

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan sosial. Komunikasi tidak luput dari segala aspek kehidupan manusia. Kesamaan makna akan terbentuk dengan adanya pertukaran informasi yang didasari oleh pengetahuan dan pengalaman. Adanya informasi yang diterima secara terus menerus akan berpengaruh terhadap pilihan dalam menentukan kebutuhan seseorang.

Kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap informasi semakin hari semakin meningkat, sehingga menuntut adanya diseminasi informasi yang cepat dan akurat untuk memenuhinya. Adanya diseminasi informasi melalui berbagai media seperti media massa dan media sosial memungkinkan penyebaran (diseminasi) informasi menjadi merata atau bahkan tidak terkendali. Salah satu informasi yang sangat dibutuhkan oleh khalayak adalah informasi terkait pemerintahan.

Masyarakat memiliki keingintahuan terhadap informasi terkait pemerintahan. Informasi tersebut digunakan untuk menilai bagaimana kinerja pemerintah, program-program yang dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta bagaimana hasil yang dicapai. Tidak heran informasi publik yang dilakukan pemerintah menjadi tolak ukur penilaian masyarakat yang nantinya akan membentuk pandangan dan reputasi pemerintah tersebut di dalam masyarakat.

Warta (dalam Rahmawati, 2019: 15) menyatakan bahwa reputasi hanya dapat terbangun jika kinerja dan perilaku atau tindakan tersebut dikomunikasikan secara terus-menerus kepada semua unsur yang menjadi bagian penting bagi organisasi, seperti para anggota, pendukung, atau para pemilihnya. Secara harfiah reputasi merupakan perbuatan atau sebagainya dan sebagai sebab mendapat nama baik. Sedangkan menurut Tabrani dan Muchfidh (2016: 1) reputasi perusahaan merupakan penghargaan yang didapatkan perusahaan karena adanya keunggulan-keunggulan yang ada pada perusahaan tersebut, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan sehingga perusahaan akan terus dapat mengembangkan dirinya agar terus dapat menciptakan hal-hal baru untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.

Menurut Fombrun (1996: 143) ada empat sisi yang perlu ditangani dalam membentuk reputasi yaitu kredibilitas (*credibility*), keterpercayaan (*trustworthiness*), keterandalan (*reliability*) dan tanggung jawab sosial (*responsibility*). Berdasarkan hal tersebut, salah satu cara yang dapat dilakukan oleh instansi untuk membangun reputasi adalah dengan melakukan komunikasi secara terus menerus dengan anggota dan masyarakat. Komunikasi terus-menerus dapat dilakukan dengan adanya diseminasi informasi yang berkaitan dengan publik secara rutin.

Melalui diseminasi informasi publik yang dilakukan secara rutin dan berkelanjutan, masyarakat dapat mengetahui apa saja rancangan program yang dilakukan oleh pemerintah serta bagaimana pelaksanaannya. Dengan demikian masyarakat dapat melihat apakah pemerintah telah melaksanakan program sesuai dengan yang telah dirancang sebelumnya. Masyarakat juga dapat melihat

bagaimana tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat melalui keterbukaan informasi publik tersebut.

Informasi publik Kota Padang Panjang merupakan tanggung jawab Dinas Kominfo Kota Padang Panjang. Hal ini dilakukan sejak tahun 2017 dengan adanya keputusan Walikota Padang Panjang Nomor: 487/43/WAKO-PP/2017. Putusan ini menjelaskan adanya perpindahan fungsi yaitu kepala PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang sebelumnya dijabat oleh Kepala Humas Kota Padang Panjang dialihkan kepada Kepala Dinas Kominfo Kota Padang Panjang.

Kominfo Kota Padang Panjang melakukan berbagai kegiatan untuk menjalankan tugasnya dalam upaya diseminasi informasi publik. Di antaranya melakukan pembinaan kelompok informasi masyarakat Kota Padang Panjang, menayangkan dialog interaktif antara pemerintah dan masyarakat dengan memanfaatkan media televisi dan media luar ruang videotron untuk menyampaikan informasi terkait Kota Padang Panjang. Kominfo Kota Padang Panjang juga menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap akses dan kualitas informasi publik yang telah mereka lakukan.<sup>1</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia no 14 tahun 2008, informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat akan terbentuk atau akan bertambah terhadap instansi karena adanya keterbukaan

---

<sup>1</sup> [http://www.padangpanjang.go.id/public/sakip/5f34f43280e50\\_renja-kominfo\\_kmfo.pdf](http://www.padangpanjang.go.id/public/sakip/5f34f43280e50_renja-kominfo_kmfo.pdf), diakses pada tanggal 11 September 2021.

informasi. Masyarakat akan merasa bahwa mereka telah dilibatkan dalam memberikan pengawasan terhadap lembaga pemerintahan.

Berbagai upaya telah dilakukan Kominfo Kota Padang Panjang dalam upaya diseminasi informasi publik. Pada tahun 2020 Kominfo Kota Padang Panjang berada pada posisi lima besar nominator Penghargaan Keterbukaan Informasi publik tingkat provinsi setempat. Sedangkan pada tahun 2021, Padang Panjang berhasil mendapat predikat sebagai kota informatif. Selain itu, pada pemeringkatan keterbukaan informasi publik, Padang Panjang berada pada peringkat kedua hasil monitoring dan evaluasi badan publik. Dengan demikian terlihat bahwa Kominfo Kota Padang Panjang telah melakukan peningkatan dalam upaya diseminasi informasi publiknya.

Beberapa upaya yang dilakukan oleh Kominfo Kota Padang Panjang dalam diseminasi informasi publik yaitu dengan penggunaan situs web, hingga penggunaan media sosial seperti Instagram dan juga Facebook. Selain itu Kominfo Kota Padang Panjang juga menggunakan videotron dan juga TV lokal. Kominfo Kota Padang Panjang juga menggunakan aplikasi UDAJANG (*Ultimate Daily Application of Padang Panjang*) yang merupakan aplikasi yang mengelola informasi resmi, sebagai tempat pengaduan dan penilaian terhadap kinerja pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat.

Upaya diseminasi informasi publik yang telah dilakukan oleh Kominfo Kota Padang Panjang ini mestinya dapat memberikan dampak positif terhadap Kominfo Kota Padang Panjang yang tentunya dapat memengaruhi terbentuknya reputasi Kominfo Kota Padang Panjang. Dengan demikian peneliti tertarik memilih penelitian ini untuk melihat secara mendalam apa saja upaya yang dilakukan oleh



Kominfo Kota Padang Panjang dalam diseminasi informasi publik serta bagaimana reputasi yang terbentuk melalui upaya diseminasi informasi publik tersebut, sehingga dapat menjadi gambaran bagi Kominfo Kota Padang Panjang dalam melaksanakan program kerja yang berkaitan dengan informasi publik. Penelitian ini mengambil diseminasi informasi publik sebagai elemen yang membantu dalam upaya pembentukan reputasi Kominfo Kota Padang Panjang.

Reputasi Kominfo Kota Padang Panjang tentu saja terbentuk melalui opini publik yang didasarkan pada pengalaman serta apa yang selama ini dirasakannya. Pembentukan opini ini juga dipengaruhi oleh informasi yang diterima masyarakat terkait Kominfo Kota Padang Panjang. Karena itu, keterbukaan informasi publik menjadi hal yang sangat berperan dalam pembentukan reputasi Kominfo Kota Padang Panjang.

Peneliti melihat diseminasi informasi publik melalui berbagai media diantaranya media massa dan media sosial. Berdasarkan data awal yang telah peneliti temukan, Kominfo Kota Padang Panjang memiliki keterbukaan informasi dan diseminasi informasi yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan Kota Padang Panjang berada pada peringkat kedua keterbukaan informasi publik tingkat provinsi setempat pada tahun 2021. Selain itu juga dapat dilihat melalui unggahan pada sosial media Kominfo Kota Padang Panjang yang secara konsisten menyampaikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kominfo Kota Padang Panjang. Melalui situs web resminya, Kominfo Kota Padang Panjang juga memaparkan apa saja rancangan program kerjanya, bagaimana perkembangan serta realisasi kegiatannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Melalui pendekatan ini peneliti ingin menjelaskan bagaimana

reputasi Kominfo Kota Padang Panjang di kalangan masyarakat Kota Padang Panjang yang terbentuk melalui diseminasi informasi publik serta bagaimana keterkaitan antara reputasi Kominfo Kota Padang Panjang yang terbentuk melalui diseminasi informasi publik dengan teori yang peneliti gunakan. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori reputasi yang dikemukakan oleh Charles J. Fombrun.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana reputasi Kominfo Kota Padang Panjang di kalangan masyarakat Kota Padang Panjang yang terbentuk melalui diseminasi informasi publik?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menjelaskan bagaimana diseminasi informasi publik yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Padang Panjang.
2. Menjelaskan bagaimana reputasi yang terbentuk berdasarkan diseminasi informasi publik oleh Dinas Kominfo Kota Padang panjang di kalangan masyarakat Kota Padang Panjang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca tentang ilmu komunikasi di bidang *Public*

*Relations*, khususnya mengenai diseminasi informasi publik dan reputasi Kominfo Kota Padang Panjang. Menjadi bahan referensi sebagai gambaran bagaimana reputasi Kominfo Kota Padang Panjang yang terbentuk melalui diseminasi informasi publik. Hasil penelitian juga diharapkan bisa berkontribusi dalam penelitian dan pengembangan konsep yang terkait dengan reputasi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. dapat memberikan informasi yang aktual mengenai reputasi Kominfo Kota Padang Panjang yang terbentuk melalui diseminasi informasi publik;
2. hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi, bahan pertimbangan serta evaluasi bagi Kominfo Kota Padang Panjang dalam meningkatkan dan mempertahankan reputasi.

