

Optimalisasi Teknologi Digital sebagai Sarana Komunikasi Publik

Optimization of Digital Technology as a Means of Public Communication

Fitri Hardianti¹, Fatmawati², Yuli Rahmi Pratiwi³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau

Jalan Kaharuddin Nst No.113, Pekanbaru, Indonesia

¹fitrihardianti@comm.uir.ac.id, ²fatmawatikaffa@comm.uir.ac.id,

³yulirahmipratiwi@comm.uir.ac.id

Naskah diterima: 30 Oktober 2022, direvisi: 20 Desember 2022, disetujui: 31 Desember 2022

Abstract

Government of Riau through Diskominfo of Riau Province has adapted to use technology for public communication. The purpose of this study is to determine the optimizing digital technology usage as a means of public communication. The approach used is qualitative with exploratory study method. Data collection techniques namely observation, interviews, and documentation. Data analysis technique uses Miles and Huberman, and technique validity of the data uses triangulation. The results show that public communication carried out by Diskominfo of Riau Province went through a number of stages. The first stage is collecting data from various sources. The next stage is data analysis and presenting it in a content which will be disseminated to the public. After the content is ready, then it is distributed to all media channels of Government of Riau including the website mediacenter.riau.go.id, Riau's social media government and also online radio broadcast.

Keywords: *optimization, digital technology, public communication, Diskominfo of Riau Province*

Abstrak

Pemerintah Provinsi Riau melalui Diskominfo Provinsi Riau beradaptasi menggunakan teknologi untuk kepentingan komunikasi publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui optimalisasi penggunaan teknologi digital sebagai sarana komunikasi publik. Pendekatan yang digunakan kualitatif dengan metode studi eksploratif. Teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Miles dan Huberman, serta teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi publik yang dilakukan Diskominfo Provinsi Riau melalui sejumlah tahapan. Tahapan pertama yakni mengumpulkan data dari berbagai sumber dengan membentuk kemitraan dengan sejumlah Operasi Perangkat Daerah (OPD), membentuk komunitas informasi masyarakat, bermitra dengan humas-humas vertikal, dan ikut berperan aktif dalam organisasi Perhumas Riau. Selanjutnya, tahap analisis data dan menyajikannya dalam sebuah konten yang akan disebarluaskan kepada masyarakat. Setelah konten tersebut siap, kemudian didistribusikan ke seluruh kanal media Pemerintah Provinsi Riau diantaranya website mediacenter.riau.go.id, media sosial Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube, serta radio online.

Kata kunci: *optimalisasi, teknologi digital, komunikasi publik, Diskominfo Provinsi Riau*

PENDAHULUAN

Komunikasi publik dapat diartikan sebagai bentuk komunikasi strategis yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk berbagi informasi kepada sekelompok orang dengan tujuan menyampaikan pesan tentang topik tertentu. Komunikasi publik biasanya disampaikan kepada khalayak yang jumlahnya banyak (Meiranti 2022, 1). Definisi lainnya tentang komunikasi publik yaitu pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang berada di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media (Nasution 2020, 2). Informasi yang disampaikan bisa berasal dari institusi pemerintahan, swasta, partai politik, dan sebagainya. Komunikasi publik pada umumnya berlangsung lebih formal dan lebih sulit dikarenakan komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian, dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang (Cahyati, et al. 2020, 80-91).

Tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan komunikasi publik saat ini adalah perkembangan teknologi komunikasi dan derasnya arus informasi yang ada di masyarakat (Priyatna, et al. 2020, 114). Komunikasi publik memiliki sejumlah karakteristik tertentu yang membedakannya dengan jenis komunikasi yang lain, diantaranya: komunikasi publik memiliki jumlah audiens yang banyak dibandingkan jenis komunikasi yang lain, bahasa yang digunakan dalam komunikasi publik sifatnya lebih umum agar dapat dipahami dan dimengerti oleh seluruh audiensnya, kemudian komunikasi publik berorientasi kepada sumber dalam artian yang lebih mendominasi dalam proses komunikasi adalah sumber nya atau komunikator. Fungsi komunikasi publik diantaranya fungsi informasi, penjelasan, promosi, dan dialog (Sarasati and Avicenna 2021, 327-332).

Tujuan dilakukannya komunikasi publik adalah untuk memberi informasi kepada sejumlah besar orang mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. Selain itu komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi. Tujuan-tujuan ini berhubungan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan. Dikarenakan tujuan-tujuan tersebut, maka diperlukan keterampilan dalam berkomunikasi publik yang baik oleh komunikator (Rahayunianto 2020, 42). Menteri Komunikasi dan Informatika RI Rudiantara pada tahun 2017 juga menghimbau kepada seluruh instansi pemerintahan untuk dapat memaksimalkan penggunaan teknologi untuk kepentingan komunikasi publik (Dunan 2020, 73).

Penelitian terkait komunikasi publik bukan kali pertama dilakukan, sebelumnya sudah ada sejumlah penelitian terdahulu yang mengkaji tentang komunikasi publik, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Thoriq Ramadani, penelitian ini berupaya menemukan jawaban tentang bagaimana implementasi pengelolaan komunikasi publik di Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional (DEN). Dengan melihat implementasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pengelolaan komunikasi publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Diungkap bahwa implementasi sudah berjalan, walaupun masih bisa ditingkatkan. Ada beberapa hal yang menjadi perhatian di dalam penelitian ini terkait keterbatasan anggaran dan peralatan yang ada, namun adanya keterbatasan itu tidak mempengaruhi motivasi bekerja dan bahkan menjadi masukan untuk lebih meningkatkan lagi dalam hal sinergi pengelolaan komunikasi publik ke depan, melalui kerja sama dengan Kementerian/Lembaga Anggota DEN. Peningkatan pengikut media sosial yang signifikan juga menjadi salah satu ukuran pencapaian (Ramadani 2019, 11).

Selain penelitian diatas, penelitian mengenai komunikasi publik juga dilakukan oleh Yovinus, penelitian yang dilakukan pada tahun 2018 ini berjudul "Peran komunikasi publik media sosial dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Bandung". Penelitian

ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan bagi pemerintah maupun pihak-pihak yang berkepentingan untuk memperkaya pengetahuan tentang peran media sosial dalam mendukung implementasi kebijakan tentang keterbukaan informasi publik (Yovinus 2018, 185).

Penelitian lainnya tentang komunikasi publik juga dilakukan oleh Jim Macnamara dengan judul "*Public Communication Practices in the Web 2.0-3.0 mediascape: The case for Prevolution*". Penelitian yang dilakukan dengan metode kritis ini menyajikan praktik komunikasi publik yang dilakukan oleh *Public Relations* (PR) di era Web 2.0 dan 3.0, dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan praktik PR di abad 20 seperti menulis rilis media, memberikan pernyataan, pidato, mengatur wawancara dan konferensi sudah tidak relevan dengan pertumbuhan berbagai sosial media. Praktisi PR butuh mengembangkan kemampuan baru seperti kemampuan untuk masuk kedalam percakapan *online* untuk merepresentasikan organisasi mereka, memperbaiki informasi yang tidak akurat, dan bertahan dari kritik. Ini dibutuhkan cara-cara atau kemampuan baru praktisi PR dalam menyampaikan dan mendengarkan (Macnamara 2010, 1-2).

Penelitian berikutnya terkait komunikasi publik dilakukan oleh Felisa Zubair, Retasari Dewi, dan Ade Kadarisman. Penelitian yang berjudul "*Strategi Komunikasi Publik dalam Membangun Pemahaman Mahasiswa terhadap Penerapan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTNBH)*" ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi publik yang dilakukan oleh humas Institut Pertanian Bogor (IPB) dalam membangun pemahaman mahasiswa IPB terhadap penerapan PTNBH. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak IPB mengonstruksi esensi dari PTNBH yaitu otonomi, atau keleluasaan dalam penyelenggaraan rumah tangganya untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, ke dalam program-program yang dapat mendukung kemajuan mahasiswa. IPB dapat membangun hubungan manajerial yang alami dengan mahasiswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik yang dilakukan lembaga dapat membentuk kesepahaman dalam upaya menjaga relasi yang saling menguntungkan antara pengelola atau manajemen IPB/PTNBH dengan mahasiswa (Zubair, Dewi and Kadarisman 2018, 74).

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis paparkan beserta beberapa penelitian sejenis terdahulu terkait komunikasi publik, banyak yang menyebutkan bahwa peran komunikator dalam komunikasi publik itu sangat penting. Sehingga, banyak diantaranya yang melakukan penelitian untuk melihat implementasi komunikasi publik yang dilakukan oleh PR ataupun divisi khusus yang berfungsi menjalankan komunikasi publik di suatu organisasi. Seperti pemaparan penelitian diatas diantaranya mengkaji strategi dalam melakukan komunikasi publik, kajian kritis komunikasi publik yang dilakukan oleh PR di era 2.0 dan 3.0 ataupun implementasi pengelolaan komunikasi publik. Banyak pihak yang menyadari bahwa organisasi diibaratkan sebagai suatu sistem terbuka dengan lingkungan luarnya adalah badan-badan yang berpengaruh kepada kehidupan organisasi itu sendiri sehingga penting bagi organisasi untuk dapat mengimplementasikan komunikasi publik guna menjalin hubungan yang baik dengan para *stakeholder*-nya. Jika kebanyakan komunikasi publik di dalam organisasi biasanya dijalankan oleh divisi khusus yakni divisi *Public Relations* (Hia, Sihombing and Simamora 2020, 138), namun komunikasi publik pemerintah Provinsi Riau dijalankan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik (Diskominfo) Provinsi Riau, sebagaimana dijelaskan di bagian Tugas Pokok dan Fungsi, Komunikasi Publik menjadi salah satu susunan organisasi yang ada di Diskominfo Provinsi Riau. Sejalan dengan penjelasan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat transisi komunikasi publik yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Riau di era revolusi teknologi

komunikasi dan informasi. Sementara itu, manfaat dari penelitian ini secara teoritis yakni penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau masukan informasi bagi pengembangan kajian disiplin Ilmu Komunikasi, khususnya berkaitan dengan kajian komunikasi publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat mengenai perkembangan layanan komunikasi yang dilakukan oleh instansi pemerintahan saat ini khususnya Diskominfo Provinsi Riau terhadap pelayanan kepada publik.

Untuk menjawab tujuan dari penelitian diatas, maka penulis juga menggunakan sejumlah teori. Adapun teorinya adalah sebagai berikut: a). Teori konstruksi sosial atas realitas. Istilah konstruksi sosial atas realitas (*Social Construction of Reality*), menjadi terkenal sejak diperkenalkan oleh Peter L. Berger dan Thomas Luckman melalui bukunya yang berjudul "*The Social Construction of Reality, A Treatise in the Sociological of Knowledge*" (1996). Teori ini menganggap bahwa realitas sosial eksis dengan sendirinya dan struktur dunia sosial bergantung pada manusia yang menjadi subjeknya (Kuswarno 2013, 11). Bersama Thomas Luckman kemudian Berger mengembangkan pemikiran tentang 'konstruksi sosial' yang menjelaskan bahwa seseorang dalam kehidupannya mengembangkan suatu perilaku yang repetitif (*habits/kebiasaan*). Kebiasaan ini memungkinkan seseorang mampu mengatasi suatu situasi secara otomatis dimana hal tersebut berguna juga untuk orang lain. Berdasarkan kenyataan sosial, unsur terpenting dalam konstruksi sosial adalah masyarakat. Dimana di dalamnya terdapat aturan-aturan atau norma, baik itu norma adat, agama, moral dan lain-lain yang akan membentuk sebuah struktur sosial yang besar atau suatu institusi dalam penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik (Diskominfo) Provinsi Riau. b). *Relationship management theory*. Teori ini dikembangkan oleh John Ledingham dan Steven Bruning (Kriyantono 2014, 28). Perspektif *relationship management* menyatakan bahwa *public relations* untuk dapat menyeimbangkan kepentingan organisasi dengan publiknya dapat dicapai melalui pengelolaan hubungan antara organisasi dan publik. Perspektif *relational* telah dieksplorasi dalam berbagai konteks fungsi *public relations*, termasuk *public affairs, community relations*, manajemen isu, manajemen kritis, dan *media relations*.

METODE

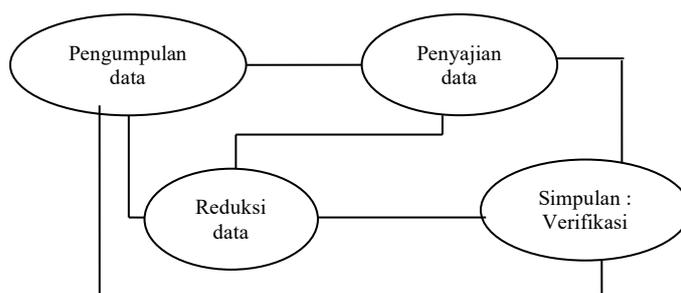
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi eksploratif. Pendekatan kualitatif merupakan proses analisis dalam memahami berdasarkan tradisi metode yang berbeda dalam analisis yang mengeksplorasi permasalahan sosial dan manusia. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang sedang-dalamnya melalui pengumpulan data (Cresswell 2013, 15). Sementara itu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi eksploratif. Suharsimi Arikunto (Arikunto 2010, 14), mengemukakan penelitian eksploratif merupakan penelitian yang bersifat eksploratif dimana penelitian ini berusaha menggali pengetahuan baru untuk mengetahui suatu permasalahan yang sedang atau dapat terjadi. Penelitian ini berusaha menggali informasi, menggambarkan, melukiskan atau mengetahui bagaimana pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana komunikasi publik oleh Diskominfo Provinsi Riau.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan dokumentasi. Wawancara menurut Moleong dideskripsikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu (Moleong 2018, 6). Percakapan nantinya dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dalam hal ini peneliti yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara dalam hal ini para informan yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Pada penelitian ini, nantinya peneliti akan mengajukan sejumlah pertanyaan seputar komunikasi publik yang sudah dijalankan oleh

Diskominfo Provinsi Riau selaku penanggung jawab dari komunikasi publik pemerintah Provinsi Riau. Adapun informan yang penulis wawancarai, yakni Hendro Niko selaku Kepala Subkoordinator, Komunikasi, dan Informasi, Rizan selaku Kepala Subkoordinator Multimedia, dan Fahmi selaku Kepala Subkoordinator Diseminasi Informasi.

Selain menggunakan wawancara mendalam, penulis juga melakukan dokumentasi baik dokumentasi yang dilakukan langsung di lapangan maupun dokumentasi yang diambil dari sejumlah media yang dimiliki oleh pihak Diskominfo. Di era revolusi teknologi komunikasi dan informasi ini, tentunya Diskominfo Provinsi Riau tidak terlepas dari penggunaan teknologi komunikasi dan informasi sebagai medium komunikasi publiknya (Malik 2018, 82).

Selain itu, pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif Miles dan Huberman. Adapun prosedur dalam menganalisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Proses Analisis Data (Rijali 2018, 83)

Adapun implementasi dari teknik analisis yang digunakan ke dalam penelitian ini dimulai dari tahap pengumpulan data. Pada proses pengumpulan data, penulis hanya akan berfokus pada data-data yang berkaitan dengan komunikasi publik atau jawaban yang sesuai dengan pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan. Jika ada informasi yang tidak berkaitan dengan tujuan penelitian ataupun pertanyaan penelitian, maka penulis akan langsung mereduksi data tersebut. Setelah data direduksi, kemudian data-data ini diolah dan disusun menjadi sebuah gambar bagan komunikasi publik yang dijalankan oleh Diskominfo Provinsi Riau di era teknologi digital.

Teknik validitas data menggunakan triangulasi. Teknik triangulasi ialah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Adapun teknik triangulasi yang peneliti lakukan adalah triangulasi sumber (Kriyantono 2014, 194).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada era revolusi teknologi komunikasi dan informasi ini terjadi perubahan juga pada komunikasi publik yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Riau, sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Hendro Niko selaku Kepala Subkoordinator Komunikasi dan Informasi. Beliau menjelaskan bahwa sebelum era revolusi teknologi seperti sekarang ini, komunikasi publik yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Riau sifatnya masih konvensional, dalam artian setiap masyarakat yang ingin memperoleh informasi diharuskan untuk datang ke dinas langsung, namun di era ini, masyarakat cukup diam di rumah saja juga sudah dapat informasi terupdate tentang pemerintah Provinsi Riau, hal ini dijelaskan dalam kutipan wawancara berikut:

"Kalau dulu memang kondisinya harus meluangkan waktu ya untuk minta data, kalau sekarang ini semuanya bisa melalui website dari PPID. Dan bahkan kami pun diminta pimpinan, pak gubernur

melalui medsos-medsos atau apa komenan-komenan dari masyarakat itu harus ditindaklanjuti. Dan itu dibuat agar masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang pemerintah seperti itu” (Berdasarkan hasil wawancara dengan Hendro Niko pada tanggal 6 September 2022).

Selanjutnya, Hendro Niko juga menjelaskan bahwa segala tugas di lingkup pemerintah khususnya di Diskominfo itu mengacu pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 8 Tahun 2019. Dalam Peraturan Menteri tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud informasi publik adalah informasi terkait kepentingan warga negara yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh perangkat daerah yang berkaitan dengan penyelenggaraan urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, karena pada dasarnya masyarakat memang seharusnya mendapatkan informasi yang kredibel dari pemerintah (Arissaputra and Winduwati 2022, 209). Informasi publik ini nantinya akan disampaikan melalui media komunikasi publik, yang diartikan sebagai saluran informasi yang digunakan dalam proses komunikasi publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Yang menjadi sumber daya komunikasi publik adalah setiap orang yang mengelola informasi dan komunikasi publik dalam hal ini di Diskominfo Provinsi Riau yang bertugas adalah PPID atau yang disebut sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Hal ini dijelaskan sesuai dengan hasil wawancara berikut ini:

“Kalau disini ya, kami karena tugas kami di lingkup pemerintah, kami tetap mengacu ke perwujudan uraian tugas Diskominfo sendiri yang mengacu ke permenkominfo nomor 8 tahun 2019, nah disana itu kami lebih tepatnya, uraian tugas-tugas kami tu pedomannya kesana semua dan apa-apa yang dikerjakan disini tetap guiding nya itu gitu..salah satunya yang pertama adalah mengumpulkan data informasi, menganalisa dan menyampaikannya ke masyarakat. Nah bentuknya macam-macam, ada bentuk pengumpulannya itu dengan kita bina kemitraan dengan organisasi perangkat daerah, seperti OPD-OPD Pemprov kemudian dengan masyarakat namanya kelompok komunitas informasi masyarakat, kemudian bermitra dengan humas-humas vertikal, kemudian kita juga aktif di beberapa organisasi perhumas di Riau ini. Nah kemudian data-data itu kami dapat, kami himpun kemudian juga kami coba analisa dan kami kemas jadi sebuah konten, nah konten-konten itu bukan hanya sekedar konten-kontenan saja, tapi kami mengacunya apa yang sedang trending, bagaimana agar bisa mendapat tanggapan dari masyarakat, nah kemudian setelah jadi kontennya baru kami sebarluaskan, menyebarkan ada beberapa hal juga, ada yang menggunakan media yang bekerja sama dengan Pemprov, atau media sosial seperti itu” (Hasil wawancara dengan Hendro Niko pada tanggal 6 September 2022).

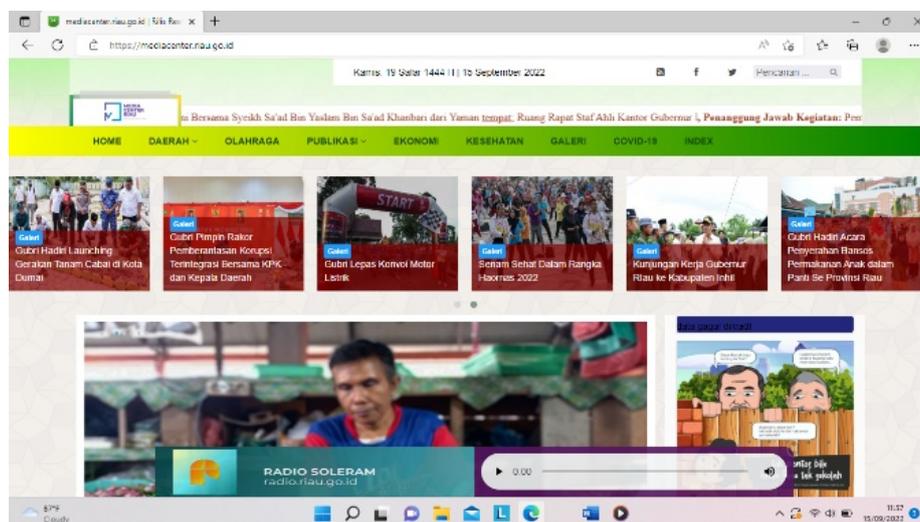
Dari wawancara diatas diketahui sejumlah strategi yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Riau dalam menjalankan fungsi komunikasi publik agar efektif, mulai dari tahap pengumpulan informasi, sejumlah metode yang mereka lakukan untuk mendapatkan informasi yang menyeluruh, akurat dan tepat diantaranya dengan membina kemitraan dengan organisasi perangkat daerah, seperti OPD-OPD Pemerintah Provinsi, selanjutnya membentuk komunitas informasi masyarakat, bermitra dengan humas-humas vertikal, aktif di beberapa organisasi Perhumas di Riau, selanjutnya informasi yang dikumpulkan tadi kemudian di analisis dan disajikan dalam bentuk konten-konten yang sedang trending di masyarakat hingga akhirnya disebarluaskan melalui media sosial milik pemerintah Provinsi Riau ataupun media-media yang sudah menjalin Kerjasama dengan pihak Pemerintah.

Terkait media yang digunakan oleh Diskominfo dalam menjalankan komunikasi publik, diantaranya ada situs Pemerintah Provinsi Riau yang diberi nama Mediacenter.riau.go.id, pada situs tersebut menyajikan rilis berita-berita seputar Pemerintah Provinsi Riau, bahkan mediacenter.riau.go.id tahun ini berhasil memperoleh peringkat kedua nasional kategori berita provinsi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika yang diumumkan pada tanggal 26 September 2022. Untuk lebih jelasnya, berikut kutipan wawancaranya:

“Kalau di DISKOMINFO yang pertama itu kita ada Namanya Media Center Riau, Media Center Riau

ini website nya media punya Pemprov Riau yang mana isinya itu berita-berita yang seputar tentang Pemprov Riau, yang Alhamdulillah setiap tahun tu mendapat peringkat kedua se-Indonesia kalau dari kementeriannya. Nah dari sana itu menjadi acuan-acuan rekan-rekan wartawan untuk menjadi bahan berita, seperti itu..itu yang pertama” (Hasil wawancara dengan Rizan pada tanggal 6 September 2022).

Pada halaman situs mediacenter.riau.go.id, terdapat beberapa menu, diantaranya *Home* yang menampilkan beranda awal dari halaman situs tersebut. Kemudian ada menu *Daerah*, yang mana jika diklik menu daerah maka akan muncul kedua belas daerah yang ada di Provinsi Riau, dan kita bisa memilih daerah mana yang ingin kita ketahui informasinya. Lalu ada menu *Olahraga*, pada menu ini semua pemberitaan terkait berita seputar kegiatan olahraga yang sudah terselenggara ataupun yang baru akan diselenggarakan tersedia di menu ini. Lalu dilanjutkan dengan menu *Publikasi*, pada menu publikasi ini disajikan segala informasi publik. Berikutnya ada menu *ekonomi*, di menu ekonomi lebih mendominasi berita terkait perekonomian di Provinsi Riau. Lalu ada menu *Kesehatan*, di menu ini lebih banyak menampilkan informasi Kesehatan. Kemudian ada menu *Galeri*, pada menu ini sifatnya lebih ke dokumentasi kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau. Kemudian menu *Covid-19*, pada menu ini khusus memberitakan perihal perkembangan kasus Covid-19 yang terjadi di Provinsi Riau. Menu terakhir adalah *Index*, pada menu ini ditambahkan sejumlah index berita mulai dari tahun 2019 ada sebanyak 4032 berita sampai dengan hari ini berjumlah 6 berita. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:

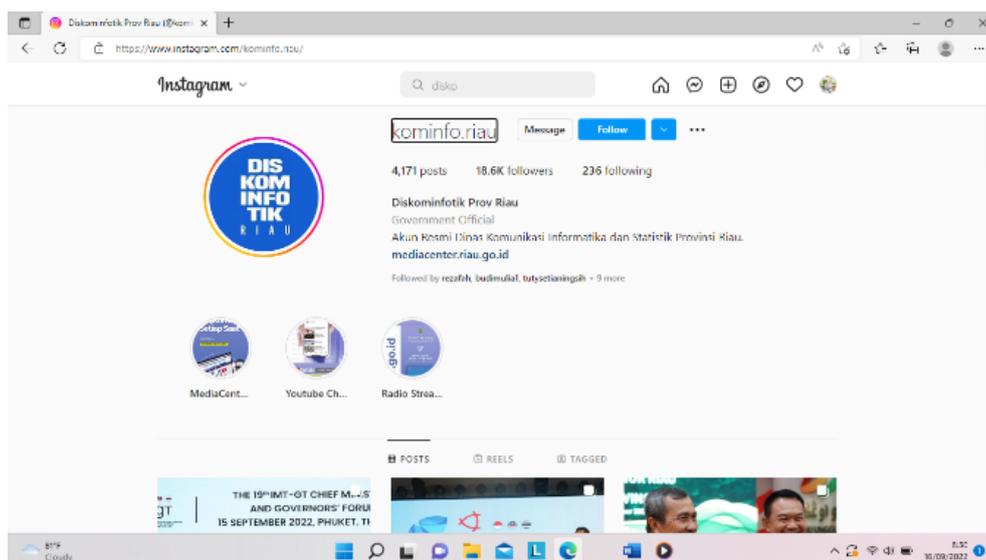


Gambar 2. Tampilan situs mediacenter.riau.go.id

Selain memiliki situs, Diskominfo Provinsi Riau juga memanfaatkan media sosial yang saat ini juga menjadi media yang paling banyak digunakan masyarakat, seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan Youtube, yang mana hal ini sesuai dengan pernyataan berikut:

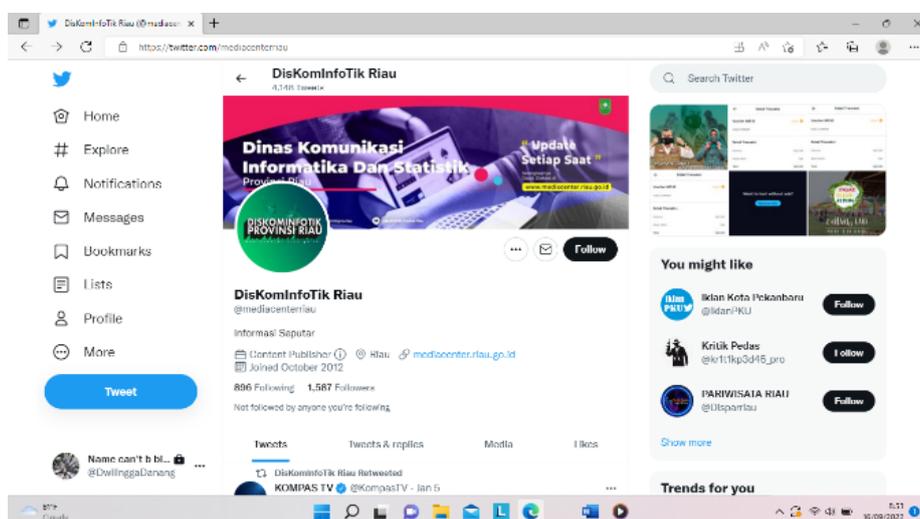
“Kemudian, kita juga gunakan media sosial yang banyak digunakan masyarakat, seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan Youtube seperti itu..” (Hasil wawancara dengan Rizan pada tanggal 6 September 2022).

Berikut tampilan dari media-media sosial yang digunakan oleh Diskominfo Provinsi Riau, yang pertama ada Instagram, akun resmi milik Diskominfo ini beralamatkan [@kominfo.riau](https://www.instagram.com/kominfo.riau) dengan jumlah postingan tercatat sampai saat ini ada 4.207 postingan, dan followers berjumlah 18.700, berikut tampilannya:



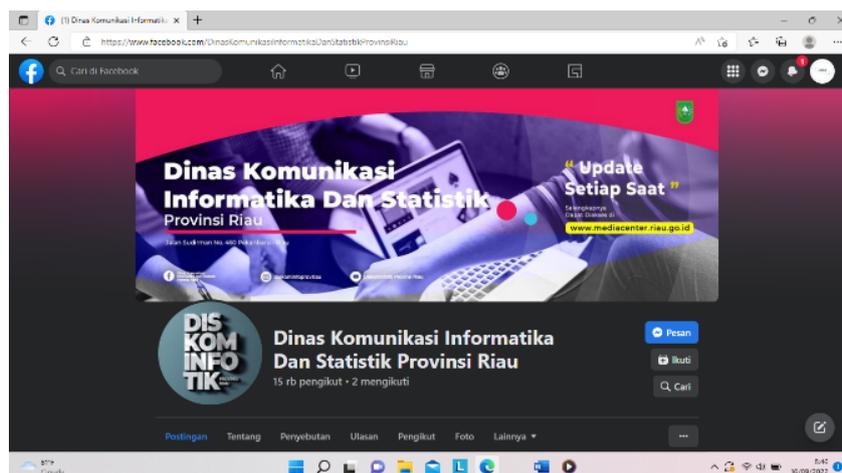
Gambar 3. Tampilan Instagram DiskominfoProvinsi Riau @koinfo.riau

Selanjutnya akun media sosial lainnya ada Twitter, dengan jumlah pengikut 1.582, adapun gambarnya dapat di lihat di bawah ini.



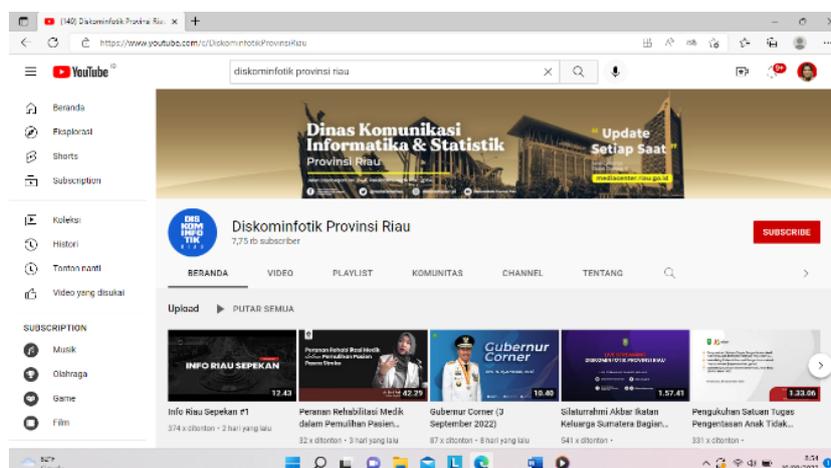
Gambar 4. Tampilan Twitter DiskominfoProvinsi Riau @DiskominfoTik Riau

Selain Twitter, adapula media sosial Facebook. Di Facebook ini jumlah pengikutnya juga sudah banyak, ada 15 ribu pengikut, untuk gambarnya dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 5. Tampilan Facebook DiskominfoTik Provinsi Riau @DiskominfoTik Riau

Berikutnya ada Youtube, pada media sosial satu ini jumlah subscriber nya sudah mencapai 7.780 Subscriber, dengan produksi video sudah mencapai 1.600 video, media yang satu ini juga cukup aktif digunakan oleh DiskominfoTik Provinsi Riau dalam menyampaikan video-video yang sifatnya mendukung masyarakat maupun video-video kegiatan pemerintah, untuk lebih jelasnya dapat dilihat tampilan gambar nya di bawah ini:



Gambar 6. Tampilan Youtube DiskominfoTik Provinsi Riau Youtube DiskominfoTik Riau

Selain situs Media Center dan Media Sosial, DiskominfoTik Provinsi Riau ternyata juga memiliki radio *online*. Radio *online* ini bisa diakses melalui situs mediacenter.riau.go.id. Dikarenakan kondisi pandemi dua tahun yang lalu, membuat aktivitas untuk keluar rumah itu terbatas, bahkan banyak kantor-kantor yang kemudian membuat kebijakan *work from home* (WFH) bagi pegawainya dengan tujuan membatasi penyebaran Virus Covid-19 semakin tinggi. Agar para pegawai dan masyarakat yang WFH tadi tetap bisa mengetahui informasi terbaru terkait Provinsi Riau, maka kemudian dibuatlah radio *online* ini, hal ini sejalan dengan pernyataan di bawah ini:

"Satu lagi juga ada radio online ya. Tapi ini Cuma bisa di dengar di website-website pemprov aja. Jadi, dulunya ini aktifnya Ketika pandemi work from home, kemudian semua pekerjaan menggunakan aplikasi, jadi supaya mereka PNS-PNS, pegawai Pemprov Riau yang bekerja di rumah itu tetap dapat informasi, kami aktif kan lah radio nya ini, bisa diakses di website-website"

seperti itu” (Hasil wawancara dengan Rizan pada tanggal 6 September 2022).

Dibalik semua konten-konten yang disajikan baik itu di situs, media sosial maupun radio online, tentunya tidak terlepas dari kerjasama tim yang solid. Begitupula dengan Diskominfo Provinsi Riau, untuk menjalankan komunikasi publik yang efektif, dibutuhkan tim yang kuat agar komunikasi publik tersebut dapat berjalan dengan efektif. Diskominfo Provinsi Riau sendiri membentuk tim khusus untuk kegiatan mulai dari peliputan hingga diseminasi informasi yang disebut dengan Tim Balik Layar. Diharapkan dengan diberi nama “Tim Balik Layar” pekerjaan yang mereka lakukan jauh lebih inovatif dan kreatif, ketimbang “Tim Kominfo” yang kesannya lebih kaku. Hal ini ini dijelaskan di dalam kutipan wawancara berikut:

“Ada, kalau di Kominfo ini kita bentuk tim nya namanya Tim Balik Layar. Nah, karena memang disini Tim kita ada 53 orang, itu terbagi dari tim realse, tim liputan ini ada fotografer dan videographer ya, kemudian ada tim editor, ada redaktur dan tim diseminasi gitu..nah disana itu, rata-rata yang kita rekrut ini kan tim kreatif. karena mereka ini dituntut untuk kreatif, kita gak bisa kasih nama Tim Kominfo, agak kaku jadi kita buat Namanya tim balik layar lah supaya mereka agak sedikit bisa berinovasi sedikit lah..” (Hasil wawancara dengan Fahmi pada tanggal 6 September 2022).

Mengenai tupoksi tugas yang diberikan pada tim tersebut, setiap hari tim akan diminta untuk memposting segala kegiatan para pimpinan baik itu Gubernur dan Wakil Gubernur. Selain memposting kegiatan para pimpinan, Tim Balik Layar juga diminta untuk memposting segala kegiatan yang sudah terselenggara dan yang akan diselenggarakan di Provinsi Riau, Tim Balik Layar juga bekerjasama dengan Tim Kehumasan OPD, yang mana tim ini ada di setiap daerah-daerah yang juga memiliki fungsi yang sama dengan Tim Balik Layar bertugas mendokumentasikan segala hal yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah yang kemudian dari postingan tersebut akan di-tag ke akun Diskominfo Provinsi Riau, agar seluruh masyarakat Riau dapat mengetahui program kerja apa yang sudah dilakukan dan akan dilakukan oleh pemerintah baik di tingkat Provinsi maupun daerah. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut:

“Ya, yang pertama seperti yang saya sampaikan tadi, mereka setiap kita..jadi gini, kalau kami ini kominfo ini kan..menyampaikan apa yang sudah dibuat Pemprov Riau, apa yang telah dibuat, apa yang bakal dibuat Pemprov Riau seperti itu. Begitu juga pimpinan, pimpinan ini ada pak gubernur, ada pak wakil gubernur, ada pak sekda, nah dari dua ini, setiap harinya kami kalau dari segi pimpinan, kami mendapat agenda pimpinan setiap harinya, nah itu kami bagi tugasnya, yang turun untuk meliput ini, yang turun untuk merilis ini. Nah kalau yang untuk pemberita sendiri dari semua dinas, kami bentuk Namanya tim kehumasan OPD, nah tim kehumasan OPD ini, mereka buat namanya program “one day, one post”, dan itu kita bisa pantau setiap OPD itu apa yang diposting mereka harus yang bisa, harus yang berdasarkan apa yang mereka tau, itu yang kami rekap, untuk menjadi bahan acuan untuk membuat konten yang bakal diinformasikan kepada masyarakat. “One day, One Post” ini itu programnya baru tahun ini dan itu memang dipostingnya di setiap OPD. OPD-OPD ini kita harapkan sekarang mereka punya website dan medsos, nah untuk memudahkan memonitor website dan medsos mereka, mereka kami sarankan untuk membuat “one day,one post” postingan di tag kan ke Kominfo, kalau kominfo setiap hari sudah ada, Diskominfo, PR, akun medsos nya pimpinan udah tiap hari, Cuma kan nah OPD-OPD yang dari berbagai sektor dinas, sektor urusan kan, kadang-kadang itu kerjanya bagus tapi masyarakat tak tahu kerjanya sudah sampai mana dan apalagi melihat ya maklum ya kadang-kadang SDM tidak semua memahami tentang teknologi informasi dan kami pun metode kami untuk memaksa mereka bisa itu lah “one day, one post”, supaya ada tanggung jawab mereka untuk menginformasikan ke masyarakat apa yang mereka kerjakan di setiap urusan instansi nya” (Hasil wawancara dengan Hendro Niko pada tanggal 6 September 2022).

Kepala Subkoordinator Komunikasi dan Informasi juga menjelaskan secara rinci perihal apa-apa saja yang diperbolehkan untuk di posting baik itu di situs maupun media sosial,

diantaranya urusan yang langsung berkaitan dengan masyarakat, seperti pengumuman harga sawit terbaru dan juga segala keputusan atau kebijakan yang sudah disetujui dan ditetapkan pemerintah menjadi sebuah aturan. Namun ada pula yang tidak boleh dipublikasikan atau dikecualikan yang mana sudah diatur dengan jelas di dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan di dalam kutipan wawancara berikut:

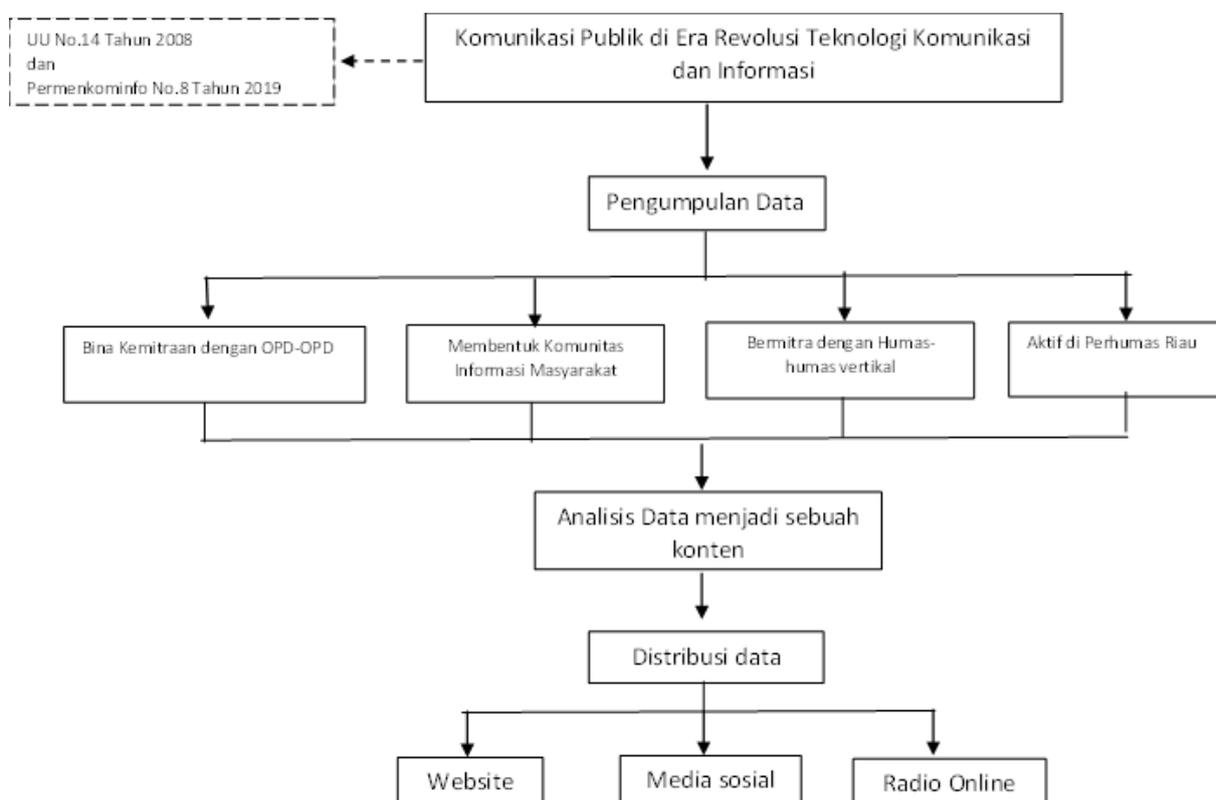
“Pertama tentunya urusan yang langsung berkenaan dengan masyarakat, apa-apa saja yang sudah ditetapkan untuk dapat diinformasikan kepada masyarakat, contohnya di tahun ini misalnya pak gubernur ingin publish terkait harga sawit, kemudian yang jelas tentunya yang langsung berkaitan sama masyarakat, kalau yang urusan internal pemerintah yang sudah sifatnya sudah diputuskan dan sudah ditetapkan menjadi peraturan. Tapi kalau sifatnya masih rancangan atau usulan, jangan sampai dikasih tahu ke masyarakat jadinya apa malah menjadi bola panas di masyarakat seperti itu. Makanya kita informasikan hanya itu aja, nah kita ada aturan-aturan yang mengacu terkait ini peraturan apa namanya itu..keterbukaan informasi itu, nah disana diatur apa-apa aja informasi yang boleh diinformasikan ke masyarakat dan mana yang tidak itu diatur oleh Undang-Undang, kami mengacu kesitu. Nah seperti program kerja nah itu boleh di share kan, tapi apa yang sudah dikerjakan menjadi pertanggungjawaban sebelum diperiksa itu tidak boleh, jadi seperti itu..” (Hasil wawancara dengan Hendro Niko pada tanggal 6 September 2022).

Tentunya komunikasi publik yang dilakukan oleh Diskominfotik Provinsi Riau tidak terlepas dari berbagai kendala, diantaranya *buzzer*. Adanya akun yang tidak terverifikasi atau akun robot yang menyerang media sosial pemerintah menjadi salah satu kendala bagi pemerintah, namun tidak menjadi hambatan bagi pemerintah untuk tetap memposting kinerjanya melalui situs maupun media sosial, karena dalam media sosial, kita tidak dapat membatasi siapa saja yang boleh berkomentar. Kendala berikutnya dalam hal penyebaran informasi yakni masih ada rekan-rekan dari media yang menyampaikan informasi belum tentu kebenarannya, atau sifatnya masih simpang siur. Hal ini tentunya dapat menjadi polemik di masyarakat jika informasi yang disampaikan belum jelas kebenarannya, oleh karena itu dalam mengatasi kendala ini, Pemerintah Provinsi Riau kemudian melakukan kerjasama dengan sejumlah media yang dituangkan dalam sebuah Peraturan Gubernur, hal ini mendapat tanggapan positif bagi rekan-rekan media, dengan begitu memudahkan mereka dalam mendapatkan bahan berita untuk di-*publish* di portal beritanya. Berikut penjelasannya di dalam kutipan wawancara:

“Yang pertama tentu kita, kendala pertama buzzer tadi ya..akun-akun yang tidak terverifikasi seperti robot, nah itu kemudian mereka menyerang akun pemerintah atau apa itu..itu juga menjadikan kendala kita salah satunya, tapi ya namanya pemerintah kita gak bisa berbuat banyak juga ya, kita tetap posting-posting terus, tetap kita sampaikan apa-apa yang kita kerjakan, nah apa respon positif atau negatif kadang-kadang itu yang tak bisa kita filter karena di media sosial tu kan tak bisa kita filter siapa-siapa aja yang harus posting, kecuali kita kunci kan siapa yang harus komen, yang tidak komen kan seperti itu, nah tapi kalau dulunya yang hambatan kami kalau di penyebarluasan informasi ini adalah rekan-rekan media yang apa namanya menyampaikan informasi itu belum tentu benar sudah disampaikan, nah sekarang kita lakukan namanya Kerjasama media, ada Pergub (peraturan gubernur) nya terkait Kerjasama media, nah Kerjasama media itu ada syarat dan ketentuan Kerjasama dari Pemprov dan itu semua ada ini nya, apa namanya kontribusinya terkait berita apa yang mereka ini kan..nah disana Ketika mereka bekerjasama dengan Pemprov mereka harus posting berita yang sebenar-benarnya bukan baik buruk ya, yang sebenar-benarnya tentang Pemprov 2 tahun terakhir kemudian nanti mereka wajib terdaftar di PWI dan lain-lain, dan itu Alhamdulillah sekarang ini rekan-rekan media dengan kita sudah banyak komunikasi yang bisa dikerjakasikan, nah salah satu nya mereka dimudahkan untuk mendapatkan berita-berita Pemprov Riau tadi dengan Media Center” (Hasil wawancara dengan Hendro Niko pada tanggal 6 September 2022).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, jika dimaknai lebih lanjut kaitan antara hasil penelitian dengan teori konstruksi sosial atas realitas yang digunakan di dalam penelitian, tergambar bahwa perilaku repetitif yang dilakukan oleh Diskominfotik Provinsi Riau dalam bentuk komunikasi publik melalui sejumlah teknologi digital dapat dikatakan sebagai 'habit' yang intensif. Sehingga terbangun persepsi yang sama antara pemerintah dengan masyarakat dan tercipta semacam aturan bahwa komunikasi publik yang dilakukan Diskominfotik Provinsi Riau tuntas menjangkau seluruh sasarannya terutama masyarakat di Provinsi Riau. Sementara itu kaitan dengan teori berikutnya yakni *relationship management theory* adalah apa yang harus dikerjakan PR atau dinas yang diberi kewenangan oleh Gubernur Provinsi Riau dalam melakukan komunikasi publik yakni Diskominfotik melalui kegiatan komunikasi publik adalah bertujuan untuk membina hubungan baik dengan publik, menciptakan *mutual understanding* antara institusi dengan komunitas (*stakeholder/pemangku kepentingan*). Melalui komunikasi publik yang dilakukan pemerintah ini juga bertujuan meyakinkan masyarakat bahwa pemerintah tengah berupaya dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan baik yang dibuktikan dengan dokumentasi kegiatan-kegiatan yang kemudian didistribusikan melalui berbagai kanal media yang dikelola oleh pemerintah (Rengkung, Tampi and Londa 2021, 26).

Untuk memudahkan dalam memahami optimalisasi penggunaan teknologi digital sebagai sarana komunikasi publik yang dilakukan oleh Diskominfotik Provinsi Riau, berikut penulis rangkum dalam sebuah bagan di bawah ini:



Gambar 7. Model Optimalisasi Teknologi Digital Sebagai Sarana Komunikasi Publik (olahan peneliti, 2022)

KESIMPULAN

Komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika (Diskominfo) Provinsi Riau mengacu kepada UU No. 14 Tahun 2008 dan Permenkominfo No. 08 Tahun 2019. Wujud optimalisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Riau dalam penggunaan teknologi digital sebagai sarana komunikasi publik dapat dilihat pada konsistensi Diskominfo Provinsi Riau dalam menyampaikan informasi publik melalui teknologi digital, dalam hal ini teknologi digital yang digunakan adalah situs mediacenter.riau.go.id, media sosial diantaranya ada Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube, serta radio *online*. Beberapa tahapan yang harus dilalui oleh Diskominfo dalam kegiatan komunikasi publik diantaranya melakukan pengumpulan data terlebih dahulu, data-data tersebut didapatkan dari berbagai sumber yakni dengan membentuk kemitraan dengan sejumlah Operasi Perangkat Daerah (OPD), membentuk komunitas informasi masyarakat, bermitra dengan humas-humas vertikal dan ikut berperan aktif dalam organisasi Perhumas Riau. Selanjutnya setelah data didapatkan, kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk sebuah konten yang menarik untuk nantinya disebarluaskan kepada masyarakat. Setelah konten tersebut siap, kemudian didistribusikan ke seluruh kanal media yang dimiliki Pemerintah Provinsi Riau diantaranya situs mediacenter.riau.go.id, media sosial diantaranya ada Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube, tidak lupa juga disiarkan di radio *online*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada DPPM Universitas Islam Riau yang sudah mendanai penelitian ini, terimakasih juga diucapkan kepada Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Riau selaku instansi yang diteliti telah banyak membantu penulis hingga akhirnya penelitian ini dapat diselesaikan.

Terimakasih Juga kepada Fatmawati dan Yuli Rahmi Pratiwi selaku kontributor anggota yang telah berjuang bersama-sama di dalam penelitian ini, hingga akhirnya penelitian ini dapat terealisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arissaputra, Sofian, and Septia Winduwati. 2022. "emanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Publik Terkait dengan Penanggulangan COVID-19 (Studi Deskriptif Kualitatif pada Akun Instagram @ikpdinaskominfoabel)." *Jurnal Kiwari Vol. 1, No. 1* 209-218.
- Cahyati, Witri, Reza Saeful Rachman, Daniel Paulus Ever, Ilham Nugraha, and Dina Diant. 2020. "Penggunaan Media Dalam Komunikasi Publik Juru Bicara Pemerintah Republik Indonesia Khusus Covid 19 Dalam Penyampaian Pesan Kepada Masyarakat Indonesia." *Buana Komunikasi Vol. 01 No. 02* 80-91.
- Cresswell, J.W. 2013. *Qualitative Inquiry and Research Design*. SAGE Publications.
- Dunan, Amri. 2020. "Komunikasi Pemerintah di Era Digital: Hubungan Masyarakat dan Demokrasi." *Jurnal Pekommas, Vol. 5 No. 1* 73 - 82 DOI:10.30818/jpkm.2020.2050108 .
- Hia, Niscaya, Mega Ulva Sari Sihombing, and Nurhawati Simamora. 2020. "Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi." *Jurnal Teknologi, Kesehatan dan Ilmu Sosial Vol. 2 No.2* 138-144.

- Kriyantono, Rahmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Kencana Prenada Media Grup.
- Kuswarno, Engkus. 2013. *Komunikasi Kontekstual : Teori dan Praktik Komunikasi Kontemporer*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Macnamara, J. 2010. " Public communication practices in the Web 2.0-3.0 mediascape: The case for PRevolution." *PRISM Vol.7 No.3* 1-13.
- Malik, Abdul. 2018. "RUANG PUBLIK SEBAGAI REPRESENTASI KEBIJAKAN DAN MEDIUM KOMUNIKASI PUBLIK (Studi Komunikasi Kebijakan Ruang Publik Kota Serang)." *Jurnal SAWALA Vol 6 No 2* 82-88.
- Meiranti, Mike. 2022. "MODIFIKASI PENERAPAN KONSEP - KONSEP DASAR KOMUNIKASI PUBLIK DALAM KEGIATAN DAKWAH KONTEMPORER." *INTERCODE – Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 02 No. 01* Hal. 01-07.
- Moleong, L.J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulayana, Deddy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Ahmadriswan. 2020. "pusdiklat.bps.go.id." <https://pusdiklat.bps.go.id>. Accessed Oktober 29, 2022.
https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BA_Teknik%20Komunikasi%20Publik_Dr.%20Ahmadriswan%20Nasution,%20S.Si,%20MT._2171.pdf.
- Priyatna, Centurion Chandratama, F.X Ari Agung Prastowo, Fajar Syuderajat, and Anwar Sani. 2020. "Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik." *Jurnal Kajian Komunikasi, Vol. 8, No. 1* 114-127.
- Rahayunianto, Arry. 2020. "KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAPKEPUASAN MITRA PADA MASA TRANSISI PSBB." *The Source : Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.2, No.2* 41-56 Doi : 10.36441/thesource.v2i2.307.
- Ramadani, Thoriq. 2019. "Pengelolaan Komunikasi Publik." *Jurnal Good Governance Vol.15 No.1* 11-27 DOI:<https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.42>.
- Rengkung, Cristian I. R., Gustaaf B. Tampi, and Very Y. Londa. 2021. "KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH KOTA MANADO DALAM PENANGANAN COVID-19." *JAP No. 102 Vol. VII* 26-36.
- Rijali, Ahmad. 2018. "Analisis Data Kualitatif." *Jurnal Alhadharah Vol.17 No.33* (Raja Grafindo Persada) 81-95.
- Sarasati, Fitri, and Fitria Avicenna. 2021. "Media Komunikasi Publik Kementerian Kesehatan (Studi pada kasus COVID-19 di Indonesia)." *VISIONER : Jurnal Penelitian Komunikasi dan Informatika Vol. 3, No. 1* 327-332.
- Yovinus. 2018. "Peran Komunikasi Publik Media Sosial dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Kota Bandung." *Jurnal Academia Praja Vol. 1 No.1* 185-211.
- Zubair, Felisa, R Dewi, and A Kadarisman. 2018. "Strategi Komunikasi Publik dalam Membangun Pemahaman Mahasiswa Terhadap Penerapan PTNBH." *Profetik Jurnal Komunikas Vol.11 No.2* 74-84 DOI: <https://doi.org/10.14421/pjk.v11i2.1328>.