

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. UUD pasal 1 ayat 2 tahun 1945 menentukan bahwa “Kedaulatan adalah ditangan rakyat, dan dilakukan sepenuhnya oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR)”. Rakyat memiliki kedudukan yang tinggi, akan tetapi karena seluruh masyarakat Indonesia tidak mungkin berkumpul di suatu saat dan pada suatu tempat untuk memusyawarahkan kenegaraan atau pemerintahan maka kedaulatan yang ada ditangan rakyat itu, dilakukan sepenuhnya oleh MPR.¹ Salah satu contoh dari penerapan sistem demokrasi adalah adanya kebijakan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang diatur dalam UU no.14 tahun 2008. UU KIP tersebut secara resmi disahkan pada 30 April kemudian undang-undang tersebut resmi diberlakukan pada 1 Mei 2010.²

Saat ini keterbukaan penyelenggaraan pemerintah daerah sudah menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi. Penyelenggaraan pemerintahan seharusnya mampu menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Kepercayaan ini dapat timbul karena pemerintah mampu memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selama ini, keterbukaan informasi dianggap penting bagi beberapa orang saja, sedangkan masyarakat biasa terkadang kurang memperdulikan hal tersebut. Kesadaran masyarakat perlu dibangun, tidak hanya konteks pemahaman terhadap undang-undang keterbukaan informasi, tetapi pada bagaimana pembentukan persepsi

¹ Dahlan Thaib, *Implementasi Sistem Ketatanegaraan Menurut UUD 1945* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1998), h. 9-10.

² Aritonang, “Kebijakan Komunikasi di Indonesia: Gambaran Implementasi UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik,” *Jurnal Komunikasi* 1, 2011, h. 261.

dalam memanfaatkan informasi yang diberikan pemerintah. Oleh karena itu, *good governance* adalah praktek atau tata cara pemerintah dan masyarakat mengatur sumber daya untuk memecahkan masalah-masalah publik. *Good governance* akan terwujud bila terciptanya dua kekuatan saling mendukung antara masyarakat yang bertanggungjawab, aktif dan memiliki kesadaran, bersamaan dengan adanya pemerintah yang transparan, tanggap, mau mendengar dan mau melibatkan warganya.³

Keterbukaan informasi publik memang merupakan hal yang sangat penting dalam penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Setiap masyarakat memiliki hak untuk mengetahui segala sesuatu tentang pemerintahan. Sesuai dengan UUD No 14 tahun 2008 bagian kedua pasal 3 menyatakan “*menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik; serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan*”.⁴

Proses penyampaian informasi secara terbuka oleh suatu badan publik tentu tidak terlepas dari aktivitas komunikasi. Aktivitas komunikasi dapat di tinjau dari bagaimana informasi tersebut disampaikan dengan baik apabila proses komunikasi yang dilakukan kurang dan juga tidak efektif.⁵

Pentingnya strategi komunikasi menjadi faktor penentu dalam keberhasilan apa yang ingin disampaikan atau apa yang menjadi tujuan. Kebijakan maupun program-

³ Mardiasmo, “*Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*”. (Penerbit Andy: Yogyakarta, 2004), h. 108.

⁴ UU Keterbukaan Informasi Publik No 14 Tahun 2008

⁵ Yunizhar Khairunnisa “*Strategi Public Relation PT.Telkom Indonesia TBK di Makassar dalam Menjaga Citra Perusahaan*”, *Skripsi* (Makassar, Jurusan Ilmu komunikasi di UIN Alauddin Makassar, 2016)

program yang dimiliki instansi pemerintah harus terealisasi dengan baik sehingga bisa sampai dan diketahui oleh masyarakat. Maka dari itu pemerintah harus menyusun strategi agar tujuan tersebut bisa tercapai.

Informasi sejatinya sangat berguna bagi manusia untuk kelanjutan hidupnya. Karena dengan informasi, manusia mampu meraih peluang lebih banyak, muncul kesempatan baru yang layak untuk di coba. Berbicara mengenai informasi itu sendiri, harus disadari bahwa informasi terbagi kepada informasi yang positif (bermanfaat) dan informasi yang negatif (tidak memiliki nilai yang bermanfaat). Informasi positif menjadi penting untuk didupakannya, karena dengan itulah input yang akan masuk ke dalam pikiran diharapkan mampu meningkatkan kualitas kehidupan sebagai manusia.

Berhati-hati dalam menerima informasi telah dicantumkan dalam Al-qur'an surat Al-Hujurat Ayat 6:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن
تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصِحُّوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Terjemahnya:

“wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu.”

Semakin berhati-hati dalam menerima informasi dari orang lain, semakin banyak pula orang-orang yang engkau beri manfaat dari hasil informasi yang baik dan terpercaya yang engkau dapat. Karena itu, ayat diatas menekankan perlunya berhati-hati dalam menerima informasi baik itu dari teman ataupun orang lain. Informasi yang

baik dan terpercaya itu dibutuhkan banyak orang, apalagi informasi mengenai masalah pencegahan ataupun tutorial mengaji dengan benar, itu akan memberikan dampak yang baik dari orang-orang yang mendapatkan informasi tersebut. Dengan kondisi yang terjadi saat ini, banyak informasi yang bertebaran di internet, ada yang hoax dan juga ada informasi asli.

Badan publik dalam konteks ini lembaga pemerintah diharapkan lebih adaptif terhadap tuntutan masyarakat yang menghendaki pelayanan publik lebih baik. Sebagai entitas yang bertanggung jawab terhadap kesejahteraan seluruh rakyat, setiap institusi pemerintah harus menjalankan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku.

Pemerintah kota Parepare melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) tengah berupaya memperkuat sistem untuk menunjang program pelayanan informasi publik. Dalam melaksanakan program tersebut pihaknya secara rutin mengontrol kinerja semua bidang serta sarana dan prasarana layanan informasi publik.

Adapun fungsi daripada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, yakni merumuskan dan melaksanakan kebijakan, mengelola sumber daya publik, komunikasi sumber daya publik, komunikasi kemitraan, layanan informasi publik, mengelola informasi publik dan media publik.

Pihaknya juga bertanggung jawab dalam mengkordinasikan pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah. Melalui siaran radio dan televisi peduli parepare yang dikelola Dinas Kominfo, masyarakat parepare dapat memenuhi kebutuhan informasi mengenai perkembangan daerahnya.⁶

⁶ “Informasi Publik Penting, Dinas Kominfo Parepare Siap Perkuat Layanan” (Laporan Utama), *Suaraya.News*, (11 Agustus 2018)

Dinas komunikasi dan informatika sudah banyak berkontribusi memberikan informasi melalui media. Media yang digunakan diskominfo parepare yakni TV Peduli Parepare, Radio Peduli Parepare serta MLIK (Mobil/Motor Layanan Informasi Keliling). Maka dari itu, dengan adanya ke tiga media yang digunakan diskominfo parepare, mempermudah masyarakat mendapatkan informasi. Namun, adapun hal yang membuat masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh diskominfo Parepare, yakni menyampaikan keluhan atau masalah yang ada didaerahnya tersebut ke diskominfo.

Pada praktiknya, masyarakat dapat menyampaikan keluhan (*komplaint*) atau pelayanan yang mereka dapat terima melalui sistem yang telah ditentukan yaitu sistem pengolahan pengaduan. Keluhan pada dasarnya adalah pernyataan atau ungkapan masyarakat mengenai suatu informasi yang pada akhirnya informasi itu sebenarnya merupakan informasi yang penting dan diperlukan oleh pemerintah guna menjadi pemerintah yang baik. Keluhan juga merupakan salah satu komunikasi aktif antara 2 belah pihak dengan tujuan yang sama. Dengan demikian pengolahan dan pelayanan informasi yang berupa keluhan, saran, dan sebagainya itu dirancang sebaik-baiknya guna untuk mengendalikan atau mengelola alur informasi untuk komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

Namun kenyataannya pengaduan masyarakat yang terjadi saat ini banyak yang tidak berjalan sesuai dengan semestinya yang terjadi pengaduan masyarakat jarang dilakukan. Umumnya masyarakat menyampaikan keluhan, saran, aspirasi langsung pada instansi yang bersangkutan dengan langsung bertatap muka. Aspirasi langsung yang dapat dilakukan kerap menimbulkan rasa sungkang atau malas. Menyampaikan

langsung pada instansi perlu meluangkan waktu buat melakukannya. Belum lagi mekanisme atau prosedur yang lumayan ribet membuat masyarakat enggan atas hal itu.

Berdasarkan penjelasan diatas, masyarakat membutuhkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang baik serta tidak membuat masyarakat kesusahan ketika berkonsultasi. Masyarakat enggan melakukan konsultasi secara tatap muka dengan instansi terkait tentang masalah atau informasi yang dibutuhkan. Di era sekarang, masyarakat lebih memilih yang instan atau yang lebih cepat. Dibandingkan dengan di era yang dulu, kurangnya alat yang memadai yang membuat suatu pekerjaan bisa berlangsung lama dikerjakan. Oleh sebab itu, diperlukan suatu pelayanan yang baik dan cepat sesuai dengan keinginan masyarakat di era sekarang.

Selain dari pada itu, masyarakat juga sekarang lebih membutuhkan informasi terkait wabah covid-19 yang melanda dunia pada saat ini termasuk Indonesia. Masyarakat membutuhkan informasi terkait soal penularan wabah Covid-19 di daerah masing-masing agar terhindar dari penularan covid-19. Penularan Covid -19 menjadi hambatan masyarakat sekarang untuk beraktivitas seperti biasanya. Apalagi penularan Covid-19 menjadi penyebab banyaknya pengusaha bangkrut dan PHK dimana-mana. Himbauan penularan Covid-19 hanya diinfokan didaerah perkotaan, misalnya yang terjadi sekarang. Daerah Parepare yang berolaksanakan di BTN Pondok Indah, berdampak penularan Covid-19 dan banyak yang terjangkit pada daerah tersebut, dan yang diinfokan cuman kota Parepare saja. Maka hanya kota Parepare yang menjadi himbauan lokasi penularan Covid-19.

Padahal kalau himbauan penularan Covid-19, semestinya harus detail tentang lokasi penularan tersebut, agar masyarakat bisa lebih waspada terkait terjangkitnya Covid-19. Masyarakat enggan waspada masalah terjangkitnya Covid-19 karena

mereka tahu lokasi yang terjangkit cuman didaerah perkotaan, walaupun didaerahnya sudah ada yang terjangkit. Oleh sebab itu, Dinas komunikasi dan Informatika parepare harus lebih memberikan info yang lebih detail masalah penularan Covid-19 didaerah masing-masing kota Parepare.

Terdapat alasan mengapa penulis tertarik mengambil penelitian tentang Stratetgi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan pelayanan informasi publik Yakni ingin lebih tahu bagaimana dinas komunikasi dan informatika Parepare bisa meningkatkan pelayanan informasi publik sekaran ini. Bagaimana tantangan diskominfo parepare dalam meningkatkan pelayanan informasi publik untuk mempermudah masyarakat dalam meminta informasi, menyampaikan aspirasinya dan informasi yang detail masalah lokasi penularan Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana strategi yang digunakan dinas komunikasi dan informatika Parepare dalam meningkatkan pelayanan informasi publik?
- 1.2.2 Bagaimana hambatan dan solusi dinas komunikasi dan informatika Parepare dalam meningkatkan pelayanan informasi publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tentu ada tujuan yang di capai antara lain sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui tercapainya atau tidaknya strategi dinas komunikasi dan informatika Parepare dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi publik.
- 1.3.2 Untuk mengetahui apa saja kendala yang di hadapi dinas komunikasi dan informatika Parepare dalam upaya meningkatkan pelayanan infomasi publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1.4.1 Memberikan kesempatan kepada peneliti sendiri untuk menganalisa masalah dan hal-hal lain yang terdapat di dinas komunikasi dan informatika Parepare. Selain itu, teori dan masalah yang saya angkat bisa menjadi jembatan penghubung masalah yang dihadapi dinas komunikasi dan informatika dalam melaksanakan tugasnya.
- 1.4.2 hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengalaman bagi peneliti dan dinaskominfo nantinya sehingga kedepannya bisa lebih baik.

