

## Implementasi Cyber Public Relations Dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Sulawesi Selatan

**Nisa M Nur**

*annisa040801@gmail.com*  
 Universitas Muslim Indonesia

**Zelfia**

*zelfia.zelfia@umi.ac.id*  
 Universitas Muslim Indonesia

**Muh. Rayes Ibrahim**

*rayes\_ibrahim@umi.ac.id*  
 Universitas Muslim Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk: 1) untuk mengetahui bagaimana manajemen informasi yang dilakukan DPRD Provinsi Sulawesi Selatan melalui media *cyber* 2) Untuk mengetahui implemetasi *cyber public relations* dalam meningkatkan citra positif DPRD Provinsi Sulawesi Selatan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif (menggambarkan atau melukiskan) tentang keadaan objek secara sistematis dan akurat berdasarkan fakta, data, dan informasi yang dikumpulkan di lapangan secara terperinci mengenai implementasi *cyber public relations* yang dilaksanakan dan bagaimana manajemen informasi yang dilakukan oleh DPRD Provinsi Sulawesi Selatan. Data yang dikumpulkan lalu diolah hingga menghasilkan data-data yang sistematis dan akurat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori *uncertainty reduction* yang mengemukakan cara menggunakan komunikasi untuk mengurangi keraguan, memahami orang lain dan individu serta membuat prediksi tentang perilaku orang lain saat berinteraksi dengan orang lain dan teori *relationship management* yang membahas proses manajemen relasi antara organisasi dan publiknya. Hasil penelitian ini menunjukkan Implementasi *cyber public relations* Dalam Meningkatkan Citra Positif DPRD Provinsi Sulawesi Selatan diantaranya; Media yang digunakan ialah *website*, *facebook* dan *instagram* dengan memanfaatkan fitur didalamnya untuk menciptakan komunikasi interaktif antara instansi dan publiknya, Membentuk citra positif dengan memberikan klarifikasi dan informasi secara *up to date*. Manajemen informasi yang terdiri atas beberapa tahap yakni, pengumpulan data, pemilihan bnetuk informasi, pemilihan media, dan pempublikasian.

**Kata Kunci :** Implementasi, *Cyber Public Relations*, citra, DPRD

**Abstract:** This research aims to: 1) find out how information management is carried out by the DPRD of South Sulawesi Province through cyber media. 2) To find out the implementation of cyber public relations in improving the positive image of the DPRD of South Sulawesi Province. To achieve this goal, this research uses a type of qualitative descriptive research (describing or depicting) about the condition of objects systematically and accurately based on facts, data and information collected in the field in detail regarding the implementation of cyber public relations carried out and how the information is managed. carried out by the DPRD of South Sulawesi Province. The data collected is then processed to produce systematic and accurate data. The theories used in this research are uncertainty reduction theory which suggests how to use communication to reduce doubts, understand other people and individuals and make predictions about other people's behavior when interacting with other people and relationship management theory which discusses the relationship management

*process between an organization and its public. The results of this research show that the implementation of cyber public relations in improving the positive image of the DPRD of South Sulawesi Province includes; The media used are websites, Facebook and Instagram by utilizing the features therein to create interactive communication between agencies and the public, forming a positive image by providing clarification and up to date information. Information management consists of several stages, namely, data collection, selecting the form of information, selecting media, and publishing.*

**Keywords:** *Implementation, Cyber Public Relations, image, DPRD*

## PENDAHULUAN

Kepercayaan merupakan aset atau modal yang amat mahal bagi setiap organisasi/instansi rumusan ini tidak dapat ditawar lagi. Sebagus pemerintahan, sumber daya manusia (SDM), dan sekuat apa pun modal yang dimiliki, akan tetapi bila kepercayaan publik itu sudah negatif dapat dipastikan organisasi akan terus digerogeti krisis yang pada akhirnya mati. Oleh karena itu setiap organisasi/instansi selalu berusaha membangun citra yang positif di mata konsumen. Citra positif penting untuk selalu dibentuk dan dipertahankan untuk kelangsungan hidup Instansi.

Salah satu bagian atau lembaga yang berada di kantor pemerintah yang bertugas mewujudkan bentuk keterbukaan, transparan dan mudah diakses adalah bidang *Public Relations* atau yang dikenal dengan Hubungan Masyarakat (Humas).

Perkembangan teknologi komunikasi memungkinkan penggunaan berbagai macam media untuk menyampaikan pesan. Dalam dunia *Public Relations*, perkembangan teknologi komunikasi ini kemudian melahirkan alat atau media baru bagi *Public Relations* dalam menjalin hubungan dengan publiknya. Kondisi ini kemudian memunculkan istilah baru dalam dunia *Public Relations*, istilah baru tersebut adalah *Cyber Public Relations*.

Lahirnya dunia *Cyber* dalam ruang telekomunikasi memberikan ranah baru dalam kehidupan masyarakat modern. Ruang ini adalah internet, yang mampu memberikan fasilitas kepada pengguna berselancar di dunia maya tanpa batasan ruang dan waktu untuk memberi dan menerima informasi secara bebas.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut studi kasus tersebut dengan judul “Implementasi *Cyber Public Relations* dalam Meningkatkan Citra DPRD Provinsi Sulawesi Selatan” dengan tujuan meningkatkan citra positif DPRD Provinsi Sulawesi Selatan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dimana penelitian-penelitian mendeskripsikan atau mengkonstruksi wawancara mendalam terhadap subyek penelitian. Selanjutnya penelitian bertindak sebagai aktivitas yang akan ikut memberi makna secara kritis pada realitas yang dikonstruksi subyek penelitian dimana dalam penelitian yang telah dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana *Implementasi Cyber Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Positif DPRD Provinsi Sulawesi Selatan*.

Penelitian ini dilakukan pada bulan April s.d Mei 2024, dan lokasi penelitian ini bertempat di Kantor DPRD Provinsi Sulawesi Selatan di Jl. Urip Sumoharjo No.59, Karuwisi Utara, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi selatan.

Informan dalam penelitian ini yaitu: Staf Umum Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan, Staf Humas Bagian Publikasi DPRD Provinsi Sulawesi Selatan, Masyarakat Pengguna Sosial Media Aktif.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data dalam pengumpulan data-data yang diteliti nantinya yaitu data primer dikumpulkan dengan cara peneliti turun langsung ke lokasi penelitian lalu melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada narasumber untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Sedangkan data sekunder diperoleh peneliti dengan membaca buku, karya tulis ilmiah, dan berbagai literatur-literature lainnya yang memiliki hubungan dengan tulisan ini. Seperti jurnal-jurnal yang ada di internet terkait masalah perencanaan pemasaran.

Adapun teknik pengumpulan data yaitu Observasi atau pengamatan secara langsung adalah pengumpulan data dengan melakukan penelitian yang mendukung kegiatan kondisi lingkungan objek penelitian tersebut. Kemudian wawancara pengumpulan informasi dengan cara melakukan tanya jawab kepada informan yang berharap mendapatkan informasi dan informan yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumber. Dan terakhir peneliti melakukan Dokumentasi sebagai instrument pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Adapun Teknik analisis data Penelitian yang didasarkan data deskriptif dari status, keadaan, sikap, hubungan atau sistem pemikiran suatu masalah yang menjadi objek penelitian. Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskriptifkan data, serta mengambil kesimpulan. Kemudian reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Pada tahapan ini, peneliti akan mengumpulkan data yang berasal dari lapangan dengan melakukan wawancara dan observasi kepada seluruh informan yang telah ditetapkan. Setelah data terkumpul, peneliti akan merangkum dan mengambil hasil yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Lanjut dengan Penyajian data adalah kegiatan ketika peneliti mengumpulkan informasi yang disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Tujuan dari penyajian data ini adalah agar memudahkan peneliti dalam memahami apa yang akan terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Dan yang terakhir Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan dalam penelitian yang diteliti diharapkan merupakan temuan yang belum pernah ditemukan sebelumnya. Data dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian berupa foto, video, dan rekaman suara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Manajemen Informasi Yang Dilakukan Oleh DPRD Provinsi Sulawesi Selatan Melalui Media Cyber**

Citra yang baik merupakan sebuah hal yang sangat penting untuk dibangun, dijaga bahkan ditingkatkan oleh setiap instansi. Membangun kepercayaan publik terhadap sebuah instansi bukanlah hal yang mudah, maka dari itu setiap instansi perlu tim/praktisi *public relations* untuk mengelola citranya. Saat ini telah mengikuti perkembangan teknologi dengan memanfaatkan saluran-saluran yang ada seperti sosial media dan situs lainnya tentu memerlukan proses komunikasi yang baik sehingga mampu mengoptimalkan pelayanan public dan publikasi (Zelfia, 2022).

Sebagaimana tugas *public relations*/humas mereka mengupayakan bagaimana sebuah informasi/berita dapat tersebar ke publik dan mampu mempengaruhi serta menciptakan pandangan/persepsi yang positif terhadap instansi yang mereka naungi. Pelaksanaan *cyber public relations* menjadi salah satu cara humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan dalam upaya meningkatkan citra positifnya yang dalam pelaksanaannya sendiri terdiri dari beberapa tahap, yakni; Pengumpulan informasi melalui dokumentasi yakni pengumpulan berbagai informasi terkait dengan kegiatan dan kebijakan DPRD Sulawesi Selatan melalui sumber-sumber dokumen resmi, penentuan bentuk berita yakni menentukan cara terbaik untuk menyampaikan informasi tersebut kepada publik melalui media *cyber*, penentuan bentuk beritanya. Tahap ini mempertimbangkan media *cyber* mana yang akan digunakan untuk menyampaikan informasi tersebut. Hal ini meliputi website dan media sosial, yang dapat mencapai target audiens yang dituju, dan yang terakhir tahap publikasi yakni proses publikasi di media *cyber* yang telah dipilih. Proses ini melibatkan penyiapan dan penjadwalan konten, penulisan dan pengeditan berita, serta distribusi informasi kepada audiens target melalui platform *online* yang relevan.

### **Implementasi *Cyber Public Relations* Dalam Meningkatkan Citra Positif DPRD Provinsi Sulawesi Selatan**

Humas dalam sebuah instansi memiliki peran sebagai jembatan informasi antara instansi dengan publiknya, seperti humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki peran untuk memberikan atau menyampaikan berita dan informasi kepada masyarakat terkait hal-hal yang berkaitan dengan DPRD Provinsi Sulawesi Selatan.

Perkembangan teknologi internet saat ini tidak hanya memberi kemudahan dalam berkomunikasi secara personal, tetapi perkembangan teknologi internet juga memberi dampak yang baik di bidang *public relations* yakni pelaksanaan kehumasan melalui internet, hal ini tentu memberikan ruang gerak yang baru bagi praktisi *public relations* yang dimana saat ini disebut dengan istilah *cyber public relations*.

Dalam pelaksanaan *cyber public relations* ditetapkan beberapa media *online* yaitu ; *website* dan *social media* *instagram* dan *facebook*. Dalam penerapan kegiatan *Cyber Public Relations* tentu ada proses atau tahapan didalamnya. *Public relations*/Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan *website* sebagai wadah untuk menyampaikan informasi dan memperkenalkan profil instansi. Adanya media *online* terkhusus *website* membantu pelaksanaan *cyber public relations* menyediakan akses komunikasi antara masyarakat dengan DPRD.

Pemanfaatan *website* sebagai salah satu media penyebaran informasi oleh Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan mendukung penyediaan jalur komunikasi sebagai bentuk keterbukaan kepada masyarakat, seperti pada *website* DPRD Provinsi Sulawesi Selatan selain memaparkan profil instansi mereka juga menyediakan ruang survei kepuasan pelayanan masyarakat dan ruang aspirasi yang disebut dengan e-Aspirasi. Dengan adanya hal tersebut peningkatan citra positif dapat terus dilakukan dengan memperbaiki hal-hal yang menjadi alasan ketidakpuasan masyarakat.

Media sosial DPRD Provinsi Sulawesi Selatan sudah sejak lama dan masih aktif menggunakan beberapa jejaring media sosial. Dalam hal ini Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan berupaya untuk memaksimalkan dan memanfaatkan kinerja media sosial sebagai sarana menyampaikan informasi yang *up to date* dan berifat dua arah (*two way communications*) Seperti *Instagram* dan *Facebook* yang banyak digunakan publik saat ini.

Saat ini media *online* yang tengah gencar dimanfaatkan adalah *Facebook*, dan *Instagram*. Mengingat hampir seluruh lapisan masyarakat memanfaatkan media tersebut sebagai pemenuhan informasi dan interaksi selain itu pelaksanaan *cyber public relations*

menggunakan sosial media *instagram* dan *facebook* menjadi salah satu pilihan media yang cukup mudah dioperasikan. Maka dari itu humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan memanfaatkan sosial media untuk membagikan berita ataupun informasi dalam bentuk gambar dan video dengan tampilan khusus yang didesain oleh Humas dengan memanfaatkan fitur-fitur yang ada seperti fitur cerita yang berjangka waktu 24 jam dan feed untuk membagikan informasi atau berita yang berjangka waktu lama atau bahkan selamanya.

## KESIMPULAN

1. Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan melakukan manajemen informasi melalui media *cyber* melibatkan langkah-langkah penting seperti pengumpulan informasi, penentuan bentuk informasi, pemilihan media dan publikasi informasi tersebut dengan tujuan agar informasi tersebut dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat.
2. Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan mengimplementasikan *Cyber Public Relations* dalam upaya meningkatkan citra positif instansi memanfaatkan media *online* sebagai sarana yang tepat untuk mempublikasikan informasi-informasi terkait instansi terutama seputar kegiatan-kegiatan pimpinan dan dewan di salurkan dengan cara cepat dan mudah diketahui oleh publik. Mengingat sifat media *online* tanpa batas ruang dan waktu, pihak Humas sangat gencar menginformasikan pemberitahuan yang *up to date* demi memberi kesan yang positif dan baik. Media yang digunakan diantaranya; *website* <https://dprd.sulselprov.go.id>, media sosial seperti *Instagram* dan *Facebook*.

## REFERENSI

### BUKU

- Abdurrohman, d. (2023). *Digital PR dalam Era Disrupsi 5.0*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Adhy Andriwiguna, S. M. (2022). *Kebijakan Pengembangan Pariwisata: Memahami Implementasi Kebijakan dan Strategi Pengembangan Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media.
- Adriza. (2015). *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Deepublish.
- Agnita Yolanda, B. M., Dra. Nurismilida, M., & Ruri Aditya Sari, M. (2021). *Peranan Hubungan Masyarakat Dalam membangun citra perusahaan*. Deli Serdang: Cattleya Darmaya Fortuna.
- Akbar, M. F., Evadianti, Y., & Asniar, I. (2021). *Public Relations*. Yogyakarta: Ikatan Guru Indonesia.
- Angelia, F., & dkk. (2020). *Public Relations Di Era Digital*. Aceh: Siah Kuala University Press.
- Anggito, A., & Johan Setiawan, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV. Jejak.
- Dr. Rulli Nasrullah, M. (2016). *Teori dan Riset Media Siber (cybermedia)*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Kriyantono, R. (2017). *TEORI-TEORI PUBLIC RELATIONS PERPEKTIF BARAT & LOKAL: aplikasi penelitian dan praktik*. Jakarta: Kencana.
- Muh. Rayes Ibrahim. *Model Komunikasi Pendamping Sosial dan Kearifan Lokal, Pendamping Sosial dan Perjuangan Melawan Stunting*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2024
- Nasyifa Mawar Septiyani, S., & dkk. (2024). *Manifestasi Public Relations Di Era Digital 4.0*. Makassar: Nasmedia Pustaka.
- Niken Puspitasari S.IP., M. D. (2022). *Cyber Public Relations Berubah Atau Terlibas*. Yogyakarta: adipurabooks 1.
- Nurdin, A. (2015). *Komunikasi Magis Fenomena Dukun Di Pedesaan*. Yogyakarta: LKiS Pelangi Aksara.
- Nurtjahjani, F., & Trivena, S. M. (2018). *Public Relations Citra & Praktek*. Malang: Polinema Press.
- Novianti, E. (2021). *Teori Komunikasi Umum Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Oktaviana, F., & dkk. (2022). *Public Relation Dalam Berbagai Dimensi*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Priyono, P. E. (2022). *Komunikasi Dan Komunikasi Digital*. Bogor: GUEPEDIA.
- R, S. M. (2002). *Dasar Dasar Public Relation*. Jakarta: Grasindo.
- Rezeki, S. (2021). *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi (Sebuah Tinjauan Perspektif Pasar)*. Bali: Nilacakra.

**RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI**

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra, Ilmu Komunikasi dan Pendidikan UMI Vol.6 No.2 2025

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

Umrati, & Wijaya, H. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

**JURNAL**

Abdul Basit, T. H. (2017). Cyber Public Relations (E-PR) dalam Brand Image Wardah Kosmetik dengan Pendekatan Mixed Method. *Journal of Communication (Nyimak)*, 198.

Alfin. (2021). Representasi Citra Pemerintah Indonesia Dalam Film Dokumenter *Sexy Killers*. 2.

Atikah, R. (2019). Implementasi *Cyber Public Relations* Dalam Meningkatkan Citra Positif Instansi Pt Pln (Persero) Aceh (Disertasi Doktor, UIN Ar-Raniry).

Fadillah, A. A. (2019). AKTIVITAS KOMUNIKASI LINGKAR GANJA NUSANTARA BANDUNG ( Studi Etnografi Virtual Mengenai Aktivitas Komunikasi Lingkar Ganja Nusantara Bandung. 1.

Gazali, F. (2017). *Strategi komunikasi komisi pemilihan umum dalam pelaksanaan pemilihan kepala daerah*.

Ibrahim, M. R., Cangara, H., & Amar, M. Y. (2020). *Aksesibilitas Informasi Global Di Kalangan Masyarakat Pada 2 Desa Di Kecamatan Belopa Kabupaten Luwu (Studi Tentang Penggunaan Media Online Di Daerah Pedesaan)*. KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi, 282-291.

Nirsin, H. (2018, juli). *Cyber Public Relations*. BINUS UNIVERSITY.1

Virginia, T. (2021). Definisi *Public Relation* Menurut Para Ahli Dan Fungsinya. *Vocasia*.

Zelfia. (2022). Optimalisasi komunikasi unit pelayanan public dan pelestarian cagar budaya Sulawesi selatan di era digital. Universitas Muslim Indonesia.

**SUMBER LAINNYA**

KOMINFO. (2023). Memenuhi Layanan Digital Hingga Pelosok.

<https://www.kominfo.go.id/content/detail/49482/memenuhi-layanan-digital-hingga-pelosok/0/artikel>

<https://dprd.sulselprov.go.id/>