

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kebutuhan tersebut meliputi barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Ketentuan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<sup>1</sup>.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu upaya yang ditempuh oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengingat adanya keterkaitan erat antara perkembangan teknologi modern dan kehidupan masyarakat. Masyarakat saat ini menginginkan pemerintah untuk lebih transparan dalam memberikan informasi dan pelayanan sehingga pemerintah mampu melaksanakan fungsinya secara lebih optimal dan efisien, sementara masyarakat memiliki kesempatan untuk turut serta dalam memantau pelaksanaan pemerintahan. Komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah memiliki peranan yang penting karena pelayanan publik yang diberikan memerlukan adanya komunikasi baik pelayanan yang secara langsung maupun secara digital. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemerintah memerlukan komunikasi yang baik dalam penyebarannya.

Secara etimologis, pengelolaan berasal dari kata "kelolah" (to manage) yang berarti proses mengatur atau menangani sesuatu guna mencapai sasaran tertentu.

---

<sup>1</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Menurut Admosudirjo (2005:160), pengelolaan diartikan sebagai proses mengendalikan dan memanfaatkan seluruh sumber daya yang dibutuhkan berdasarkan suatu perencanaan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Detlor (2010), Pengelolaan informasi merupakan suatu manajemen proses dan sistem yang membuat, memperoleh, mengatur, menyimpan dan mendistribusikan informasi<sup>2</sup>. Dalam hal ini pengelolaan informasi merupakan proses penyampaian informasi yang efektif kepada masyarakat untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Hal ini menjadikan bahwa tersampainya informasi kepada masyarakat merupakan bagian dari pengelolaan.

Penyampaian informasi kepada masyarakat merupakan salah satu langkah dalam mewujudkan masyarakat yang berbasis informasi. Pengelolaan informasi yang efektif ditandai dengan kemampuan menyampaikan informasi yang relevan, signifikan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) mengatur prinsip keterbukaan dalam penyelenggaraan informasi. Dalam UU KIP, informasi publik didefinisikan sebagai informasi yang dibuat, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara maupun badan publik lainnya, sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, serta informasi lain yang menyangkut kepentingan umum.<sup>3</sup> Dalam undang-undang ini juga dijelaskan bahwa penyebaran informasi publik bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang informasi.

---

<sup>2</sup> Dewi, I. R. (2023). Pengelolaan Informasi Peran dan Fungsi Dalam Memikat Produk Ilmiah Dosen Indonesia (Melalui Program Sinta). *Gandiwa Jurnal Komunikasi*, 3(1), 38-43.

<sup>3</sup> Ibid. UU no 14 tahun 2008. Hal 2

Berdasarkan UU KIP Nomor 14 tahun 2008, Menyediakan daftar informasi publik (DIP) merupakan salah satu tanggung jawab badan publik<sup>4</sup>. DIP adalah dokumen yang dikendalikan oleh badan publik dan berisi data yang terorganisir mengenai informasi publik. Informasi yang berada di bawah yurisdiksi badan publik dapat dipublikasikan oleh badan publik, dan DIP akan dibuat secara otomatis. Badan publik juga dipercayakan untuk menanggapi permintaan informasi dengan segera selain menyediakan informasi<sup>5</sup>.

Prinsip, tujuan, dan kategori informasi yang disediakan oleh badan publik sesuai dengan UU KIP menunjukkan parameter yang menjadi alat ukur dalam proses pelaksanaan keterbukaan informasi<sup>6</sup>. Tujuan dari keterbukaan informasi yaitu untuk mendorong keterlibatan publik, memastikan hak-hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan pemerintah, dan mencapai administrasi yang baik, transparan, dan akuntabel adalah tujuan dari keterbukaan informasi. Keterbukaan informasi publik memiliki tiga prinsip utama yaitu:

1. Setiap informasi publik pada dasarnya bersifat terbuka dan dapat diakses oleh seluruh pengguna informasi publik.
2. Informasi yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas
3. Setiap informasi harus dapat diperoleh secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara yang mudah untuk mengaksesnya.

---

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Chairunnisa, L., Habibi, F.(2023). *Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi

<sup>6</sup> Fatimah, Noor. 2023. *Keterbukaan Informasi Publik*. BPMP Provinsi DKI Jakarta.

Selain dari tujuan dan prinsip tersebut terdapat indikator yang digunakan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP) dalam melakukan monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik yaitu<sup>7</sup>:

1. Sarana dan prasarana, terkait dengan ketersediaan infrastruktur yang mendukung dan mempermudah keterbukaan informasi seperti website dan platform digital.
2. Kualitas informasi, mutu informasi didasarkan pada relevansi, akurasi dan keterbaruan serta kemudahan pemahaman masyarakat terhadap informasi.
3. Jenis informasi, yaitu terkait variasi jenis informasi yang disediakan termasuk informasi yang wajib disampaikan kepada masyarakat serta informasi yang dapat diakses oleh masyarakat.
4. Komitmen organisasi, yaitu sejauh mana badan publik menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan informasi. Hal ini berhubungan dengan transparansi yang mencakup anggaran, SDM, regulasi serta tugas dan
5. Digitalisasi, merupakan pemanfaatan teknologi digital untuk memperbaiki efisiensi, kemudahan akses, dan mutu layanan informasi kepada public
6. Inovasi dan strategi, merupakan Inovasi yang dapat berbentuk digital maupun non-digital, yang mencakup proses penciptaan ide dan perencanaan yang sistematis sebagai strategi dalam mengembangkan informasi yang lebih mutakhir.

---

<sup>7</sup> Komisi Informasi Pusat RI. Pedoman pelaksanaan monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi tahun 2023.

Pengukuran tersebut harus diterapkan oleh seluruh badan publik yang ada di Indonesia. Dalam hal ini Kota Padang Panjang merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan ketentuan dalam UU Keterbukaan Informasi Publik. Sebagai dasar operasional bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Pemerintah Kota Padang Panjang mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 27 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan pemerintah daerah tersebut.

**Gambar 1. 1 Penerimaan Anugrah KIP**



*Sumber: sumbar.antaranews*

Pada gambar 1.1 merupakan ketika Padang Panjang mendapat anugerah keterbukaan informasi publik. Dimana Padang panjang yang telah menjalankan UU KIP telah meraih tiga kali berturut-turut meraih anugerah keterbukaan informasi publik dan telah dikukuhkan sebagai kota informatif<sup>8</sup>. Pada tahun 2024 yang mendapatkan gelar sebagai kota paling informatif yaitu kota Bukittinggi dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik dan *Achievement Motivation Person*, yang digelar Komisi Informasi (KI) Sumatera Barat pada Rabu (18/12/2024) di Balai Sidang Bung

<sup>8</sup> Antara sumbar. <https://sumbar.antaranews.com/berita/593895/ketiga-kalinya-padang-panjang-raih-kip-dan-dinobatkan-sebagai-kota-paling-informatif>

Hatta, Kota Bukittinggi.<sup>9</sup> Hal ini menunjukkan bahwa dalam pengelolaan informasi yang dilakukan oleh kota Padang Panjang masih mengalami kendala sehingga dalam tahun 2024 tidak menjadi peraih KIP lagi.

Selain itu, Kota Padang Panjang diakui sebagai salah satu Kota Cerdas (*smart city*) di Sumatera Barat oleh Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) pada tahun 2018 karena dinilai berhasil memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif untuk mengatasi berbagai permasalahan serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan.<sup>10</sup> Salah satu indikator dari *smart city* yaitu *smart governance*. Dalam hal ini, pemerintah diharapkan untuk bersikap transparan dan melibatkan masyarakat dalam proses pemerintahan. Pengelolaan informasi dan komunikasi yang baik akan mendukung terwujudnya *smart governance*.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang adalah lembaga pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengatur dan mengelola informasi serta komunikasi di tingkat daerah. Penyebaran informasi menjadi penting untuk memberikan pengetahuan masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi terkait dengan informasi yang diduplikasinya. Penyebaran informasi menjadi salah satu bentuk keterbukaan informasi yang dijalankan oleh pemerintah sebagai bentuk pelaksanaan dari UU No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

---

<sup>9</sup> <https://www.kotabukittinggi.com/bukittinggi-kukuhkan-posisi-sebagai-kota-terinformatif-sumbar-2024/>

<sup>10</sup> Harahap, A. S., & Zulvia, P. (2023). *Analisis Pengembangan Smart City berdasarkan Dimensi Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Institutional di Kota Padang Panjang*. 4(1), 618-624.

Sebagai institusi publik yang bertugas menyediakan informasi bagi masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) memiliki salah satu tujuan utama, yakni memperkuat transparansi informasi publik serta meningkatkan pengelolaan komunikasi publik secara efektif<sup>11</sup>. Dinas komunikasi dan informasi mengelola informasi yang ada melalui media resmi seperti website pemerintah, media sosial dan *platform* digital lainnya. Diskominfo Padang Panjang menjadi pelaksana dalam keterbukaan informasi Publik melalui PPID, kominfo memfasilitasi layanan pengaduan dan permintaan informasi dimana informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dikelompokkan dan disusun dalam website PPID.

Infomasi yang dikelola oleh kominfo dan PPID dapat dikatakan berbeda dimana PPID memuat informasi yang berupa data-data dalam bentuk dokumen saja. Sedangkan diskominfo menyebarkan informasi yang ada dalam bentuk penyampaian langsung kepada masyarakat melalui media sosial, *website*, serta dengan cara konvensional seperti koran, mobil, dan radio. Informasi yang disebarluaskan oleh DISKOMINFO mencakup kategori informasi yang tersedia setiap saat maupun informasi yang disediakan secara berkala. Informasi tersebut perlu segera disampaikan kepada masyarakat secara cepat serta informasi yang akurat. Oleh karena itu, DISKOMINFO memanfaatkan berbagai media yang dimilikinya untuk mendistribusikan informasi, sementara dokumen-dokumen resminya diunggah dan dapat diakses melalui portal Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

---

<sup>11</sup> Renstra Dinas Kominfo Kota Padang Panjang tahun 2024-2026.

Terkait untuk mendukung keterbukaan informasi publik, diskominfo Padang Panjang memiliki program yang disebut program pengelolaan informasi dan komunikasi yang mendukung keterbukaan informasi publik. Program ini dilaksanakan untuk mendukung tujuan strategis Diskominfo, tujuan tersebut mencakup upaya untuk meningkatkan kinerja pemerintahan yang responsif, efisien, akuntabel, efektif, transparan, dan partisipatif. Selain itu, hal ini juga bertujuan untuk memperluas keterbukaan informasi publik, menyediakan data sektoral yang akurat, serta meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.<sup>12</sup>

Yang bertanggung jawab dalam program pengelolaan informasi dan komunikasi publik adalah bidang informasi dan komunikasi publik (IKP) di Diskominfo Padang Panjang. Program ini merupakan salah satu program utama yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO), sesuai dengan nomenklatur tugas dan fungsi pada bidang komunikasi dan informasi publik. Bidang tersebut bertanggung jawab dalam melakukan penyebaran informasi serta pengelolaan media yang berkaitan dengan berbagai kegiatan dan program yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Dalam dokumen renstra tahun 2024-2026 tujuan dari program ini yaitu tercapainya advokasi dan sosialisasi program-program yang dijalankan dalam pelaksanaan pembangunan kota kepada masyarakat. Dan untuk tujuan penyebaran informasi yang dilakukan oleh diskominfo yaitu:

---

<sup>12</sup> Ibid. Hal 26

1. Terwujudnya peran serta kolaborasi masyarakat dalam kegiatan pembangunan kota, dalam hal ini masyarakat tidak hanya menjadi objek namun juga merupakan subjek
2. Masyarakat terhindar dari *hoax*, dan ujaran kebencian sehingga lebih produktif dalam menjalani keseharian karena informasi positif yang diterima
3. Terwujudnya advokasi dan edukasi kepada masyarakat

Terkait dengan program pengelolaan informasi dan komunikasi, diskominfo padang panjang melakukan kegiatan yang dananya berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mana untuk program ini memiliki alokasi anggaran pada tahun 2024 yaitu Rp.331.805.000,00<sup>13</sup>. Pengalokasian dana dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan program seperti liputan, belanja barang dan jasa, pendokumentasian, pembuatan reklame dan pemotretan.

Pemerintah Kabupaten dan Kota menggunakan kegiatan pengelolaan informasi publik dengan empat sub-kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu:

- a. Pengelolaan media komunikasi, yaitu usaha yang dilakukan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan berbagai media yang tersedia, baik dengan cara tradisional maupun melalui platform online.
- b. Pelayanan informasi publik, yaitu berkaitan dengan pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh informasi, dimana informasi disediakan di

---

<sup>13</sup> RKA Program SKPD Diskominfo Padang Panjang

platform digital maupun dapat diperoleh secara langsung dengan datang ke kantor Diskominfo.

- c. Layanan hubungan media, yaitu menjalin kerja sama dengan pemerintah dan media massa yang berguna untuk penyebaran informasi. Dalam kegiatan ini diskominfo Padang Panjang sendiri memiliki kontrak dengan media seperti koran, radio, dan televisi. Dimana jika kominfo ingin melakukan penayangan terkait informasi yang menjadi prioritas maka informasi tersebut dapat di tayangkan (konvergensi media) di seluruh media yang telah memiliki kontrak dengan diskominfo. Namun, penyebaran informasi yang dapat dikatakan efektif yaitu dengan media yang digunakan sendiri seperti sosial media diskominfo.
- d. Penyelenggaraan hubungan masyarakat, kegiatan ini bertujuan meningkatkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini diwujudkan dengan penyampaian informasi kebijakan, kegiatan, dan menampung aspirasi masyarakat.

Informasi yang akan disebarkan oleh diskominfo kepada masyarakat berasal dari beberapa sumber, yaitu:

1. Dari jadwal kegiatan OPD setiap bulannya yang diterima oleh Diskominfo, dan informasi disebarkan melalui media sosialnya.
2. Merita info masyarakat. yaitu terkait dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti mengenai tata cara pengurusan akte dan lain sebagainya.

3. Terkait potensi yang ada dalam masyarakat. seperti kegiatan sosial dan seni yang membutuhkan adanya sponsor, serta penyampaian umkm-umkm yang sedang berkembang yang ada di Kota Padang Panjang.
4. Garis besar haluan publikasi. Dimana Diskominfo memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang positif. Contohnya terkait dengan pengelolaan sampah, maka dibuat garis besar haluan publikasinya seperti apa saja pengarahannya yang akan dilakukan kepada masyarakat dan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan kegiatan – kegiatan yang dilakukan terdapat pelaksanaan yang belum optimal. Dimana dalam penyediaan informasi masih terdapat informasi publik yang sulit diakses dan tidak tersedia dalam waktu yang tepat, hal ini juga dapat dilihat pada situs web resmi yang belum menyediakan data lengkap dan masih memerlukan izin akses. Selain itu masih kurangnya respon terhadap pertanyaan dan masukan dari keluhan masyarakat, seperti komen di media sosial kurang ditanggapi oleh admin sehingga komunikasi yang terjalin masih satu arah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Campbell JP (1997) untuk mengetahui efektivitas suatu program terdapat komponen utama yang harus diperhatikan yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Berdasarkan komponen tersebut masih terdapat kurangnya efektivitas dari jalannya program seperti masih kurangnya partisipasi masyarakat, dimana masyarakat kurang memanfaatkan media yang disediakan. Seperti aplikasi Udajang yang menyediakan seputar informasi terkait Padang Panjang yang mana penggunaannya

masih didominasi oleh PNS sedangkan masyarakat umum masih banyak yang tidak tahu terkait penggunaan media ini.<sup>14</sup> Hal ini terjadi karena masih rendahnya pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan Diskominfo terkait pemanfaatan aplikasi.

Diskominfo Padang Panjang menghadapi kesulitan dalam mengelola informasi dan komunikasi publik yaitu kondisi SDM yang belum sebanding dengan kemajuan teknologi dalam pengelolaan pada pelayanan publik dalam pemerintahan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah dan kemampuan/pengetahuan dari sumber daya manusia yang menjalankan kegiatan. Hal ini dapat dikatakan belum sebanding karena komposisi pegawai di Diskominfo yang mana di Diskominfo Padang Panjang didominasi oleh pegawai THL sebanyak 52% dan ASN hanya sebanyak 48%.

**Tabel 1.1 Pegawai Dinas Kominfo Padang Panjang Keadaan 2024**

No	Uraian	Jenis Kepegawaian		
		ASN	PPPK	THL
1	Golongan IV	4		
2	Golongan III	17	1	
3	Golongan II	3	3	
4	Non Golongan			35
	Total Pegawai	63		

*Sumber: LKjIP Kominfo 2024*

Dengan terbatasnya jumlah ASN menyebabkan belum terpenuhinya kebutuhan pegawai untuk pekerjaan seperti programer, teknisi jaringan, peliputan, desain grafis, operator dan pekerjaan yang bersifat teknis lainnya. Pegawai di Diskominfo masih memiliki kekurangan keahlian khusus di bidang teknologi informasi yang

<sup>14</sup> Armanda, M. F. (2023). *Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Udajang Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Padang Panjang* (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

memberikan dampak pada pengelolaan informasi terutama e-government. Hal ini didukung oleh pernyataan dari pegawai diskominfo bidang komunikasi dan informasi publik bapak Budi.

“ ....untuk SDM masih belum terpenuhi secara ideal karena pegawai disini yang bukan berasal dari *background* yang sesuai dengan tupoksinya, dan mereka terlatih karena tuntutan pekerjaan....”

Kesesuaian kualitas SDM dengan perkembangan teknologi dapat dilihat dari keterampilan SDM dalam penguasaan teknologi digital seperti penggunaan perangkat lunak dan teknologi informasi. Selain itu SDM dapat beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan memiliki kemauan belajar terkait perkembangan teknologi. Pada Diskominfo dalam meningkatkan kemampuan teknologi melakukan pelatihan dan kunjungan dan melakukan pembelajaran dari dinas kominfo yang ada di daerah lain. Seperti kunjungan yang dilakukan diskominfo padang panjang ke Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan persandian (Diskominfotiksan) Kota Dumai untuk melakukan study tiru pengelolaan e-media dan konten yang diterapkannya.<sup>15</sup>

Selain mengenai SDM, terdapat permasalahan yaitu tingkat keamanan yang belum maksimal terkait perlindungan informasi karena masih tingginya serangan *cyber attack*. Selain itu, ada pula penyebaran berita dan informasi yang tidak akurat, aadanya berita negatif, dan bentuk-bentuk kejahatan siber lainnya<sup>16</sup>. Keamanan data publik menjadi penting untuk memastikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

<sup>15</sup> <https://infopublik.id/kategori/nusantara/885441/diskominfo-padang-panjang-belajar-pengelolaan-e-media-dari-diskominfotiksan-dumai>

<sup>16</sup> Renstra Dinas Kominfo Kota Padang Panjang tahun 2024-2026

Dalam menjalankan pengelolaan informasi, Diskominfo menjalin kerja sama dengan media televisi seperti melakukan himbauan (televisi lokal / televisi nasional saluran lokal) serta liputan khusus yang mana kegiatan ini menggunakan anggaran. Penayangan informasi melalui televisi dilakukan sebanyak tiga kali dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Rincian Anggaran Himbauan Televisi**

Uraian	Penayangan	Harga
Himbauan (Televisi Lokal/Televisi Nasional Siaran Lokal)	1	Rp. 1.000.000
Liputan khusus (20 Menit) (Televisi Lokal/Televisi Nasional Siaran Lokal)	1	Rp.4.000.000
Liputan khusus (45 Menit) (Televisi Lokal/Televisi Nasional Siaran Lokal)	1	Rp. 7.000.000

*Sumber: RKA Program SKPD Diskominfo Padang Panjang*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dalam satu kali penayangan menggunakan anggaran yang tidak sedikit. Hal ini tidak efektif karena berdasarkan penggunaan anggaran yang tidak sebanding dengan hasil yang dicapai. Dimana pada saat sekarang ini saluran televisi lokal sudah jarang digunakan oleh masyarakat, apalagi bagi kalangan muda. Selain itu dalam penyebaran informasi terdapat ketidakseimbangan dalam mendistribusikan informasi dimana masih fokus pada satu media sosial seperti instagram. Tak hanya itu untuk saluran youtube sendiri itu telah dihentikan terhitung sejak bulan Februari 2024, padahal tanggapan terhadap penayangan youtube seperti kabar sepekan cukup memuaskan.

Selain itu dalam menanggapi informasi yang disediakan oleh Diskominfo melalui media digital masyarakat masih banyak yang belum tahu dan akhirnya kurang

mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Hal terbaru yang terlihat yaitu informasi terkait kegiatan gotong royong yang diadakan se Kota Padang Panjang dimana minim masyarakat yang terlibat dalam kegiatan dan kebanyakan yang terlibat yaitu aparaturnya seperti TNI, Polri, Damkar, dan beberapa pejabat lainnya.

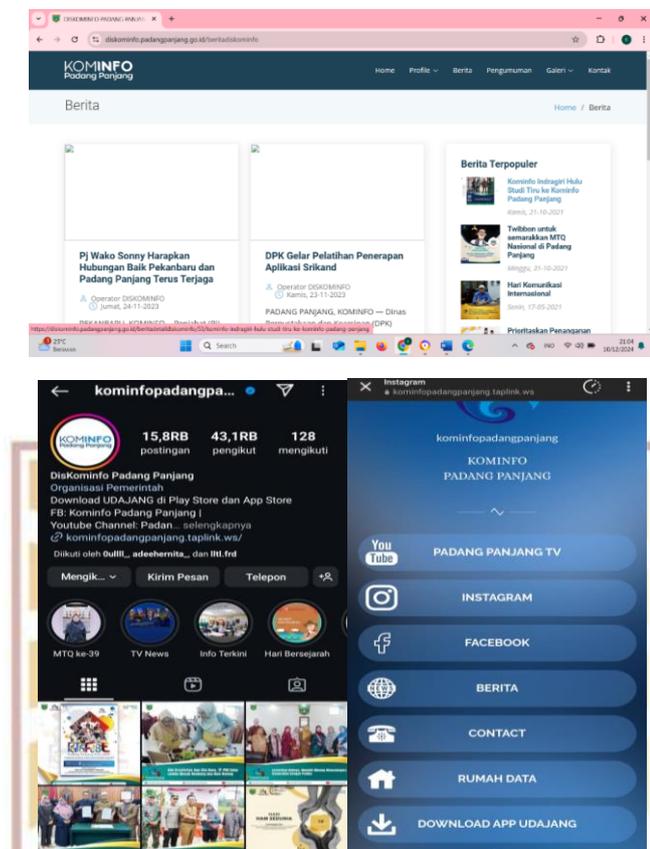
Rendahnya partisipasi masyarakat salah satunya yaitu dengan kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkait pelaksanaan kegiatan. Salah satu contoh yaitu terkait lokasi pasar yang kurang berjalan baik. Hal ini disampaikan oleh salah satu masyarakat sebagai berikut:

“.... kadang tidak terdapat informasi apapun sehingga banyak masyarakat yang tidak tahu ada pemindahan pasar atau larangan berjualan, jadi masih banyak yang jualan di pinggir jalan, dan nanti tiba-tiba sudah ditegur oleh satpol PP. Seharusnya memang diinformasikan dari jauh-jauh hari sehingga masyarakat itu tahu....” (Wawancara dengan Ani, 28 Juli 2025)

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat memerlukan adanya informasi yang disampaikan tepat waktu dan menjangkau seluruh masyarakat. dengan adanya informasi yang disampaikan kepada masyarakat maka masyarakat akan mengikuti informasi yang disampaikan tersebut. Sehingga dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa informasi yang diterima masyarakat dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat.

Dalam menjalankan kegiatan tersebut diskominfo Padang panjang memiliki *platform* digital sebagai media menyalurkan informasi, yaitu berupa website, instagram, youtube, dan facebook.

**Gambar 1.2 Platform Digital Diskominfo Padang Panjang**

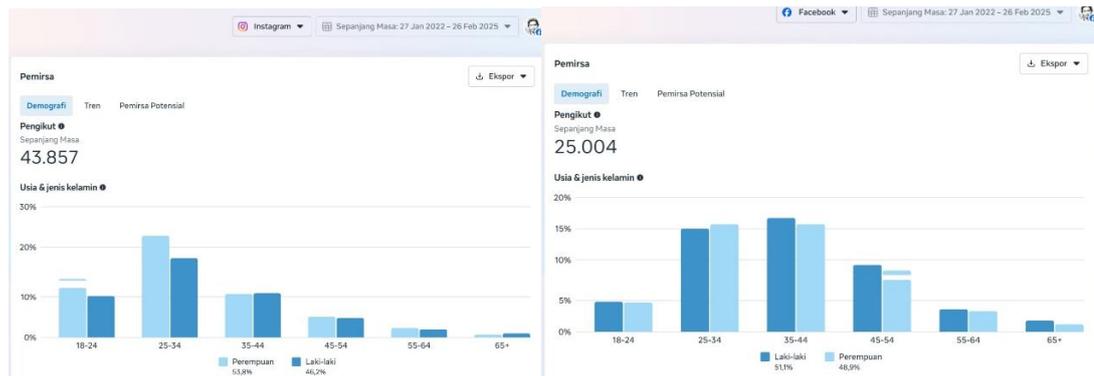


*Sumber: hasil temuan peneliti, 2025*

Dalam gambar 1.2 yang merupakan media penyebaran informasi dari kominfo Padang Panjang terlihat bahwa media penyebaran informasi yang paling update yaitu instagram dimana dalam satu hari terdapat sekitar 10 postingan yang memuat informasi berita-berita maupun informasi kegiatan yang sedang dan akan diselenggarakan. Sedangkan *website* sendiri terlihat kurang dalam menyebarkan informasi seperti yang dilihat bahwa berita yang disebarakan terhenti di tahun 2023. Hal ini mestinya diperhatikan karena pastinya tidak semua kalangan yang menggunakan semua media yang tersedia, sehingga untuk penyebaran informasi harus di *update* untuk seluruh platform.

Pengunjung dari media sosial diskominfo yang berupa *facebook* dan *instagram* yang dikelola didominasi oleh kalangan berusia 25-40 tahun sebagaimana yang tergambar pada gambar berikut.

**Gambar 1.3 Pengunjung Media Sosial Diskominfo**



Sumber: Dokumentasi Diskominfo 2025

Pada gambar 1.3 didapat informasi bahwa kelompok pengguna yang paling banyak terdapat pada rentang usia 18-24 tahun dan 25-44 tahun. Selain itu untuk luas jangkauan instagram lebih luas dengan jumlah pengikut yang lebih banyak yang tidak hanya dari dalam kota Padang Panjang saja terdapat pada instagram. Dan untuk menyebarkan informasi prioritas dan khusus masyarakat padang panjang biasanya melalui facebook karena pengikut yang mayoritas adalah masyarakat padang panjang.

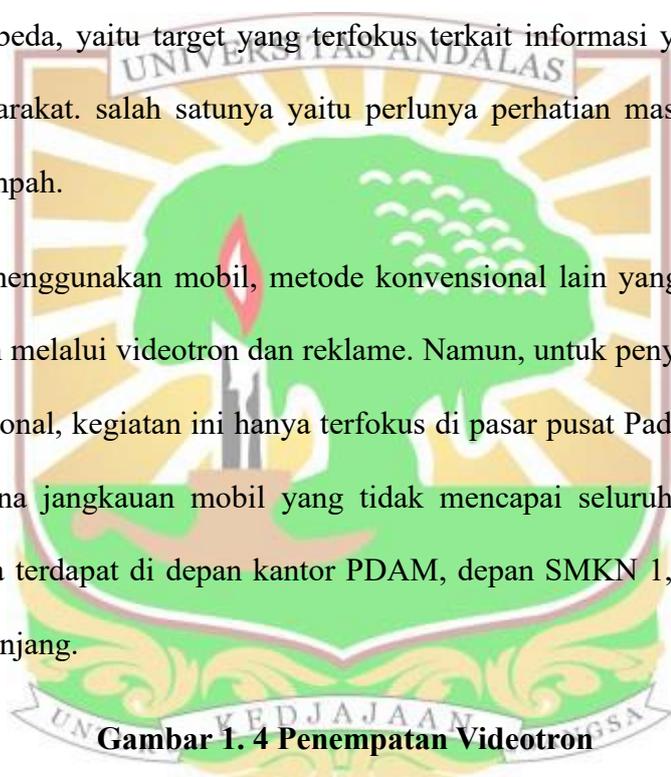
Selain melalui media sosial, kominfo juga menerbitkan majalah “Serambi Mekkah” dimana dalam setiap tahunnya terdapat 2 edisi yang mencakup berbagai rubrik informasi penting bagi masyarakat, namun untuk tahun 2023 dan 2024 belum terdapat cetakan majalah ini<sup>17</sup>. Penyebarluasan majalah ini dilakukan di instansi

<sup>17</sup> <https://data.padangpanjang.go.id/dataset/detail/941>

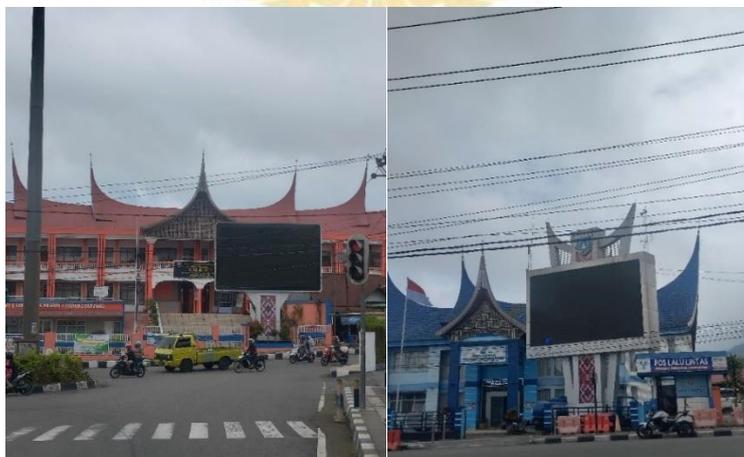
pemerintah dan ke sekolah. Tetapi dalam lingkungan masyarakat sendiri masih banyak masyarakat yang kurang tahu dengan keberadaan majalah ini.

Selain melalui media sosial, penyebaran informasi yang dilakukan oleh diskominfo juga dilakukan secara konvensional. Kegiatan yang dilakukan melibatkan penggunaan mobil keliling untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah kota. Kegiatan ini memiliki target yang berbeda, yaitu target yang terfokus terkait informasi yang memerlukan perhatian masyarakat. salah satunya yaitu perlunya perhatian masyarakat terhadap pengelolaan sampah.

Selain menggunakan mobil, metode konvensional lain yang diterapkan oleh Kominfo adalah melalui videotron dan reklame. Namun, untuk penyebaran informasi secara konvensional, kegiatan ini hanya terfokus di pasar pusat Padang Panjang. Hal ini terjadi karena jangkauan mobil yang tidak mencapai seluruh kota dan untuk videotron hanya terdapat di depan kantor PDAM, depan SMKN 1, dan depan Balai Kota Padang Panjang.



**Gambar 1. 4 Penempatan Videotron**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti 2025*

Pada gambar 1. Merupakan videotron yang berlokasi di depan PDAM yang berlokasi di pasar pusat padang panjang, dan yang ada di depan SMKN 1 Padang Panjang. Untuk posisi videotron keduanya berada di persimpangan lampu merah sehingga merupakan posisi yang strategis untuk menayangkan berita maupun informasi. Dapat dilihat untuk beberapa waktu belakangan videotron tersebut tidak menampilkan berita apapun dan tampak mati. Penggunaan videotron oleh kominfo yaitu untuk memborbardir paparan informasi secara masif.

Pada videotron akan ditayangkan informasi dari berbagai OPD dan berisi iklan seputar kota Padang Panjang atau video promosi. Selain itu videotron ini juga dapat disewa oleh BUMN dan komersil (swasta) maupun oleh perorangan yang mana dikenakan tarif 1 juta/ minggu untuk BUMN atau swasta dan 300 ribu untuk perorangan<sup>18</sup>. Tak hanya itu videoron ini sering kali digunakan untuk nonton bersama seperti ketika adanya piala dunia atau penayangan film nasional.

Dalam melaksanakan kegiatan diskominfo melakukan kerjasama dengan berbagai OPD dimana diskominfo menjadi media penyebaran informasi bagi pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh OPD terkait. Salah satu kerja sama yang dilakukan yaitu penayangan prodek pengadilan dari pengadilan agama Kota Padang Panjang<sup>19</sup>. Kerjasama juga dilakukan dengan RRI untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat.

<sup>18</sup> Perwako No. 5 Tahun 2018. Tentang tarif retribusi pemakaian fasilitas videotron.

<sup>19</sup> Website Pengadilan Agama Padang Panjang. <https://www.pa-padangpanjang.go.id/sample-sites-2/joomlaorg/2017-01-19-11-59-40/2017-01-19-12-01-36/hakim/97-profil-sdm/127-profil-wakil-panitera>

Terkait penyebarluasan informasi dan komunikasi permasalahan yang terjadi yaitu terdapat permasalahan dimana belum optimalnya kualitas penyebarluasan informasi dan komunikasi publik, hal ini terjadi karena adanya hal - hal sebagai berikut:

- a. Belum optimalnya penyelenggaraan SPBE
- b. Belum optimalnya kualitas penyebarluasan informasi dan komunikasi publik
- c. Belum tersedianya dokumen strategi komunikasi pemerintah daerah
- d. Masih rendahnya pengamanan informasi pemerintah daerah

Kinerja yang dicapai dalam mendukung sasaran strategis berupa peningkatan keterbukaan informasi publik yang didorong oleh pelaksanaan Program Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik. Program ini memiliki target persentase masyarakat yang menjadi sasaran penyebaran informasi publik sebesar 50%. Berdasarkan taerget tersebut realisasi indikator tersebut mencapai 57%, atau setara dengan capaian 114% dari target yang ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa realisasi program berjalan melebihi target. Namun, dalam pengelolaannya masih terdapat hambatan yaitu masih belum optimalnya proses verifikasi kelengkapan dokumen Daftar Informasi Publik (DIP) sebelum dipublikasikan, Seringnya terjadi pergantian pengelola DIP di masing-masing OPD sehingga berdampak kepada kualitas dan ketersediaan DIP<sup>20</sup>.

Dengan penjelasan tersebut penting untuk mengevaluasi efektivitas program pengelolaan informasi dan komunikasi yang diterapkan Diskominfo.

---

<sup>20</sup> LKJIP Dinas Kominfo 2023

Efektivitas program dapat diukur dari berbagai aspek yaitu kemudahan akses informasi, tingkat kepuasan informasi yang diterima, dan dampaknya terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah<sup>21</sup>.

Dengan pemaparan di atas terkait pengelolaan informasi dan komunikasi di Diskominfo Padang Panjang, peneliti tertarik untuk meneliti terkait efektivitas dari pengelolaan informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Padang Panjang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti gambarkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Efektivitas program Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik sebagai Penerapan Keterbukaan Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Padang Panjang?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas pengelolaan informasi dan komunikasi Publik sebagai Penerapan Keterbukaan Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Padang Panjang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan mengenai efektivitas pengelolaan informasi dan komunikasi Publik sebagai Penerapan Keterbukaan Informasi.

---

<sup>21</sup> Junaidi, M. (2020). Evaluasi Program Keterbukaan Informasi di Pemerintahan Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 213-225.

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi eneliti juga berharap temuan dalam penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi yang berguna bagi mahasiswa administrasi publik. Di samping itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini menjadi wadah untuk menerapkan pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi penambah wawasan pada studi penelitian yang relevan.

