



Konsep Pengalaman Komunikasi Cyber Public Relations Pemerintahan Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website

Rizqi Khairunnisa¹, Elva Ronaning Roem², Rahmi Surya Dewi³

^{1,2,3}Universitas Andalas, Padang, Indonesia

E-mail: rizqikhairunnisa20@gmail.com, elvarona80@gmail.com, rahmisuryadewi@soc.unand.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-07-12 Revised: 2023-08-22 Published: 2023-09-02 Keywords: <i>Communication Experience; Cyber Public Relations; Website Management.</i>	The phenomenon of using internet media creates a Public Relations workspace called Cyber Public Relations. Cyber Public Relations is related to technological developments that have intensively applied to PR 4.0. The development of the website is inseparable from adequate facilities and infrastructure as well as Human Resources (HR) accompanied by communication activities. The purpose of this study is to analyze the concepts of communication experience of Merangin Regency Government Cyber PR employees in Website Management. The method used in this study is qualitative with the paradigm of constructivism assisted by phenomenological theory by Edmund Hussrel. The results of this study stated that the concept of communication experience of Cyber PR employees is team collaboration and captivating communication that can make teamwork would be better. These combination of two elements give good impacts to team's synergitic which mean would be make a fulfillment of organization's purposes.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-07-12 Direvisi: 2023-08-22 Dipublikasi: 2023-09-02 Kata kunci: <i>Pengalaman Komunikasi; Cyber Public Relations; Pengelolaan Website.</i>	Fenomena penggunaan media internet menciptakan ruang kerja Public Relations disebut Cyber Public Relations. Cyber Public Relations ini berhubungan dengan perkembangan teknologi yang sudah gencar penerapannya pada PR 4.0. Perkembangan website pun tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang memadai serta Sumber Daya Manusia (SDM) diiringi dengan kegiatan komunikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis konsep-konsep pengalaman komunikasi pegawai Cyber PR Pemerintah Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dibantu dengan teori fenomenologi oleh Edmund Hussrel. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa konsep pengalaman komunikasi pegawai Cyber PR yaitu kolaborasi tim dan komunikasi cikat yang dapat membuat kerja sama tim lebih baik. Kolaborasi dari kedua elemen ini memberikan dampak yang signifikan terhadap sinergitas antar tim sehingga memberikan hasil yang baik dalam mencapai tujuan organisasi.

I. PENDAHULUAN

Fenomena penggunaan media internet ini menciptakan ruang kerja Public Relations yang baru disebut dengan E-PR atau bisa disebut sebagai Cyber Public Relations. Cyber PR menggunakan media internet untuk mempermudah menjangkau publik dan masyarakat dalam satu waktu secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Fenomena adanya Cyber PR ini berhubungan juga dengan perkembangan teknologi yang sudah gencar penerapannya PR 4.0 (Kominfo, 2018). Urgensi hadirnya Cyber PR di Kabupaten Merangin sebagai wujud partisipasi pemerintah dalam mengadopsi media internet sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategis Nasional Pengembangan E-Government pada Poin 13 Strategi 1 dan didukung dengan

Peraturan Bupati Merangin No. 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah yang mengharuskan segala bentuk urusan Komunikasi dan Informatika berada di bawah naungan Dinas Kominfo Kabupaten Merangin.

Peneliti melakukan pengamatan pada Google Analytics pada website www.meranginkab.go.id mengalami peningkatan yang baik dari tahun 2021 hingga bulan Agustus 2022. Kategori yang mengalami peningkatan sangat pesat pada bagian Pengguna; Pengguna Baru; dan Tayangan Halaman. Data dari 1 Januari 2021 s.d 31 Desember 2021 dengan 1 Januari 2022 s.d 1 Agustus 2022 mengalami peningkatan yang signifikan. Pada kategori Pengguna berada pada 73,44%. Untuk kategori Pengguna Baru berada di 66,37%, dan juga untuk kategori Tayangan Halaman berada pada 57,29%. Indeks Sistem

pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Merangin pada tahun 2021 tercatat 1,00 dan pada tahun 2022 tercatat 1,56 yang merupakan kenaikan yang cukup membaik. Indeks SPBE ini dapat membuktikan bahwa adanya media internet dalam Pemerintahan Kabupaten Merangin telah berkembang dengan baik. Hal ini menjadi salah satu faktor peneliti ingin meneliti website dikarenakan pengelolaan website yang cukup baik.

Perkembangan teknologi informasi menuntut individu untuk dapat selalu berkembang. Perkembangan website pun tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang memadai serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang diiringi dengan kegiatan komunikasi. Individu-individu di dalamnya perlunya mempunyai kesepahaman yang sama agar dapat melaksanakan tujuan yang ingin dicapai dengan baik. Perihal tersebut berlaku juga dalam pengelolaan website, perlunya ada kesepahaman mengenai tanggung jawab dalam bekerja sehingga komunikasi yang dilakukan saat bekerja dapat memberikan kelancaran dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan. Tanggung jawab pekerjaan khususnya dalam birokrasi pemerintahan tidak bisa bergantung pada satu individu saja, melainkan adanya bentuk kerja sama yang dilaksanakan secara terorganisir dengan baik sehingga dapat memaksimalkan kinerja dalam mencapai tujuan.

Beberapa konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini di antaranya: (1) Komunikasi interpersonal (Devito, 2016) atau komunikasi antar pribadi merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antar dua orang dan antar kelompok kecil dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik. Kegiatan komunikasi akan memberikan sebuah pengalaman. Tantangan dari komunikasi interpersonal adalah adanya ketidaksamaan antara kesepahaman masing-masing orang ketika ada perbedaan latar belakang, pola pikir, adat dan budaya, dan lingkungan. Sehingga, perlu adanya preferensi sebelum melakukan komunikasi interpersonal. Selanjutnya, (2) Setiap peristiwa yang dialami akan menjadi sebuah pengalaman bagi individu. Pengalaman yang diperoleh mengandung suatu informasi atau pesan tertentu. Informasi ini akan menjadi pengetahuan. Dengan begitu berbagai peristiwa yang dialami dapat menambah pengetahuan individu. Suatu peristiwa yang mengandung unsur komunikasi yang dianggap penting akan menjadi pengalaman yang paling diingat dan

memiliki dampak khusus bagi individu tersebut (Nurtyasrini & Hafiar, 2016). Pengalaman seseorang bisa sama bisa juga berbeda. Namun dari pengalaman yang sama akan timbul makna yang berbeda bagi setiap orang. Suatu pengalaman bisa menjadi bagian dari kesadaran karena orang juga memaknainya. Hanya melalui tindakan orang dapat memaknai secara realitas dari segala sesuatu yang ada di sekitarnya. (3) Cyber PR, E-PR adalah cara PR atau Public Relations menggunakan media internet sebagai sarana publisitasnya. Menurut (Hidayat, 2014) memaparkan bahwa pengertian Cyber Public Relations adalah suatu inisiatif sebagai suatu cara atau strategi yang dilakukan oleh praktisi PR maupun akademisi PR dengan menggunakan suatu media baru yaitu internet sebagai sarana publisitasnya atau bisa disebut pula dengan istilah PR Digital. Sedangkan menurut (Dewi, 2016) Cyber PR adalah kegiatan kehumasan yang dilakukan melalui dunia maya atau ruang maya (cyber space) atau dikenal sebagai internet merupakan penerapan ICT (Information and Communication Technology) untuk keperluan PR.

Jenis media cyber yang digunakan yaitu website. Situs yang berisi informasi, data, visual, audio, aplikasi, hingga berbagai link dari situs lainnya. Pada dasarnya website bagi sebuah organisasi atau perusahaan memiliki fungsi secara umum untuk menyebarluaskan informasi dengan segera dan sebagai sarana untuk meningkatkan pendapatan perusahaan melalui peningkatan pelanggan atau konsumen perusahaan (Saskara & Rizal, 2023). Namun website juga dapat digunakan sebagai salah satu wadah yang dapat dimanfaatkan secara maksimal bagi organisasi untuk menumbuhkan kekuatan dalam internal organisasi atau perusahaan itu sendiri (Hidayat, 2014). Penelitian ini mempunyai tujuan penelitian yaitu menganalisis konsep-konsep pengalaman komunikasi pegawai aktivitas cyber public relations Pemerintah Kabupaten Merangin dalam pengelolaan website www.meranginkab.go.id. Penelitian ini didukung oleh pendanaan dari Program Beasiswa Strata Dua (S-2) Dalam Negeri oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kementerian Kominfo) RI Tahun Anggaran 2021.

Teori yang digunakan adalah Teori Fenomenologi oleh Edmund Husserl. Husserl berpendapat bahwa ilmu positif memerlukan pendamping pendekatan filsafat fenomenologi. Menurut Husserl, dengan fenomenologi kita dapat mempelajari bentuk-bentuk pengalaman

dari sudut pandang orang yang mengalaminya secara langsung, seolah-olah kita mengalaminya sendiri. Fenomenologi tidak hanya mengklasifikasi setiap tindakan sadar yang dilakukan, melainkan juga meliputi prediksi terhadap tindakan dimasa yang akan datang, dilihat dari aspek-aspek yang terkait dengannya. Menurut (UDDIN & Hadiningrum, 2023) bahwa fenomenologi adalah studi yang berupaya mengungkapkan realitas berdasarkan kesadaran yang dilandasi oleh pengalaman.

Konsep yang ditawarkan oleh Hussrel (dalam Kuswarno, 2009, p. 40), menyebutkan bahwa fenomenologi adalah kesadaran intensionalitas yang menjadi titik sentral dari sebuah pengalaman subjektif individu. Intentionality adalah memahami sesuatu, di mana setiap pengalaman individu memiliki sisi objektif dan sisi subjektif. Sisi objektif fenomena (noema) artinya sesuatu yang bisa dilihat, didengar, dirasakan, dipikirkan, atau sekalipun sesuatu yang masih akan dipikirkan (ide). Sedangkan, sisi subjektif (noesis) adalah tindakan yang dimaksud (intendedact) seperti merasa, mendengar, memikirkan, dan menilai ide kesadaran dan intensionalitas ini menjadi hal yang penting dalam fenomenologi karena kesadaran dari intensionalitas merupakan noumena dari sebuah tindakan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian fenomenologi yaitu penelitian kualitatif yang melihat dan mendengar fenomena secara lebih mendalam dan terperinci penjelasan dan pemahaman individual tentang pengalaman-pengalaman. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme merupakan cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Merujuk pada pendapat (Sambas, 2015) mengenai pengertian konstruktivisme bahwa "Konstruktivisme yaitu aliran yang juga menekankan bahwa pengetahuan adalah bentukan kita sendiri. Pengetahuan merupakan hasil konstruksi kognitif dengan membuat struktur, kategori, konsep, skema yang diperlukan untuk membentuk pengetahuan. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang dianggap dapat memudahkan peneliti untuk dapat memberikan gambaran bagaimana pengalaman yang dimiliki pegawai dalam melakukan tugasnya mengenai pengelolaan website (Nazara & Rusmanto, 2022). Melalui metode kualitatif dan paradigma konstruktivisme, peneliti dapat memberikan

gambaran secara deskriptif dari hasil konstruksi atas pengalaman pegawai Cyber Public Relations dalam pengelolaan website.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

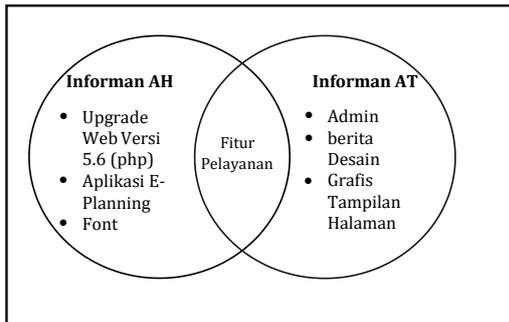
Konsep-Konsep Pengalaman Komunikasi Pegawai Cyber PR Pemerintahan Kabupaten Merangin dalam Pengelolaan Website Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat dua konsep pengalaman komunikasi dalam Cyber PR Pemerintahan Kabupaten Merangin khususnya di Dinas Kominfo Kabupaten Merangin sebagai leading sector dalam pengelolaan website yakni: kolaborasi tim, dan komunikasi cikat.

1. Kolaborasi Tim Pegawai Cyber PR

Kerja sama yang baik antar masing-masing individu sangat dibutuhkan untuk dapat mewujudkan tujuan dan target yang telah direncanakan. Proses bekerja sama ini melibatkan anggota tim yang mempunyai tujuan yang sama atau menyelesaikan tugas tertentu. Salah satu konsep yang peneliti temukan dari penelitian ini adalah adanya kolaborasi tim yang tercipta di lingkungan Dinas Kominfo Kabupaten Merangin khususnya tim pengelolaan website. Perihal kerja sama yang baik dalam kolaborasi tim ini dapat dilihat dari bagaimana tim pengelolaan website bekerja salah satunya pada konten pemberitaan. Masing-masing anggota pengelolaan website saling berkolaborasi satu sama lain mulai dari tim lapangan, tim redaksi, dan admin operator website. Peneliti melihat adanya kolaborasi kerja di setiap pekerjaan mereka. Kolaborasi yang dilakukan berupa dalam sistem konten pemberitaan. Di dalam konten pemberitaan tersebut, adanya kerja sama yang baik antara tim petugas lapangan, tim redaksi, dan pengelola website. Semuanya bekerja sama dengan baik secara terorganisir sehingga tujuan bersama dalam penyebaran informasi dapat terlaksanakan.

Contoh lain dari proses kerja sama anggota tim dalam menyelesaikan tugas tertentu yaitu adanya pembagian tugas kerja. Pembagian tugas kerja juga terjadi salah satunya pada tim petugas lapangan peliputan. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa pembagian petugas lapangan peliputan yang terdiri dari dua orang. Salah satu dari mereka akan standby untuk peliputan urusan pemerintahan Bupati Merangin, sedangkan salah satu lainnya akan standby untuk peliputan urusan pemerintahan Wakil Bupati Merangin dan jajaran pejabat lainnya.

Pembagian tugas kerja tidak hanya terjadi pada tim petugas lapangan, melainkan juga terjadi pembagian kerja pada pengelola website. Kedua pengelola website saling bekerja sama dan berkoordinasi serta saling mendukung satu sama lain. Berdiskusi dengan anggota tim lain mempermudah operator website berkoordinasi mengenai permasalahan yang dihadapi. Pengelola website lainnya juga menjelaskan bahwa terdapat irisan kerja yang terjadi dalam pembagian tugas kerja secara tidak langsung.



Gambar 1. Bagan Pembagian Tugas

Kolaborasi tim adalah proses kerja sama aktif di antara anggota tim untuk mencapai tujuan bersama. Kolaborasi ini melibatkan berbagi pengetahuan, pengalaman, ide, dan sumber daya untuk menciptakan solusi dan hasil yang baik. Kolaborasi tim dalam pengelolaan website mempunyai peranan penting dalam memastikan pengelolaan yang efektif dan efisien. Dalam era digital, website menjadi salah satu aset utama bagi perusahaan atau organisasi untuk berinteraksi dengan pengguna online. Kolaborasi tim yang baik dapat memastikan bahwa website tetap relevan, up-to-date, dan menghadirkan pengalaman pengguna yang baik. Kolaborasi tim memungkinkan tugas-tugas terkait pengelolaan website dibagi secara efisien antara anggota tim. Setiap anggota tim dapat memiliki tanggung jawab spesifik, seperti pengembangan konten, desain, pemeliharaan teknis, atau analisis data. Tentunya, sangat penting bagi tim untuk dapat menetapkan proses kerja yang jelas dan terstruktur dalam pengelolaan website. Ini termasuk langkah-langkah seperti merencanakan, membuat, memeriksa, dan mengimplementasikan perubahan pada website. Dengan memiliki proses yang jelas, tim dapat mengurangi kesalahan dan memastikan konsistensi dalam pengelolaan website.

Kolaborasi tim melibatkan pembagian tugas dan tanggung jawab di antara anggota tim. Ketika tugas dan tanggung jawab didistribusikan dengan adil dan setiap anggota tim berkontribusi sesuai dengan keahlian dan peran mereka, hal ini dapat meningkatkan rasa solidaritas dalam tim. Kolaborasi yang baik memungkinkan anggota tim untuk saling membantu, mendukung, dan melengkapi satu sama lain dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Bentuk kolaborasi lainnya yaitu pembagian tugas kerja antar pengelola website. Mereka saling membantu satu sama lain dalam hal pengelolaan website, dan ketika salah satu tidak bisa menjalankan tugas akan dibantu oleh yang lainnya. Rasa kebersamaan dan saling mendukung antar individu atau kelompok dapat disebut sebagai solidaritas.

Solidaritas mengacu pada kemampuan para pegawai untuk bekerja sama dan saling mendukung dalam tujuan bersama. Solidaritas adalah hal yang sangat penting dalam lingkungan kerja karena dapat memperkuat hubungan antar pegawai, meningkatkan motivasi kerja, dan meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Menurut Durkheim (Putra, 2018) solidaritas mempunyai dua tipe utama yaitu solidaritas sosial organik dan solidaritas sosial mekanik. Solidaritas sosial dapat terbentuk ketika memiliki ketergantungan fungsional, sedangkan solidaritas mekanik dapat terbentuk ketika memiliki kesamaan nilai, keyakinan, dan pandangan hidup. Solidaritas sosial yang terjadi dalam pengelolaan website ini ketika adanya ketergantungan fungsional yang terjadi dalam konten pemberitaan. Semuanya saling bergantung satu sama lain dalam pemenuhan bekerja baik dari tim lapangan, tim redaksi, dan operator website. Solidaritas mekanik dapat dilihat ketika masing-masing individu memiliki pandangan mengenai pekerjaan mereka dalam penyebaran informasi yaitu secara cepat dan akurat.

Kolaborasi yang efektif memungkinkan anggota tim untuk bekerja sama dengan menggabungkan keahlian dan pengetahuan mereka. Tentunya, sebelum terciptanya kolaborasi ini, perlunya adanya lingkungan yang kondusif seperti saling percaya, saling menghargai, serta saling mendukung sehingga anggota tim dapat secara leluasa untuk bekerja sama. Kombinasi dari kedua elemen ini menciptakan lingkungan kerja yang

harmonis, di mana sinergi tim dapat berkembang secara maksimal.

2. Komunikasi Cikat pada Pegawai Cyber PR

Hasil penelitian yang peneliti temukan adalah komunikasi cikat. Cikat menurut Kamus Melayu Jambi Dialek Jambi Seberang (Mira et al., 2021) mempunyai arti adalah cekatan; cepat; tanggap; dan terampil. Sehingga, peneliti juga dapat memberikan gambaran bahwa para pegawai Cyber PR di Dinas Kominfo Kabupaten Merangin dalam berkomunikasi dilakukan secara terampil. Komunikasi yang dilakukan secara terampil sesuai dengan kebutuhan masing-masing pegawai dalam bekerja. Komunikasi terampil yang dilakukan oleh para pegawai dilakukan seperti penggunaan bahasa yang mudah dipahami serta responsif dan tanggap. Responsif dan tanggap akan pertanyaan atau ketidakjelasan informasi yang didapatkan sehingga dapat memberikan umpan balik yang relevan dan merespons dengan cepat.

Komunikasi efektif ini sangat penting dalam pengelolaan website antara tim pengelolaan website itu sendiri. Sebuah tim yang efektif harus mampu berkomunikasi dengan baik, saling mendukung, dan bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Menurut pendapat (Mulyana, 2014) dalam menyatakan bahwa "istilah komunikasi dalam bahasa Inggris "communications" berasal dari kata Latin "communis" yang berarti sama. Istilah pertama komunis paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama dapat disebut kesamaan makna. Kesamaan makna di sini adalah mengenai sesuatu yang dikomunikasikan, komunikasi dikatakan komunikatif apabila komunikator dan komunikan mengerti bahasa pesan yang disampaikan.

Komunikasi merupakan proses pengiriman pesan tentang pengalaman komunikasi seseorang kepada orang lain untuk mempengaruhi cara pandang orang tersebut. Setiap orang harus menciptakan cara pandang yang sama, sekalipun konteksnya berbeda, ini penting untuk menciptakan pengalaman komunikasi yang baik terutama dalam menyampaikan pesan (Nopi, 2018). Pengalaman komunikasi secara umum merupakan suatu peristiwa yang meliputi elemen komunikasi seperti

pesan dan elemen komunikasi lainnya. Pengalamannya dengan sejumlah orang yang memiliki banyak informasi akan membuatnya lebih sadar (Permana & Suzan, 2018).

Pengalaman komunikasi adalah sesuatu yang telah dialami individu dan berkaitan dengan aspek-aspek komunikasi yang meliputi komunikator, simbol pesan, dan makna yang dihasilkan pada setiap tindakan yang dilakukan (UDDIN & Hadiningrum, 2023). Seluruh sesuatu yang kita alami ketika berinteraksi dengan orang lain melalui berbagai bentuk komunikasi seperti lisan, tulisan, atau non-verbal. Pengalaman ini meliputi bagaimana penyampaian pesan, bagaimana pemahaman terhadap pesan orang lain, dan bagaimana interaksi dengan orang lain dalam berbagai situasi. Pengalaman komunikasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti latar belakang budaya, emosi, nilai-nilai personal, pengalaman masa lalu, dan juga kondisi sosial saat ini. Misalnya, pengalaman komunikasi dalam budaya yang berbeda dapat mempengaruhi cara kita berkomunikasi dan memahami pesan orang lain. Pengalaman komunikasi juga dapat berbeda dalam situasi yang berbeda dalam artian situasi yang berbeda dapat membuat kita mencari cara untuk berkomunikasi dan menimbulkan pengalaman yang berbeda juga.

Masing-masing individu pada saat berkomunikasi dianjurkan terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi dan dapat memberikan pendapat terkait hal-hal yang berkaitan dengan pengelolaan website. Keterbukaan tersebut dapat memberikan gambaran secara umum tentang apa yang dihadapi sehingga anggota tim pengelola website lainnya dapat memahami dan merasakan hambatan apa yang dialami oleh masing-masing mereka untuk dicarikan solusi untuk hambatan tersebut.

Ketika hambatan yang dihadapi berupa latar pendidikan yang tidak selaras dengan tanggung jawab ini, mereka akan mencoba bersikap positif untuk selalu mau belajar hal-hal yang sekiranya dapat menunjang akan tanggung jawab pekerjaan mereka, bentuk dukungan lain juga dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang seiring waktu akan diberikan, begitu juga mengenai pengembangan soft skill anggota pengelola website. Ketika hambatan lain yang dihadapi mereka akan mencoba berdiskusi satu sama lain bahkan mengadakan rapat jika memang

dirasa perlu untuk pengambilan keputusan bersama dalam tim.

Komunikasi yang efektif memungkinkan anggota tim untuk saling memahami dan berbagi informasi dengan baik. Definisi komunikasi efektif menurut (Mulyana, 2014) adalah suatu proses komunikasi yang berjalan secara saling memahami antara komunikator dan komunikan, sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik dan benar oleh komunikan serta dapat merubah perilaku atau tindakan yang diinginkan oleh komunikator. Komunikasi efektif ini sangat penting dalam pengelolaan website antara tim pengelolaan website itu sendiri. Sebuah tim yang efektif harus mampu berkomunikasi dengan baik, saling mendukung, dan bekerja sama dalam mencapai tujuan Bersama. Komunikasi efektif adalah salah satu keterampilan kunci yang harus dimiliki oleh pegawai Cyber Public Relations dalam pemerintah. Dalam lingkungan yang terus berubah di dunia digital, komunikasi yang baik sangat penting untuk menjaga hubungan dengan tim anggota lain, dan memperlancar pekerjaan mereka. Masing-masing individu pada saat berkomunikasi dianjurkan terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi dan dapat memberikan pendapat terkait hal-hal yang berkaitan dengan pengelolaan website.

Meminjam dari pendapat (Devito, 2016) bahwa komunikasi interpersonal yang mereka laksanakan telah sesuai dengan karakteristik komunikasi interpersonal mengenai perspektif humanistik. Keterbukaan tersebut dapat memberikan gambaran secara umum tentang apa yang dihadapi sehingga anggota tim pengelola website lainnya dapat memahami dan merasakan hambatan apa yang dialami oleh masing-masing mereka untuk dicarikan solusi untuk hambatan tersebut. Dinas Kominfo Kab. Merangin dalam diskusi atau melakukan rapat kedinasan selalu mencoba memberikan kesempatan kepada masing-masing anggota untuk terbuka dalam mengemukakan pendapat atau ide gagasan mengenai pengelolaan website. Tanggapan atas terbukanya kesempatan untuk mengemukakan pendapat ditanggapi secara positif oleh masing-masing anggota individu.

Komunikasi efektif membantu dalam berkoordinasi antar anggota tim. Komunikasi efektif memungkinkan pegawai untuk dapat berkomunikasi secara tepat waktu, menyam-

paikan informasi yang relevan, dan mengkoordinasikan tindakan. Dengan komunikasi yang efektif, anggota tim dapat menghindari kesalahpahaman, kesalahan, atau tumpang tindih dalam tugas dan tanggung jawab mereka. Komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Merangin dalam bentuk diskusi dan rapat kedinasan dilakukan secara dua arah. Atasan memberikan kesempatan kepada masing-masing anggota untuk dapat memberikan pendapat, ide, serta masukan terhadap pembahasan yang sedang dibahas. Hal ini sesuai dalam unsur penting komunikasi efektif dari pendapat (Mulyana, 2014) bahwa salah satu unsur penting dalam sebuah komunikasi efektif yaitu komunikasi harus berjalan secara dua arah atau interaktif, sehingga terciptanya saling memahami antara komunikator dengan komunikan.

Komunikasi efektif juga membantu menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi yang sinergis antar anggota tim serta dapat mengatasi konflik dan hambatan yang mungkin timbul selama proses kerja tim. Dalam situasi di mana ada perbedaan pendapat, komunikasi yang efektif memungkinkan anggota tim untuk mengungkapkan perspektif mereka, mendengarkan dengan empati, dan mencari solusi yang dapat diterima bersama. Melalui komunikasi yang terbuka, jelas, dan responsif anggota tim dapat berbagi ide, pengetahuan, dan pengalaman mereka. Komunikasi yang efektif memungkinkan diskusi yang produktif, pertukaran gagasan yang kreatif, dan pengambilan keputusan yang berdasarkan masukan dari semua anggota tim. Komunikasi juga melibatkan penggunaan alat komunikasi yang tepat. Anggota tim harus menggunakan alat komunikasi yang sesuai untuk berbagi informasi, berkolaborasi, dan mengkoordinasikan tugas. Hasil penelitian peneliti mendapatkan bahwa dalam kegiatan berkomunikasi dalam pengelolaan website, masing-masing anggota berkomunikasi dengan menggunakan media sosial Whatsapp. Penggunaan media sosial Whatsapp ini untuk mengirimkan data berita seperti gambar, audio rekaman, dan video serta whatsapp digunakan apabila terdapat informasi yang kurang jelas namun belum bisa bertatap muka.

Komunikasi efektif pegawai berperan penting dalam menciptakan sinergi tim yang sukses. Komunikasi yang baik memungkinkan anggota tim untuk saling memahami,

berkolaborasi dengan baik, mengkoordinasikan tugas, dan membangun kepercayaan di antara mereka.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa konsep pengalaman komunikasi yang diterapkan yaitu kolaborasi tim pegawai didukung dengan komunikasi cikat atau terampil. Kolaborasi tim pegawai dan komunikasi terampil ini memiliki hubungan yang erat dan saling terkait. Kolaborasi tim yang baik membutuhkan komunikasi yang terampil antar anggota tim. Kolaborasi yang efektif memungkinkan anggota tim untuk bekerja sama dengan menggabungkan keahlian dan pengetahuan mereka serta berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta responsif dan tanggap. Responsif dan tanggap akan pertanyaan atau ketidakjelasan informasi yang didapatkan sehingga dapat memberikan umpan balik yang relevan dan merespons dengan cepat. Tentunya, sebelum terciptanya kolaborasi ini, perlunya adanya lingkungan yang kondusif seperti saling percaya, saling menghargai, serta saling mendukung sehingga anggota tim dapat secara leluasa untuk bekerja sama. Komunikasi yang baik memungkinkan anggota tim untuk saling memahami, berkolaborasi dengan baik, mengkoordinasikan tugas, dan membangun kepercayaan di antara mereka.

Kolaborasi tim yang baik dan komunikasi yang efektif berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan tim. Ketika anggota tim dapat berkomunikasi dengan jelas, saling mendukung, dan bekerja sama dengan baik, maka akan mencapai hasil yang baik, mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan menghasilkan kualitas kinerja yang tinggi.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Konsep Pengalaman Komunikasi Cyber Public Relations Pemerintahan dalam Pengelolaan Website.

DAFTAR RUJUKAN

Devito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th edisi). London: Courier Kendallville.

Dewi, Q. (2016). Strategi Komunikasi pada Pasar Modal Syariah Berbasis Cyber Public Relations. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 10(1), 17–36.

Hidayat, D. (2014). *Media public relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mira, G., Yusanti, E., Soraya, I. D. P., Rahmadina, R., Sabdanur, S., Setiyabudi, T. E., & Budiman, A. (2021). *Kamus melayu Jambi dialek suku anak dalam-Indonesia*. Kantor Bahasa Provinsi Jambi.

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

Nazara, A., & Rusmanto, T. (2022). Factors Affecting External Audit Fee: A Survey of Mining Sector Companies in Indonesia. *Journal of World Science*, 1(12), 1164–1175.

Nopi, A. P. (2018). *Pengalaman Komunikasi Pengasuh dalam Menangani Pasien Gangguan Jiwa di Panti Rehabilitasi Disabilitas Mental Al-Fajar Berseri. (Studi Fenomenologi Pengasuh Dalam Menangani Pasien Gangguan Jiwa di Rehabilitas Disabilitas Al-Fajar Berseri, Kampung Pulo Desa*. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Nurtyasrini, S., & Hafiar, H. (2016). Pengalaman komunikasi pemulung tentang pemeliharaan kesehatan diri dan lingkungan di tpa bantar gebang. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), 219–228.

Permana, R. S. M., & Suzan, N. (2018). *PENGALAMAN KOMUNIKASI DAN KONSTRUKSI MAKNA OTAKU BAGI PENGGEMAR BUDAYA JEPANG (OTAKU)*.

Putra, E. (2018). Eksistensi kebudayaan tolong menolong (Kaseise) sebagai bentuk solidaritas sosial pada masyarakat Muna. *Neo Societal Journal. Js. Uho. Ac. Id/Index. Php/NeoSocietal/Article/View/4045*.

Sambas, S. (2015). *Sosiologi Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Saskara, P. M., & Rizal, H. M. (2023). Pengembangan Business Model Canvas untuk Menciptakan Competitive Advantage Seabank Indonesia. *Jurnal Impresi Indonesia*, 2(1), 40–57.

UDDIN, M. B., & Hadiningrum, L. P. (2023). *KESETARAAN GENDER DALAM PERUBAHAN BATAS USIA PERKAWINAN (Perspektif Pemikiran Mansour Fakih)*. UIN RADEN MAS SAID.

Artikel Online

Kominfo, Mth. (2018, August 24). Pr Dituntut Adaptasi Dengan Perkembangan Teknologi Digital.
https://www.kominfo.go.id/content/detail/14045/Pr-Dituntut-Adaptasi-Dengan-Perkembangan-Teknologi-Digital/0/Berita_Satker

Peraturan Perundang-Undangan

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional

Rencana Strategis Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Merangin Tahun 2018-2023

Peraturan Bupati Merangin Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Kementerian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah Tahun 2021

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022