PERAN CYBER PUBLIC RELATION DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG DALAM MEMBERIKAN INFORMASI PUBLIK

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan

mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Public Relations

Disusun Oleh:

Pla Rosy Alba Patona

07031181520035

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN CYBER PUBLIC RELATIONS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG DALAM MEMBERIKAN INFORMASI PUBLIK

SKRIPSI

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Pada Tanggal 14 Mei 2019

Dosen pembimbing I

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si .....
NIP. 197905012002121005

Dosen pembimbing II
Nurly Meilinda , S.Ikom ., M.Ikom .....
NIP. 199005142015042001

Mengetahui,

Dekan FISIP

Prof Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Andries Lionardo, S.IP.,
NIP.197905012002121005

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

PERAN CYBER PUBLIC RELATIONS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG DALAM MEMBERIKAN INFORMASI PUBLIK

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Pada Tanggal 14 Mei 2019

Ketua :
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si .....
NIP. 197905012002121005

Anggota :
Nurly Meilinda , S.Ikom ., M.Ikom .....
NIP. 199005142015042001

Dr. Retna Mahriani , M.Si .....
NIP. 1960120919891220013

Dr Raniasa Putra, S.Ip., M.Si .....
NIP. 197805122002121003963

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

Motto:

“ Mulailah Dari Diri Sendiri, Karena Tuhann Selalu Menemani”

Skripsi ini kupersembahkan :
Kepada kedua orang tuaku, bapak Emron Ullah,SH dan ibu Elly Rosmawati. Skripsi ini hanyalah bentuk kecil pengabdianku atas segala pengorbanan yang telah kalian lakukan untukku selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul " **Peran Cyber Public Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Dalam Memberikan Informasi Publik".**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana S-1 dalam bidang ilmu komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Sriwijaya. Skripsi ini dapat tersusun dengan baik atas bantuan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai tanda penghormatan yang se dalam-dalamnya, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H.Anis Saggaf, MSCE Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof.Dr. Kgs Muhammad Sobri M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo S.Ip selaku ketua jurusan kIlmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Faisal Nomaini S.Sos M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andries Lionardo S.Ip selaku Pembimbing I skripsi saya dan dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Nurly Meilinda S.Ikom, M.Ikom selaku pembimbing II skripsi saya dan dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh dosen pengajar Ilmu Komunikasi dan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Serta Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

9. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak Emron Ullah, SH dan ibu Elly Rosmawati atas semangat dan kasih sayang yang tulus serta memberikan dukungan baik moril maupun materil.
10. Terima kasih kepada pak Febriansyah dan seluruh Staff Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang atas bantuannya sudah menjadi informant yang informatif.
11. Terima kasih kepada teman dekat saya Havisz Bahri dan sahabat-sahabat saya yang ada di HMC Production, atas semangat, bantuan, dan kasih sayang kepada saya.

Penulis mengharapkan kritik,saran guna memperbaiki skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah yang lebih baik sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini.

Inderalaya, Mei 2019

Penulis

ABSTRAK

Pla Rosy A.P, Peran Cyber Public Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam Memenuhi Informasi Publik.

Penelitian ini di latarbelakangi untuk melihat Peran Cyber PR di Pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan informaasi publik baik itu tentang program kerja,kegiatan,atau acara dari Pemerintah Kota Palembang m/jhmjhmelalui akun Resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dengan cara yang cepat,tepat dan luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Cyber Public Relations dalam memberikan atau menyampaikan informasi itu kepada public. Metode penelitian ini adalah metode Kualitatif, dengan jenis penelitian deskriftif . Tekhnik pengumpulan data nya yaitu wawancara mendalam,observasi, dan studi pustaka. Sumber data dari penlitian ini ada dua,data primer dan sekunder. Data primer di dapat dari wawancara dari pihak staff humas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang dalam hal ini bertugas untuk mengelola informasi yang ada di akun resmi website dan instagram Kominfo Kota Palembang. Sedangkan data sekunder ini di ambil dari informasi tambahan dari literatur buku, jurnal - jurnal dan penelitian ilmiah lainnya. Dalam analisis penelitian ini menunjukkan bahwa memang adanya peran dari Cyber Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam memenuhi kebutuhan informasi publik.

Kata Kunci : Peran, Cyber PR, Informasi Publik.

Dosen pembimbing I	Dosen pembimbing II
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si	**Nurly Meilinda , S.Ikom .,M.Ikom**
NIP. 197905012002121005	**NIP. 199005142015042001**

Palembang, 20 Mei 2019
Ketua program studi ilmu komunikasi
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

Pla Rosy A.P, The Rolesx of Cyber Public Relations of the Palembang Communication and Information Office in Fulfilling Public Information.

This research is based on the background to see the role of Cyber Public Relations in fulfill Public Informations needs whether it is about*work programs, activities, or events from The Government of Palembang City through access official account from Palembang Communication and Information Office in a way to fast, accurate, and extensive. This study aims to determine how the role of Cyber Public Relations in provide or convey information to the public. The Research Methodology from this study is a qualitative method, with a descriptive type of research. The techniques of data collection from this research are are in-depth interviews, observations, and literature studies. There are two kind of data sources from this study, they are primary and secondary data. The Primary data obtained from interviews with public relations staff of Palembang Communication and Information Office who manage the information at website and instagram official account from Palembang Communication and Information Office. The secondary data is taken from additional information from the literature of books, journals and other scientific research. Analysis of this study shows that there is role of the Cyber Public Relations of the Palembang Communication and Information Office in order to fulfill public information needs.

Keywords: Role, Cyber PR, Public Information.

Dosen pembimbing I

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

Dosen pembimbing II

Nurly Meilinda , S.Ikom .,M.Ikom
NIP. 199005142015042001

Palembang, 23 Mei 2019
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	**Pla Rosy Alba Patona**
NIM	:	**07031181520035**
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Manna, 11 Maret 1997
Program Studi/Jurusan	:	Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	:	Peran Cyber Public Relations Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL
6258FADF168076980
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Pla Rosy Alba Patona
NIM. 07031181520035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....…….. i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING …… ii

LEMBAR ORIGINALITAS.....iii

KATA PENGANTAR.....iv

ABSTRAK.....v

ABSTRACT.....vi

DAFTAR ISI ……...……..……..vii

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR…….…..viii

BAB I PENDAHULUAN

a. Latar Belakang ……..……1

b. Rumusan Masalah…….……9

c. Tujuan Penelitian ……..9

d. Manfaat Penelitian ……9

1.4.1 Manfat Teoritis……9

1.4.2 Manfaat Praktis…….....9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori …….…….…10

2.2 Peran Cyber Public Relations Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Palembang Dalam Memberikan Informasi Publik …….…….10

2.2.1 Definisi Komunikasi. …….……...10

2.3 Humas Pemerintah (*Government Public Relations*..……..11

2.3.1 Ruang Lingkup Humas Pemerintah…….……..11

2.4 *Electronic Public Relations (Cyber Public Relations)*……..…….12

2.4.1 Definisi *Electronic Public Relations (Cyber Public Relations)*…..12

2.5 *Website* Pemerintah ……...……13

2.6 Informasi Publik.……..…….……13

2.6.1 Definisi……13

2.7 Teori Yang Digunakan …….……..14

2.8 Kerangka Pemikiran…….16

2.9 Penelitian Terdahulu Yang Relevan..... 17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian ……..20

3.2 Definisi Konsep ……...…….20

3.3 Fokus Penelitian…….……21

3.4 Data dan Sumber Data…….…....24

3.4.1 Data…….24

3.4.2 Sumber Data ……...……24

3.5 Teknik Pengumpulan Data…….....25

3.6 Tekhnik Analisis Data…….…26

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kementrian Komunikasi dan Informatika……..27

4.1.2 Visi dan Misi Kekominfo…….....27

4.1.3 Struktur Organisasi Instansi……..……....31

4.2 Sejarah Singkat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

4.2.1 Lokasi Instansi……..…31

4.2.2 Dasar Hukum Instansi……33

4.2.3. Visi dan Misi Instansi……..……34

4.2 4 Arti Logo Instansi……34

4.2.5 Struktur organisasi Diskominfo Kota Palembang…….35

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Kegiatan……37

5.2. Peran Cyber Public Relation Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Dalam Memberikan Informasi Publik……..38

5.2.1 Aktivitas *Electronic Public Relations* Dimensi *Relation*……..40

5.2.2 Aktivitas *Electronic Public Relations* Dimensi *Reputation*.....49

5.2.3 Aktivitas *Electronic Public Relations* Dimensi *Relevance*……56

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan…….67

6.2 Saran……..69

DAFTAR PUSTAKA

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi pada saat ini sudah mengalami banyak perubahan dinamis yang mengikuti perkembangan zaman di era teknologi saat ini. Komunikasi saat ini tidak lagi dibatasi pada media yang dapat digunakan. Apabila dahulu komunikasi dua arah hanya dapat dilakukan secara langsung (tatap muka), namun saat ini komunikasi sudah dapat dilakukan dengan bantuan media yang menghubungkan dua individu atau lebih menggunakan media yang mendukung di lingkungannya. Di dalam intansi ini humas itu dituntut selalu berinovasi dan membutuhkan usaha yang lebih untuk mengikuti trend zaman. Segala ilmu dan pelajaran yang di dapat bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk beradaptasi dengan sesama. Dalam era global saat ini teknologi yang berkembang, kian memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat dan mengikuti perkembangan. Banyak hal yang kita dapatkan ketika mempelajari sebuah komunikasi yang mana fungsi pertamanya yaitu komunikasi sosial yang mengungkapkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri,aktualitas diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan antara lain lewat komunikasi yang menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain. Lalu ada fungsi yang kedua yaitu komunikasi ekspresif yang mana dapat di lakukan baik sendirian ataupun dalam kelompok. Di dalamnya tidak hanya bertujuan untuk mempengaruhi orang saja tapi juga untuk menyampaikan perasaan emosi kita. Seiring perkembangan zaman, orang awam sebagai penikmat media tidak lagi hanya bisa menikmati konten dari media yang terpapar padanya, namun sudah bisa ikut serta mengisi konten di media tersebut.

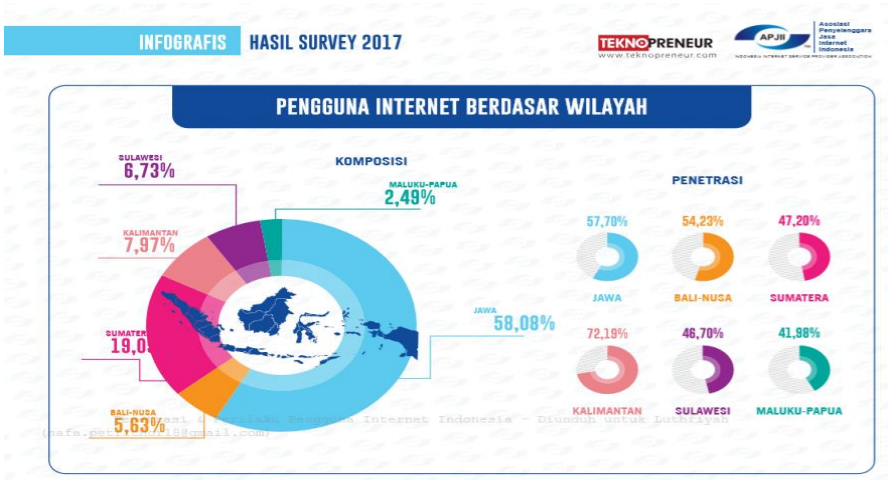
Muncul dan berkembangnya internet membawa cara komunikasi baru di masyarakat. Media sosial hadir dan merubah paradigma

berkomunikasi di masyarakat saat ini. Komunikasi tak terbatas jarak, waktu, ruang. Bisa terjadi dimana saja,kapan saja,tanpa harus tatap muka yang semua itu dapat ditemui di jejaring sosial. Jejaring sosial atau jaringan sosial adalah suatu struktur sosial yang dibentuk dari hubungan kesamaan sosialitas seperti visi, ide, teman, keturunan dan lain-lain baik yang dikenal sehari-hari maupun yang baru dikenal. Muncul dan berkembangnya internet membawa cara komunikasi baru di masyarakat. Komunikasi pun tidak terbatas pada dua individu saja, namun dapat menghubungkan antara instansi, lembaga, perusahaan, ataupun organisasi dapat saling berinteraksi dan berkomunikasi dengan memanfaatkan media teknologi saat ini. Sebagaimana inti dari komunikasi adalah menyampaikan pesan (informasi) dari sumber kepada penerima dengan menggunakan media untuk menghasilkan kesamaan persepsi sehingga komunikasi menjadi efektif. Oleh sebab itu, pemanfaatan media komunikasi yang beragam saat ini seperti, media cetak, media elektronik, dan media massa baru (*internet*) merupakan optimalisasi agar komunikasi lebih efektif, efisien, produktif, dan transparan.

Instansi saat ini juga aktif melakukan komunikasi untuk mendukung tujuan, tugas, fungsi, dan peran instansi tersebut. Keutamaan transparansi bagi instansi juga semakin mendorong instansi untuk dapat berkomunikasi dengan khalayak sasarannya sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas kepada publik mengenai aktivitas dan kegiatan instansi. Pelaku yang melakukan komunikasi dalam sebuah instansi adalah humas instansi tersebut. Berbeda dengan humas perusahaan, humas instansi memiliki tanggung jawab yang lebih besar kepada khalayak karena harus bersikap transparan, namun tidak melepaskan harkat dan martabat instansi di mata khalayak. Bahkan menurut ahli Scott M. Cutlip, tugas humas pemerintah lebih berat karena spesialis humas pemerintah memainkan beragam peran dan tanggung jawab kepada khalayak. Humas pemerintah atau lebih dikenal dengan sebutan *government public relations* adalah lembaga dan/atau praktisi humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien, untuk

menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah. Pada saat ini Indonesia menjadi negara keenam di dunia dan negara ketiga di Asia dengan tingkat pengguna *internet* aktif terbesar, yakni sebesar 143,26 juta. Berikut di bawah ini adalah hasil survei pengguna internet aktif di wilayah Indonesia dalam tahun terakhir

Gambar 1.
Pengguna Internet Berdasarkan Wilayah Di Indonesia



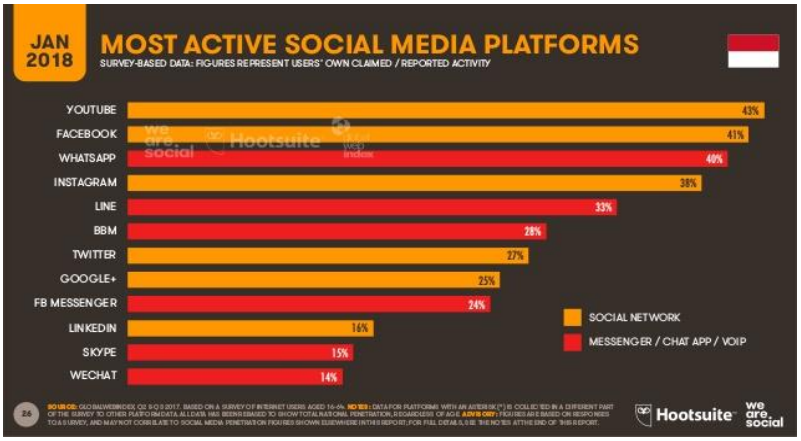
Sumber: Laporan Survei APJII Tahun 2017

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa Sumatera menempati posisi keempat setelah wilayah Kalimantan sebesar 72,19% yang melaju pesat dari tahun lalu, diikuti wilayah Jawa sebesar 57,70%, lalu wilayah Bali-Nusa sebesar 54,27%, dan wilayah Sumatera sebesar 47,20%, terakhir wilayah Sulawesi dan Maluku-Papua. Pada halaman selanjutnya, dijelaskan pemillihan korespodensi berdasarkan tingkat penggunaan yang tinggi. Dari beberapa daerah yang terpilih untuk wilayah Sumatera Selatan yang dipilih hanya dua daerah, yakni Palembang sebanyak 40 korespodensi dan Banyuasin sebanyak 20 korespodensi. Palembang terpilih menjadi salah satu wilayah korespodensi dikarenakan dari hasil data pengguna internet di kota Palembang masuk dalam kategori tinggi. Pemanfaatan internet saat ini didominasi untuk mengakses media sosial. Hal ini dapat dilihat dari hasil laporan yang baru dikeluarkan APJII pada tahun 2017. Pengguna internet di Indonesia tahun demi tahun mengalami perkembangan yang pesat dengan

berbagai macam pemanfaatan salah satunya pemanfaatan internet terbesar adalah untuk mengakses media sosial seperti, *facebook, Instagram,* dan *twitter*. Tak hanya media social saja, tapi penggunaan website pun banyak di gunakan. Itulah mengapa persentase pengguna *internet* untuk akses media social dan website ini tinggi.

Media sosial adalah salah satu perkembangan dalam teknologi informasi dan komunikasi. Media sosial hadir dan merubah paradigma berkomunikasi di masyarakat saat ini. Hadirnya layanan publik yang berbasis pada penggunaan teknologi sejalan dengan konsep *smart city*. Komunikasi tak terbatas jarak, waktu, ruang. Bisa terjadi dimana saja, kapan saja, selagi masih terhubung dengan internet maka komunikasi dan pencarian informasi bisa di dapat. Salah satu media baru yang saat ini digunakan oleh produksi Humas dalam menyampaikan pesannya adalah internet melalui penggunaan media sosial instagram. Penggunaan instagram telah membentuk dan mendukung cara baru dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan berkolaborasi.Instagram menawarkan cara yang lebih cepat dan tepat untuk berpartisipasi dalam pertukaran informasi melalui daring (dalam jaringan/online). Hanya dengan mencari user name dari individu atau instansi tersebut dan mengikuti akun itu kita bisa mengetahui segala aktifitas dari postingan orang tersebut.

Gambar 2. Platforms Media Sosial Paling Aktif



Sumber: wearesocialsg (Di akses pada tanggal 12 Desember 2018, pukul 15:21Wib)

Di data tersebut ada beberapa media sosial aktif yang di gunakan oleh masyarakat Indonesia,data itu di himpun dari Januari 2018 salah satu nya yaitu Instagram dengan persentasi 38 %. Yang mana fitur yang satu ini cukup terkenal di semua kalangan baik itu individu,lembaga atau instansi dengan status sosial apapun bisa menikmati beragam manfaat yang ada; di instagram, diantaranya bisa berbagi foto atau video mengenai kegiatan dari akun tersebut,bisa melihat dan merespon informasi tersebut secara cepat, uptodate, dan banyak fitur di dalamnya yang bisa menarik perhatian masyarakat. Dan di lihat dari kebutuhannya masyarakat itu sangat membutuhkan satu media/wadah untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Peluang inilah yang di ambil oleh bagian pengelolaan informasi publik atau humas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Mereka memanfaatkan media yang sekarang banyak di gemari oleh semua kalangan yaitu Instagram. Dengan hal diatas terdapat beberapa alasan pemilihan judul dan permasalahan ini, diantaranya :

1. Karena penulis ingin mengetahui implementasi dari fungsi humas pemerintah yang ditinjau dalam *website* dan akun sosial instagram di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
2. Menjadi wadah aspirasi dan informasi bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan serta saran tentang pemerintahan di kota Palembang.

Kedua alasan tersebut akan di jelaskan secara merinci di bawah ini:

1. Nilai PeGI (Pemeringkatan *e-Government* Indonesia) *Website* Pemerintah Kota Palembang yang Rendah

Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) dilakukan untuk memetakan kondisi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di tingkat kabupaten dan kota, kementerian, lembaga pemerintah dan non pemerintah, dan tingkat provinsi. Diadakannya PeGI diharapkan menjadi penunjang kinerja satuan kerja di instansi pemerintah di seluruh Indonesia yang dinilai untuk dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Tujuan dilaksanakannya PeGI, yaitu : (1) Menyediakan acuan bagi

pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah; (2) Memberikan dorongan bagi peningkatan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan objektif; dan (3) Mendapatkan peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan secara nasional. Dalam penilaiannya terdapat lima dimensi yang menjadi indikator penilaian PeGI,yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan yang kemudian diambil nilai rata-rata sebagai hasil akhir penilaian PeGI. Terdapat empat kategori penilaian PeGI, yaitu Sangat Baik (3,50 - 4,00); Baik (2,50 - 3,49); Kurang (1,50- 2,49); dan Sangat Kurang (0 – 1,49).

Tabel 1.
Daftar Nilai PeGI Kabupaten/ Kota di Provinsi Sumatera Selatan

NO	KABUPATEN/ KOTA	2011	2013	2015	KATEGORI
1	Banyuasin	**2,7**	**2,86**	**2,98**	**BAIK**
2	Muara Enim	**1,74**	**2,01**	**-**	**KURANG**
3	Ogan Komering Ulu Selatan	**1,7**	**-**	**-**	**KURANG**
4	Palembang	**1,83**	**1,76**	**-**	**KURANG**
5	Prabumulih	**1,88**	**1,70**	**-**	**KURANG**

Sumber : Data diolah dari Lakip Ditjen Aptika Tahun 2011, 2013, dan 2015

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari Lakip Ditjen Aptika Pada tahun 2015 penilaian untuk kabupaten dan kota dikerucutkan hanya kabupaten dan kota terpilih yang memiliki nilai baik pada periode sebelumnya dan Banyuasin kembali memperoleh nilai 2,98 dengan kategori baik sedangkan, Palembang tidak mendapat penilaian. Namun, sejak tahun 2016 terjadinya perubahan *roadmap e-government* untuk mewujudkan nawacita yang dicanangkan oleh Pemimpin Indonesia sehingga beberapa perubahan penilaian terjadi pada PeGI yang dilakukan Ditjen Aptika Kominfo. Terumuskannya *roadmap e-government* sejak tahun 2016 menetapkan beberapa standar *e-government* yang harus dipenuhi instansi Pemerintah dan non Pemerintah.

2. Tingginya Tingkat Pengguna *Internet* di Kota Palembang.

Perkembangan yang masif di bidang teknologi diiringi dengan meningkatnya antusiasme khalayak untuk menikmati hasil kemajuan teknologi. Salah satu hasil perkembangannya adalah adanya layanan *internet* yang dapat digunakan secara masif tanpa terhalang waktu oleh khalayak. Kemudahan akses dan kelengkapan informasi membuat khalayak saat ini begitu bergantung dengan layanan *internet*. Tidak dapat dihindari pengguna *internet* di Indonesia juga sangat melesat dengan sangat pesat. Pada saat ini Indonesia menjadi negara keenam di dunia dan negara ketiga di Asia dengan tingkat pengguna *internet* aktif terbesar, yakni sebesar 143,26 juta. Hasil survei pengguna internet aktif di wilayah Indonesia dalam tahun terakhir,dapat di lihat pada gambar 1 Pada halaman sebelumnya. Dari beberapa daerah yang terpilih untuk wilayah Sumatera Selatan yang dipilih hanya dua daerah, yakni Palembang sebanyak 40 korespodensi dan Banyuasin sebanyak 20 korespodensi. Palembang terpilih menjadi salah satu wilayah korespodensi dikarenakan dari hasil data sebelumnya pengguna *internet* di kota Palembang masuk dalam kategori tinggi .

Pemanfaatan *internet* saat ini didominasi untuk mengakses media sosial. Hal ini dapat dilihat dari hasil laporan yang baru dikeluarkan APJII pada tahun 2017. Pengguna *internet* di Indonesia tahun demi tahun mengalami perkembangan yang pesat dengan berbagai macam pemanfaatan. Namun, ironinya pemanfaatan *internet* terbesar adalah untuk mengakses media sosial seperti, *facebook, Instagram,twitter,games* dan lain-lain. Penggunaan masif di bidang pencarian informasi belum memiliki persentase yang dapat dibandingkan dengan persentase pengguna *internet* untuk akses media sosial.

3. **Banyaknya masyarakat yang menyampaikan keluhan serta saran tentang pemerintahan di akun instagram Diskominfo kota Palembang**.

Tabel 1. Data jumlah Keluhan Masyarakat

No	Nama akun	Jumlah pengikut	Jumlah keluhan
1.	Kominfopalembaang	15,6 ribu	63
2.	Humasprovsumsel	20,1 ribu	46

3.	**Humaspalembang**	**33,2 ribu**	**25**

Sumber : Penulis(2019)

Dari data di atas dapat di lihat bahwa akun instagram Dinas Komunikasi Dan Informatika kota Palembang banyak mendapat respon oleh masyarakat ketika mereka mem posting setiap kegiatan atau acara yang ada. Data itu di amati oleh penulis selama 1 bulan, tepatnya pada tanggal 1 sampai tanggal 31 Januari 2019. Yang mana waktu pengamatan itu berlaku pada ketiga akun tersebut. Hasil pengamatan itu menunjukan bahwa urutan pertama yang mendapat partisipasi dari publik yaitu instagram Kominfo kota Palembang dengan jumlah 63 keluhan pada bulan Januari 2019. Urutan kedua dari akun instagram humas provinsi Sumatera Selatan dengan jumlah 46 keluhan dan di urutan ketiga ada dari akun humas Palembang dengan jumlah 25 keluhan dalam waktu 1 bulan ini. Dari pengamatan tersebut akun instagram ini memiliki peran penting di dalam masyarakat hal itu sekaligus menjadi wadah aspirasi masyarakat. Dalam setiap komentar mereka itu banyak sekali menulis argument baik itu berupa komentar positif, negatif, pertanyaan, saran dan ide. Dan banyak juga berkat komentar itu keluhan mereka di dengarkan pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk menarik judul: “Peran Cyber Public Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Dalam Memberikan Informasi Publik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya adalah :

Bagaimana Peran Cyber Public Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Dalam Memberikan Informasi Publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menggambarkan dengan jelas adanya Peran Cyber Public Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Dalam Memberikan Informasi Publik".

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap berkembangnya ilmu-ilmu sosial, khususnya ilmu komunikasi yang berbasis pada pengembangan penelitian mengenai peran media sosial dari sebuah institusi atau perusahaan dapat di pakai sebagai acuan bagi penelitian-penelitian sejenis untuk tahap selanjutnya .

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi landasan dan metodebaru dalam Peran Cyber Public Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dalam Memberikan Informasi Publik.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang aktivitas humas dalam menyebarluaskan informasi kepada publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Dharma,Agus;McQuail,Denis,.2000.*Teori Komunikasi Massa*.Jakarta:Erlangga.

Guha, B.2004. *Documentation and Information*. New Delhi:World Press

Haig, Matt. 2000. *E-PR : The Essential Guide To Public Relations On The Internet*. *Kogan Page Books.*

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Jakarta.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah. Jakarta.

Kominfo.Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Aplikasi dan Informatika. 2011-2015. Jakarta.

Mulyana, Deddy,2008.*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*.Bandung:PT Remaja Rosdakarya.

Morissan,dkk.2010.*Teori Komunikasi Massa*.Bogor :Ghalia Indonesia

Ruslan,rosady.2008.*Etika Kehumasaan Konsepsi Dan Aplikasi*.Jakarta: Rajawali Pers.

Sankarto, Bambang.2008. *Identifikasi kebutuhan Informasi*.Bandung: Rekayasa Sains.

Jurnal :

Arif wicaksono.2017.Pengaruh Media Sosial Instagram @Wisatadakwahhokuro Terhadap Minat Berkunjung Followers. Jurnal Of Social Media.4(2): 1-13.

Bakri, dkk.2015. Media Center Sebagai Pusat Pelayanan Informasi Publik Dalam Penyebarluasan Aktivitas Pemerintahan Kepada Masyarakat Di Kabupaten Pinrang. Jurnal of komunikasi KAREBA. 4 (2) :189-207.

Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Mayarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Djik, J. v. (2006). *The Network Society* (2nd ed.). London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.

Dewdney, Andrew & Ride, Peter. 2006. *The New Media Handbook.* New York: Routledge.

Errika dwi,S.2011.Komunikasi Dan Media Sosial.Jurnal Of The Messenger.3(1) : 69-75.

Faisal nugra A.Efektifitas Akun Media Instagram @Filmnasional Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers.Jurnal Of E-Proceeding Of Management. 2(3): 3971-3976.

Flew, Terry, *New Media: An Introduction.* New York: Oxford University Press, 2002.

Mclennan, Asleigh.,& Gwyneth V.J.g2010.Social Networks And The Challenges for Public Relations.Asia Pacific Public RelationsJournal, Vol.11.

Rachmawati, R.(2014). *Pengembangan Perkotaan dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta: Gadja Mada University Press.

Sumber lain:

APJII. "Infografis Penetrasi dan Perilaku Pengguna *Internet* Indonesia Survey 2017", (Jakarta, 2017), hlm. 7, diakses dari www.teknopreneur.com, pada tanggal 20 maret 2019, pukul 17.53.

Anggini trafika,dkk. Pemanfaatan *Media Center* Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Surabaya *Smart City*. (di akses pada tanggal 9-11-2018, pukul 21:00)

Coky. "Daftar Alamat Situs Pemerintah Daerah Seluruh Indonesia". 2010. diakses dari https://cokyfauzialfi.wordpress.com/2010/09/07/daftar-alamat-situs-

pemerintah-daerah-seluruh-indonesia/, pada tanggal 15 Maret 2019, pukul 15.32 Wib).

Meidina,adinda .L. *Instagram* Dan Pemenuhan Kebutuhan Pengguna *Instagram* Di Kalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fisip Usu.(Di akses pada tanggal 9-11-2018, pukul 21:00)

http://wearesocialsg.com (di akses pada tanggal 12 Desember 2018, pukul 15:11 wib

http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pemanfaatan.html?m=1 (di akses pada tanggal 3 maret 2019, pukul 12:58 wib