinggi di Facebook sekitar 26.000 jangkauan. Untuk instagram sekitar 16.000 jangkauan dan Website memiliki hampir 1000 pengunjung per harinya. Sedangkan pada Youtube Diskominfo mendapatkan demand yang terendah daripada *platform* lain, hingga saat ini divisi IKP masih berusaha di bangun agar dapat dikelola lebih baik lagi dalam menyajikan konten.

Menentukan Tema yang Menarik dan Informatif Untuk Menarik Perhatian Audience

Penentuan tema konten yang akan di upload merupakan salah satu tahap yang wajib dilakukan oleh pengelola sebelum mengunggah konten yang akan dikonsumsi oleh publik. Pemilihan *headline* atau judul dapat mempengaruhi minat atau ketertarikan publik untuk mengunjungi setiap konten yang dibagikan, hal ini tentunya perlu diperhatikan pengelola *Cyber PR* dalam membagikan informasi agar informasi yang diberikan dapat tersampaikan dengan baik kepada publik.

Perencanaan Konten untuk Menghasilkan Konten yang Bersifat Informatif dan Tepat Sasaran

Mengatur dan merencanakan setiap tindakan yang dilakukan penting dalam merumuskan strategi apa yang akan dikelola dalam meningkatkan kualitas dan ketertarikan masyarakat ketika melihat konten yang dibagikan. Diskominfo Kota Pariaman tidak mengikuti *trend clickbait* yang cenderung dekat dengan dampak negatif, tetapi pengelola lebih mengedepankan kecepatan dan keakuratan data. Perencanaan konten dalam mengelola media sosial Diskominfo Kota Pariaman saat ini juga sangat memperhatikan penggunaan diksi dan bahasa sesuai dengan target audiens nya. Perbedaan bahasa yang terjadi di tiap platform Diskominfo Kota Pariaman dengan tema dan pembahasan yang sama merupakan salah satu strategi komunikasi yang dilakukan pengelola agar pesan dan informasi tersampaikan dengan baik ke masyarakat, hal ini seperti perbedaan penggunaan bahasa, bahasa yang sederhana dan *to the point* untuk media sosial dan bahasa yang baku dan rinci untuk website. Walaupun di beberapa konten pengelola membagikan informasi yang sama persisi seperti yang ada di Instagram, namun pada postingan lainnya pengelola juga membagikan konten-konten yang sangat mudah dipahami.

Hal ini dimaksudkan agar setiap kalangan yang ingin mencari informasi dengan cepat dapat memahami maksud dan isi pesan. 1) Media Interaksi (Keterbukaan Informasi dengan Memanfaatkan *Cyber PR).* Sebagai sarana penyaji informasi publik, Diskominfo Kota Pariaman menyajikan konten berita yang meliputi seluruh aspek yang terjadi di Kota Pariaman. Tentunya hal ini mengundang beberapa masyarakat untuk mengomentari dan mempertanyakan suatu informasi yang tidak mereka ketahui atau kurang dipahami. Untuk hal ini Diskominfo melakukan yang namanya dialog interaksi dengan masyarakat yang mencoba berkomunikasi dengan pengelola secara virtual di media sosial. Pengelola melakukan dialog santai dengan setiap masyarakat yang mencoba memberi kritik dan masukan yang disampaikan dengan bahasa yang sopan, pengelola pun terbuka untuk menerima hal ini dan menjadikan momen ini sebagai salah satu bentuk apresiasi masyarakat terhadap pengelola. Pengelola juga kerap membalas dan melakukan diskusi dengan masyarakat secara virtual; 2) Evaluasi Kinerja Guna Meningkatkan Kualitas Pengelola *Cyber PR.* Pengelola Diskominfo Kota Pariaman dalam hal evaluasi kinerja anggota mengedepankan kesadaran masing-masing anggota. Pernyataan ini disampaikan bahwa dalam berkegiatan kritikan tentu selalu ada, sehingga perlunya kesadaran dari tiap anggota untuk memahami kritik yang diterima untuk dapat meningkatkan kuaitas kinerja. Inilah yang sering dilakukan anggota yaitu evaluasi dalam aktivitas non formal, aktivitas ini dilakukan karena kegiatan pengelola yang setiap harinya harus menyajikan informasi terbaru tentu juga mereka harus mengevaluasi hasil kerja setiap hari. Solusinya, setiap pengelola harus terbuka dan mau berdiskusi. Disisi lain, kegiatan evaluasi formal bulanan dan tahunan juga menjadi hal penting yang dilakukan.

Konsep-Konsep Pengelolaan *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman Dalam Menyajikan Keterbukaan Informasi Publik

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwasanya konsep-konsep aktivitas *Cyber PR* yang digunakan oleh Diskominfo Kota Pariaman dalam menyajikan keterbukaan informasi publik adalah Dialog interaksi (berdiskusi dan berdialog dengan publik secara virtual agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat), Kreasi Konten dengan Mengedepankan Akurasi Data (memberikan konten-konten yang terbaru setiap harinya yang dikemas dalam bentuk yang menarik dan mudah dipahami), Pengawasan dan Evaluasi (melakukan pengawasan dan evaluasi kepada setiap divisi agar dapat meningkatkan kinerja). 1) Melakukan Observasi Guna Meningkatkan Kualitas Konten dan Informasi yang Tepat Sasaran. Sebagai sebuah instansi pemerintah memang harus melakukan yang namanya pengamatan dan pemahaman terhadap zona yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan sebuah aksi. Proses ini akan berdampak pada kualitas pengelola, kualitas konten, informasi yang tepat sasaran dan juga terhindar dari yang namanya "*blunder*" atau melakukan kesalahan yang merugikan; 2) "*Brainstorming"* Bertukar Pikiran Untuk Menghasilkan Konten yang Menarik. Demi menjaga citra di masyarakat, pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman interaktif dengan sesama pengelola dalam hal menentukan tema dan judul yang digunakan, agar informasi yang dibagikan dapat menarik minat masyarakat untuk membaca dan melihat informasi yang dibagikan; 3) Berinteraksi dengan Masyarakat dengan Membuka Ruang Kritik dan Saran Melalui Sosial Media. Berdiskusi dan berdialog dengan publik secara virtual agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat; 4) Berinovasi danalam Menyajikan Konten yang Mengedepankan Akurasi Data. Memberikan konten-konten yang terbaru setiap harinya yang dikemas dalam bentuk yang menarik dan mudah dipahami; 5) Menjadikan Pengalaman Pengelolaan *Cyber PR* sebagai Acuan dalam Melakukan Evaluasi. Melakukan pengawasan dan evaluasi kepada setiap divisi agar dapat meningkatkan kinerja

Makna Pengelolaan *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman Dalam Menyajikan Keterbukaan Informasi Publik

Peneliti menarik data terkait makna *Cyber PR* bagi pengelola Diskominfo Kota Pariaman. Dalam menyajikan informasi dengan sangat detail dan terstruktur setiap harinya, pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman memaknai kegiatan pengelolaan ini sebagai bentuk dari kemajuan peningkatan literasi media dalam lingkungan pegawai Diskominfo Kota Pariaman, setiap penghargaan yang didapatkan merupakan salah satu bentuk dari kemajuan yang memberikan perubahan bagi pengelola Diskominfo Kota Pariaman. Adapun makna tersebut adalah, (1) Pengamatan Mendalam Bagi Pengelola *Cyber PR,* Pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman dalam hal penyajian informasi publik mementingkan akurasi data dan juga urgensi dari sebuah informasi yang dibagikan, pengelola harus memperhatikan setiap konten yang akan dipublish agar terciptanya informasi yang bermanfaat, informatif dan membangun.Kejelasan informasi dan fakta di lapangan harus menjadi satu kesatuan yang perlu diperhatikan oleh pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman untuk mewujudkan Informasi yang berimbang. (2) Terbuka dalam Menerima Kritik dan Saran dari Masyarakat, makna keterbukaan pengelola *Cyber PR* dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat diartikan sebagai keterbukaan antara pengelola dan masyarakat yang menjadi audien dalam kegiatan penyampaian keterbukaan informasi publik. Proses ini yang dinamakan dengan adanya komunikasi dua tahap dimana informasi dan opini dipindahkan dari media massa ke khalayak melalui perantara media – pemimpin – khalayak. (3) Peningkatan Kreativitas Pengelola *Cyber PR* dalam Menghasilkan Konten yang Menarik, Makna peningkatan kreativitas dan pemahaman pengelola *Cyber PR* merupakan bentuk dari dampak positif dari adanya *Cyber PR.* Pengelola akan terbiasa dengan perkembangan isu di masyarakat sehingga pengelola dapat memahami hal apa saja yang akan menarik masyarakat agar menjadikan Diskominfo Kota Pariaman sebagai salah satu media informasi yang layak untuk diikuti. Selain itu pengelola juga akan terbiasa dalam mengasah kemampuan dan kreativitas dalam menyajikan konten dan informasi yang menarik dan tidak monoton. Lembaga pemerintah yang cenderung monoton dalam mengelola *Cyber PR* akan jadi lebih menarik dengan berhasilnya pengelola *Cyber PR* dalam mengaplikasikan kreativitas mereka dalam tiap konten yang dibagikan. (4) Peningkatan Pemahaman Pengelola Dalam Mengelola *Cyber PR,* makna Peningkatan Pemahaman Pengelola Dalam Mengelola *Cyber PR* ini merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap kinerja pengelola dalam menyajikan keterbukaan informasi. Dimana pengelola dapat memahami kekurangan dan kelebihan mereka dalam menyajikan konten kepada masyarakat. Peningkatan pemahaman dapat dilakukan dengan berdiskusi dan menerima masukan dari setiap orang, baik itu pimpinan, rekan kerja, bahkan masyarakat luas

Simpulan

Menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah rampung dilakukan di Diskominfo Kota Pariaman terkait Pengalaman Pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman Dalam Menyajikan Keterbukaan Informasi Publik dengan pendekatan fenomenologi Edmund Husserl: (1) Pengalaman Komunikasi Pengelola *Cyber PR* di

Diskominfo Kota Pariaman dalam praktek lapangan telah berhasil menjadikan media internet lebih efisien dalam menyajikan keterbukaan informasi publik menggunakan 5 tahapan: a) Peninjauan Media: Observasi Media dan Penggunanya. b) Menentukan Tema: Tema yang Menarik dan Informatif Untuk Menarik Perhatian Audience. c) Perencanaan Konten: Konten yang Bersifat Informatif dan Tepat Sasaran. d) Media Interaksi: Keterbukaan Informasi dengan Memanfaatkan *Cyber PR.* e) Evaluasi Kinerja Guna Meningkatkan Kualitas Pengelola *Cyber PR.* (2) Konsep yang matang meningkatkan Pengalaman Pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman dalam menyajikan keterbukaan informasi publik adalah dengan melakukan observasi guna meningkatkan kualitas konten dan informasi yang tepat sasaran, *brainstorming* atau bertukar pikiran untuk menghasilkan konten yang menarik, berinteraksi dengan masyarakat dengan membuka ruang kritik dan saran melalui sosial media, berinovasi danalam menyajikan konten yang mengedepankan akurasi data, menjadikan pengalaman pengelolaan *Cyber PR* sebagai acuan dalam melakukan evaluasi. (3) Makna yang berhasil dipahami dan di implementasikan berhasil meningkatkan Pengalaman Pengelola *Cyber PR* Diskominfo Kota Pariaman dalam menyajikan keterbukaan informasi publik adalah makna keterbukaan pengelola *Cyber PR* terutama dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat, selain itu pengelola juga memahami makna peningkatan kreativitas dan pemahaman pengelola *Cyber PR* yang dijadikan sebagai pedoman evaluasi kinerja.

Referensi

Abdul Nasir, Nurjana, Khaf Shah, Rusdy Abdullah Sirodj, M Win Afgani, (2003) *Pendekatan Fenomenologi Dalam Penelitian Kualitatif,* Journal Of Social Science Research, Vol. 3 No. 5

Adian, Donny Gahral. 2016. *Pengantar Fenomenologi.* Koekoesan

Agus Hitopa Sukma, Iswahyu Pranawukir, Alamsyah, Misnan, Fikri Suandi, (2024) *Implementasi Electronic Public Relations (E-Pr) Sebagai Ruang Informasi Publik Dalam Transformasi Tebet Eco Park*

Creswell. John W. 2015. (Rulli Nasrullah) *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Creswell, John W. 2015. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. USA: : Universitas Of Nebraska-Lincoln.

Creswell. John W. 2016. *Metode Penelitian & Desain Riset. Yogyakarta* : Pustaka Pelajar

Erliansyah, Beni. "Manajemen Pengelolaan Cyber Public Relations Dalam Mewujudkan Good Governance Pemerintah Kota Payakumbuh." *Ilmu Komunikasi*, vol. 4 No. 2, 2017.

Fatimah, Noor. *Keterbukaan Informasi Publik*. 2023, https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/keterbukaan-informasi-publik/.

Fuchs, Christian. *Social Media: A Critical Introduction*. Sage Publications Ltd, 2014, https://sk.sagepub.com/books/social-media-a-critical-introduction.

Hafiar, Hany. (2012). P*roblematika Atlet Penyandang Cacat, Studi Komunikasi Mengenai Kompleksitas Komunikasi Atlet Penyandang Cacat*. Bandung: Unpad Press

Hasan Syahriza, M.Syahran Jailani, (2023), *Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora, Volume 1 Nomor 1

Hidayat, Dasrun. 2014. *Media public relations :pendekatan studi kasus cyber public relations sebagai metode kerja PR digital*. Lampung.Graha Ilmu

Kementerian Komunikasi dan Informatika, Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015, Tentang Pengelolaan Komunikasi Publik, https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/unduh/id/500/t/instruksi+presiden+nomor+9+tahun+2015+tanggal+25+juni+2015.

Kementerian Komunikasi dan Informatika, Konsideran Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 7 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, https://eppid.kominfo.go.id/storage/uploads/1_9_2-Undang_Undang_Nomor_14_Tahun_2008.pdf.

Kuswarno, Engkus. (2009). *Metodelogi Penelitian Komunikasi, Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman dan Contoh Penelitian*. Bandung: Widya Padjajaran

Media Center Kota Pariaman, Indeks SPBE Kota Pariaman Meningkat Di Tahun 2020, www.ayokepariaman.id

McQuail, Denis. (2003). TeoriKomunikasi Massa: Suatu Pengantar. Jakarta: Erlangga.

Moleong, Lexy J. (2007). *Metodelogi Penelitian Kualitatif. Bandung*: PT Remaja Rosdakarya

Mulyana, Deddy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung*: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moustakas, Clark. 1994. Phenomenological Research Methods. London : Sage. Publications

Novitri Selvia, (2020), *Pariaman Terbaik Kedua Penilaian SPBE* https://padek.jawapos.com/pariaman/2363740503/pariaman-terbaik-kedus-penilaian-spbe

Nur Sayidah. (2018). *Metodologi Penelitian Disertai Dengan Contoh Penerapannya Dalam Penelitian*. Sidoarjo. Zifatama Jawara

Onggo, Bob Julius. (2004). *E-PR Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online.* Yogyakarta: Andi

Onggo, Bob Julius. (2004) *Cyber Public Relations*. PT Elex Media Komputindo.

Phillips, D. P. (2009). *Online Public Relations: A Practical Guide to Developing an Online Strategy in the World of Social Media*. London: Kogan Page Limited.

Radford, Gary P. 2005. On the Philosophy of Communication. USA. Thomson Wadsworht.

Rizqi Khairunnisa, Elva Ronaning Roem, Rahmi Surya Dewi, (2023), *Konsep Pengalaman Komunikasi Cyber Public Relations Pemerintahan Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website*, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Vol. 6, No. 9

Rusdianto, Ujang. (2014). *Cyber CSR: A Guide to CSR Communications Cyber Media*. Graha Ilmu.

Samsu. (2017). Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development). Pusaka

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta

Uddin, M. B., & Hadiningrum, L. P. (2023). *Kesetaraan Gender Dalam Perubahan Batas Usia Perkawinan (Perspektif Pemikiran Mansour Fakih)*. Uin Raden Mas Said. https://eprints.iain-surakarta.ac.id.

Welly Wirman. (2014). *Pengalaman Komunikasi dan Konsep Diri Perempuan Legislatif (Studi Fenomenologi Pada Anggota DPRD Provinsi Riau Periode 2009-2014).* http://repository.unri.ac.id/

Widiawati, K. (2019). *Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Bintang Empat Meraih Pelanggan*. Jurnal Administrasi Kantor, Vol. 7, No 1

Yusrida Viona Putri, Sarmiati, Roem Elva Ronaning. (2023), "P*engalaman Pegawai Mengelola Cyber PR Pada Diskominfo Kota Padang*. Jurnal Riset Tindakan Indonesia, Vol. 7 No. 3.