

SKRIPSI

**PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
PAREPARE DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI PUBLIK**



**PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
PAREPARE DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI PUBLIK**



OLEH :

**MUH. REZKQ DARMAWAN
NIM. 18.2600.042**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)
pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota
Parepare Dalam Menyampaikan Informasi Publik

Nama Mahasiswa : Muhammad Rezkq Darmawan

NIM : 18.2600.042

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Nomor: 3089 Tahun 2022

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H.

NIP : 197611182005011002

Pembimbing Pendamping : Dirga Achmad, M.H

NIP : 199311012020121012

(.....)

(.....)

Mengetahui:
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam



Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19760901 200604 2 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota
Parepare Dalam Menyampaikan Informasi Publik

Nama Mahasiswa : Muhammad Rezkq Darmawan

NIM : 18.2600.042

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Nomor: 3089 Tahun 2022

Tanggal Kelulusan : 14 Juli 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H.	(Ketua)	(.....)
Dirga Achmad, M.H.	(Sekertaris)	(.....)
Prof. Dr. H. Sudirman. L., M.H.	(Anggota)	(.....)
Rusdianto, M.H.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,



Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19760901 200604 2 001

KATA PENGANTAR

Bismillāhi Rahmāni Rahīm

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena rahmat-Nya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memperoleh gelar “Sarjana Hukum” pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghanturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda, serta Keluarga tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya serta bantuannya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selama penyusunan skripsi ini penulis mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat partisipasi, bantuan, dukungan dan doa serta bimbingan dari berbagai pihak maka kesulitan dapat teratasi. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam kepada semua pihak atas segala bantuannya dalam penyusunan skripsi ini, terutama Dr. Zainal Said, M.H. selaku pembimbing I dan Dirga Achmad, M.H. selaku pembimbing II yang telah sabar, ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

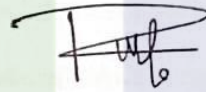
1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

2. Ibu Dr. Rahmawati, S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. H. Syafaat Anugrah Pradana, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi bagi mahasiswa.
4. Bapak dan ibu dosen pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis dengan tulus selama studi di IAIN Parepare.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare terutama dalam penulisan skripsi ini.
6. Para staf yang ada di IAIN Parepare yang telah membantu dan melayani penulis dengan baik dalam pengurusan berbagai hal.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua saya tercinta Masriansyah dan Nurcaya serta saudara- saudara atas segala kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan materi selama perkuliahan.
8. Spesial buat Dhila yang selalu memotivasi, yang setia mendampingi, memberikan dorongan dan bantuan selama penulisan Skripsi ini terselesaikan dengan baik.

9. Rekan-rekan mahasiswa SI Hukum Tata Negara IAIN Parepare angkatan 2018, serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak sempat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis senantiasa menerima saran dan kritikan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang berkepentingan.

Parepare, 13 Januari 2025
Penyusun,



Muh. Rezkq Darmawan
NIM. 18.2600.042

PENGESAHAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Rezkq Darmawan
Nim : 18.2600.042
Tempat/Tanggal Lahir : Samarinda, 11 Agustus 1999
Fakultas : Syariah Dan Ilmu Hukum Islam
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota
Parepare Dalam Menyampaikan Informasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karena batal demi hukum.

Parepare, 13 Januari 2025
Penyusun,



Muh. Rezkq Darmawan
Nim: 18.2600.042

ABSTRAK

Muhammad Rezkq Darmawan, “*Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Parepare Dalam Menyampaikan Informasi Publik*” “dibimbing oleh” (Bapak Zainal Said Selaku pembimbing I dan Bapak Dirga Achmad Selaku Pembimbing II).

Penelitian ini mengkaji tentang Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Menyampaikan Informasi Publik. Dengan dua rumusan masalah yaitu 1) bagaimana strategi Diskominfo Kota Parepare dalam menyebarkan informasi publik? 2) Apa faktor penghambat Diskominfo Kota Parepare yang menyebabkan tidak optimalnya dalam menyampaikan informasi publik?

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi, serta metode pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah editing dan verifikasi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kesimpulan dari penelitian ini adalah, Diskominfo Kota Parepare memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi publik, dengan melibatkan dua bidang lain untuk mendukung kelancaran pelayanan informasi. Bidang TIK dan E-gov memberikan dukungan berupa peralatan dan pengelolaan sistem informasi, sementara bidang HKP bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan pelayanan informasi.

Kata Kunci: Diskominfo,

DAFTAR ISI

SAMPUL	ii
SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Penelitian Relevan	7
B. Tinjauan Teori.....	8
C. Kerangka Konseptual	33
D. Kerangka Pikir	37
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
C. Fokus Penelitian	39
D. Jenis dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
BAB V	75

PENUTUP	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Pikir	37
2.	Struktur Organisasi	43
3.	Dokumentasi	Lampiran



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Permohonan Izin Penelitian	Terlampir
2	Surat Izin Penelitian dari Pemerintah Kota Parepare	Terlampir
3	Surat Izin Meneliti Pribadi	Terlampir
4	Surat Keterangan Selesai Penelitian	Terlampir
5	Pedoman Wawancara	Terlampir
6	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
7	Dokumentasi	Terlampir
8	Biografi Penulis	Terlampir

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qof	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

b. Vokal

1)Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Dammah	U	U

2)Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	fathah dan ya	Ai	a dan i
أَوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

c. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ/يَ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إِ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
أُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1). *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- 2). *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Rauḍah al-jannah* atau *Rauḍatul jannah*

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

f. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’murūna*

النَّوْءُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai’un*

أَمِرْتُ : *umirtu*

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur’an* (dar *Qur’an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī ṣilāl al-qur’an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi ‘umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

i. Lafẓ al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

اللَّهُ دِينُ Dīnullah

بِاللَّهِ billah

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz *al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

رَحْمَةُ اللَّهِ فِي هُمْ

Hum fī rahmmatillāh

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

Naṣr Hamīd Abū Zaid, ditulis menjadi *Abū Zaid*, *Naṣr Hamīd* (bukan: *Zaid*, *Naṣr Hamīd Abū*)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt.	=	<i>subhānāhu wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	مكان بدون
صلى الله عليه وسلم	=	صلعم
طبعة =	ط	
ناشر بدون	=	دن
آخره إلى/آخرها إلى	=	الخ
جزء =	ج	

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjanagannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk.(“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomot karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai suatu alat komunikasi yang mempunyai peran penting dalam keterbukaan suatu informasi untuk publik yaitu media massa. Banyak media untuk penyampaian suatu informasi kepada masyarakat luas dan mengalami perkembangan yang begitu pesat seperti Internet, Radio, Sosial Media dan Website dimana beberapa media tersebut mempunyai peran penting dalam penyampaian informasi publik atau suatu alat komunikasi untuk masyarakat.

Media tersebut setiap harinya selalu memberikan berita dan informasi kepada masyarakat, suatu informasi juga dapat mempengaruhi pikiran dan perilaku masyarakat oleh karena itu, media massa dapat digunakan untuk penyampaian suatu informasi dari badan publik seperti Diskominfo di Kota Parepare yang juga memiliki peran dalam penyampaian informasi melalui media yang digunakan dalam penyampaian informasi.

Adapun manusia sebagai makhluk sosial tidak akan pernah bisa terlepas dari komunikasi, karena dari komunikasilah seseorang yang jadi tidak tahu menjadi tahu dan tentu dari komunikasi tersebut diharapkan adanya suatu interaksi atau dapat menghasilkan *Feedback*. Komunikasi sangatlah penting karena menjadi faktor keberhasilan pesan yang ingin disampaikan, program-program yang telah disusun instansi mesti tersampaikan dengan sebaik mungkin sehingga bisa tersampaikan dan juga agar diketahui masyarakat, oleh karena itulah suatu instansi perlu menyusun strategi supaya tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Dalam penyampaian informasi tidaklah terlepas dari suatu aktivitas komunikasi, adapun jalannya dapat dilihat bagaimana informasi dapat tersampaikan dengan cara-cara tertentu sehingga dapat diterima oleh khalayak dengan sebaik mungkin tentunya dengan tepat dan cepat. Informasi tidak akan

berjalan dengan baik apabila suatu proses komunikasi kurang, dan tidak berjalan dengan efektif dan komunikasi menjadi sebuah elemen yang sangatlah penting dalam proses sosialisasi masyarakat, adapun sosialisasi pada masyarakat berkaitan dengan interaksi sosial pada setiap individu dan juga kelompok.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 mengatur tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) yang bertujuan untuk menjamin hak warga negara untuk mendapatkan informasi publik, mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik, menjamin penyelenggaraan negara yang transparan dan terbuka.¹

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), peran Diskominfo dalam penyampaian informasi publik di Kota Parepare. Tugas pokok Diskominfo Kota Parepare yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika. Dalam konteks penyampaian informasi publik, tugas ini mencakup: Pengelolaan dan penyebaran informasi publik, Penyediaan akses informasi, Pelayanan informasi publik. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Diskominfo memiliki beberapa fungsi terkait penyampaian informasi publik, antara lain: Pelaksanaan kebijakan dibidang informasi dan komunikasi publik, Pengelolaan sistem informasi dan komunikasi publik, Penyediaan informasi publik melalui berbagai media, fasilitasi dan koordinasi dengan pihak terkait.²

Peraturan Daerah (Perda) Kota Parepare Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan landasan hukum yang kuat bagi Diskominfo dalam menjalankan fungsinya, terutama dalam penyebaran informasi publik. Perda ini memberikan mandat kepada Diskominfo untuk menjadi ujung tombak dalam

¹ Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*.

² Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 tahun 2020 tentang *Penyelenggaraan Penanaman Modal*

memanfaatkan TIK untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik.³

Diskominfo Kota Parepare memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan keterbukaan informasi publik di kota ini, sejalan dengan amanat Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015. Lembaga ini bertindak sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, memfasilitasi akses publik terhadap informasi yang dibutuhkan.⁴

Dengan adanya alat komunikasi seperti *smartphone* dan laptop yang dapat membuka media sosial seperti *Instagram*, *Facebook* dan *Youtube* dimana dapat memposting informasi baik dalam bentuk tulisan, gambar atau video dapat dilihat oleh masyarakat luas dengan mudah dan cepat. Karena hal inilah setiap peristiwa yang ada di suatu wilayah seperti Kota Parepare dapat dilihat dan diketahui masyarakat secara luas terutama hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik, persoalan sosial, pembangunan serta politik dan kebijakan yang ada di pemerintah. Dengan adanya pemberlakuan undang-undang yang telah disebutkan diatas karena itulah yang mewajibkan Diskominfo untuk memberikan suatu penyampaian informasi publik.

Media untuk menyampaikan informasi yang merupakan tugas Diskominfo untuk pembinaan, merumuskan dan juga mengendalikan kebijakan pada bidang komunikasi dan informasi. Dengan informasi yang didapat juga masyarakat dapat menyampaikan pendapatnya kepada orang lain dengan benar karna sebelum menyampaikan sesuatu informasi kepada orang lain terlebih dahulu membutuhkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya kebenarannya.

Dalam penyampaian informasi publik tentu harus mendapatkan efek dari pembaca atau komunikan, sehingga peneliti ingin mengetahui lebih dalam apakah

³ Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 tahun 2017 tentang *Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)*

⁴ Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 tahun 2015 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*.

dari informasi yang telah disampaikan Diskominfo berdampak terhadap pikiran, perasaan dan perilaku masyarakat yang membaca informasi tersebut.

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 penyiaran informasi yang berkualitas, karena tidak semua masyarakat memiliki pemahaman yang cukup tentang bagaimana mengidentifikasi informasi yang benar dan salah. Apalagi di era sekarang maraknya penyebaran hoaks di media sosial contohnya di *Instagram* @Parepare.info membuat masyarakat semakin sulit membedakan mana yang benar dan salah.

Berdasarkan pada hasil latar belakang diatas maka Diskominfo Kota Parepare juga memiliki peran dalam menyampaikan informasi publik dengan memiliki tujuan agar memudahkan masyarakat mendapatkan informasi secara cepat dan tepat melalui beberapa media yang telah di kelola oleh Diskominfo Kota Parepare.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka peneliti bermaksud mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Diskominfo Kota Parepare dalam menyebarkan informasi publik?

2. Apa faktor penghambat Diskominfo Kota Parepare yang menyebabkan tidak optimalnya dalam menyampaikan informasi publik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut maka maksud tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi Diskominfo Kota Parepare dalam menyebarkan informasi publik.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Diskominfo Kota Parepare dalam menyampaikan informasi publik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini membantu kita memahami secara lebih mendalam Diskominfo Kota Parepare menjalankan perannya dalam menyebarkan informasi publik kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Dinas Kominfo

Hasil penelitian ini membantu Diskominfo dalam mempertanggungjawabkan kinerjanya dalam penyebaran informasi.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat membantu masyarakat mendapatkan akses informasi yang lebih baik dan akurat.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini akan menambah ilmu dan pengalaman bagi peneliti dan Diskominfo nantinya sehingga kedepannya bisa lebih baik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Salah satu fungsi kajian pustaka adalah mengungkap alur teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas, dan berisi tentang berbagai teori, serta hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan yang akan di bahas dalam skripsi ini. diantaranya:

Purnama (2022), dengan judul penelitian “Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bandung” . Hasil Penelitian terdahulu ini menunjukkan pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi publik di Diskominfo Kabupaten Bandung dalam penyampaian informasi kepada masyarakat khususnya pada akun @bandungpemkab dinilai efektif untuk kalangan para pengguna Instagram. Selebihnya untuk kalangan lain termasuk masyarakat yang belum mempunyai media sosial, sebenarnya Diskominfo Kabupaten Bandung memiliki opsi lain dalam penyampaian pesan kepada masyarakat seperti dengan menggunakan Radio ataupun aplikasi lainnya yakni Facebook, Twitter, Website dan Youtube.

Ratna (2018), dengan judul penelitian “Strategi Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan” . Hasil dalam penelitian terdahulu ini menjelaskan bahwa Implementasi UU KIP di kabupaten Pasuruan yang dijalankan oleh dinas kominfo kabupaten Pasuruan belum berjalan maksimal. Perlu adanya pembenahan dalam birokrasi pemerintah dan juga peningkatan sarana aplikasi informatika yang dapat mendukung keterbukaan informasi publik dengan perlu dilakukan penanganan pada sistem aplikasi informasi.

Susilo (2022), dengan judul penelitian “Strategi Komunikasi Publik Dalam Penyebaran Informasi di Media Sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat” . Hasil penelitian terdahulu menjelaskan strategi komunikasi publik yang efektif dalam penyebaran informasinya adalah pembuatan konten informati dan edukatif yang sesuai dengan kebutuhan khalayak. Dilanjut dengan konten video di media sosial TikTok yang membahas tentang program/hasil kerja dan kebijakan baru. Diharapkan Diskominfo Jawa Barat mampu membuat konten dengan strategi yang mendapatkan insight paling tinggi.

B. Tinjauan Teori

1. Pengertian Peran

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia peran dalah merupakan sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan yang utama, peran juga bentuk dari hal yang diharapkan dari orang pada situasi sosial tertentu, apabila peran diartikan suatu perilaku yang diharapkan melalui seseorang dalam status tertentu maka peran adalah perilaku yang sesungguhnya dari seseorang yang melakukan peran tersebut.

Pada hakekatnya peran juga bisa di rumuskan sebagai rangkaian perilaku tertentu yang dapat ditimbulkan melalui suatu jabatan tertentu, peranan juga merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan, apabila orang yang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya maka itu berarti ia menjalankan suatu peran, kedua hal tersebut saling bergantung pada yang lain dan juga sebaliknya setiap orang punya bermacam-macam peranan yang berasal dari berbagai pola pergaulan hidup.

Hal tersebut berarti bahwa suatu peranan menentukan apa yang akan diperbuatnya bagi masyarakat dan kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Menurut Soekanto 2009, peran adalah suatu kedudukan, apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan

kedudukannya disaat menjalankan suatu peran tersebut.⁵ Sedangkan menurut Merton 2009, peran didefinisikan sebagai tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari seseorang yang menduduki status tertentu. Dan menurut Abu Ahmadi, peran ialah pengharapan manusia terhadap cara individu dalam bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan fungsi dan status sosialnya

Seseorang dapat dikatakan menjalankan suatu peran yang dimana hak dan kewajiban merupakan suatu bagian yang dapat terpisah dari status dipikunya, dari beberapa pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa peran adalah suatu perilaku dan tindakan yang diharapkan oleh sekelompok orang dan lingkungan tertentu untuk dilakukan oleh individu, organisasi, kelompok dan lembaga dikarenakan status dan kedudukan yang dimiliki dapat memberikan pengaruh pada suatu kelompok atau lingkungan.

Berdasarkan penjelasan di atas, apabila dihubungkan dengan peran suatu instansi dapat diartikan bahwa peran merupakan tindakan berupa serangkaian usaha ataupun kegiatan yang dijalankan instansi yaitu Diskominfo karena kedudukannya sebagai instansi yang juga mempunyai hak untuk menjalankan perannya sebagai jalur untuk menyebarkan informasi publik.

2. Pengertian Informasi

Informasi atau dalam Bahasa Inggrisnya adalah *information*, berasal dari kata *informacion* Bahasa prancis. Kata tersebut diambil dari Bahasa latin, yaitu *informationem* yang artinya “konsep, ide, garis besar”. Informasi adalah suatu data yang sudah diolah atau diproses sehingga menjadi suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima informasi yang memiliki nilai bermanfaat⁶

Menurut sudut pandang dunia kepustakaan dan perpustakaan, informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang (Estabrook, 1977: 245)⁷. Informasi bukanlah

⁵ Soerjono, Soekanto. 2009. *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

⁶ H.A. Rusdiana, Moch dan Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2018)

⁷ Pawit M. Yusup, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009)

sekedar keterangan yang diberikan seseorang ataupun badan publik. Informasi adalah fakta, data, berita-berita, atau keterangan-keterangan yang telah diolah sebaik-baiknya agar memiliki arti dan nilai penting bagi seseorang atau organisasi⁸

Penjelasan etimologis di atas meyakinkan kita bahwa informasi sebagai konsep memiliki banyak makna, dari pengertian teknis dalam penggunaan sehari-hari seperti kendala teknis, teknis komunikasi, control, data bentuk, pengajaran, pengetahuan, makna, mental stimulus, pola, persepsi, dan representasi pesan, atau dalam artian yang paling teknis, informasi adalah urutan teratur dari simbol-simbol. Berarti pula bahwa informasi merupakan istilah yang mempunyai banyak arti bergantung pada konteks namun yang pasti tentu ada aturan yang mengatur hubungan antara konsep-konsep seperti makna, pengetahuan, pengajaran, komunikasi, representasi, dan rangsangan mental.

Secara sederhana, informasi merupakan pesan yang diterima dan dipahami. Dalam hal data, informasi, dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta yang daripadanya kita menarik suatu kesimpulan. Ada banyak aspek lain tentang informasi karena kehadirannya merupakan pengetahuan yang diperoleh melalui studi atau pengalaman atau belajar/intruksional. Secara keseluruhan, informasi adalah hasil pemrosesan, manipulasi, dan pengorganisasian data dalam suatu cara demi menambah pengetahuan bagi orang yang menerimanya. Jadi sebenarnya informasi merupakan suatu sistem yang bertalian dengan kepentingan yang dinyatakan dalam wujud pesan.

Secara harfiah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Informasi mengandung pengertian penerangan atau pemberitahuan/kabar atau berita tentang sesuatu istilah dan publik adalah semua orang/umum atau orang banyak.

⁸ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik* (Bandung, CV Alfabeta, 2016)

Sedangkan menurut Suryanto (2000:6), informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan⁹.

Menurut UU KIP sendiri, informasi publik mengandung pengertian bahwa informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan/atau badan publik lainnya yang sesuai dengan UU ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sementara Assegaf dan Khatarina (2005) menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi seseorang atau badan hukum privat bukanlah milik negara, namun milik masyarakat¹⁰.

Terkait mengenai informasi, ada empat informasi klasifikasi. Tiga diantaranya dipublikasikan oleh dinas komunikasi dan informatika Parepare melalui PPID di antaranya:

A. Informasi Berkala

Informasi yang wajib Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala yaitu :

1. Informasi tentang profil badan publik.
2. Ringkasan informasi tentang program atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkungan badan publik.
3. Informasi tentang kinerja dalam lingkup badan publik berupa narasi realisasi program dan kegiatan yang telah maupun yang sedang dijalankan.

⁹ Ade Suhendar dalam Jurnal Keterbukaan Informasi Publik, DINHUBKOMINFO Jateng & Komisi Informasi Jawa Tengah Tahun 2010

¹⁰ Eko Sakapurna, Lina Miftahul, dkk dalam Laporan Penelitian UI, *Telah Implementasi UU KIP Sebagai Wujud Penerapan Prinsip Good Governance*, (Sutdi Kota Surakarta & Kab.Lombok Barat).

4. Informasi tentang laporan keuangan
 5. Ringkasan akses informasi
 6. Ringkasan tentang peraturan, keputusan, atau kebijakan yang mengikat dan berdampak bagi publik yang dikeluarkan oleh badan publik.
 7. Informasi tentang hak dan tata cara memperoleh informasi publik, serta tata cara pengajuan keberatan serta proses penyelesaian sengketa informasi publik berikut pihak-pihak yang bertanggungjawab yang dapat dihubungi.
 8. Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat badan publik maupun pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari badan publik yang bersangkutan.
 9. Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait.
 10. Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor badan publik.
- B. Informasi Secara Serta Merta
- Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta yaitu:
1. Informasi tentang bencana alam seperti kekeringan, kebakaran hutan karena faktor alam, hama penyakit tanaman, epidemic, wabah, kejadian luar biasa, kejadian antariksa atau benda-benda angkasa.
 2. Informasi tentang keadaan bencana non-alam seperti kegagalan industry atau teknologi, dampak industry, ledakan nuklir, pencemaran lingkungan dan kegiatan keantariksaan.
 3. Bencana sosial seperti kerusuhan sosial, konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat dan terror.
 4. Informasi tentang jenis, persebaran dan daerah yang menjadi sumber penyakit yang berpotensi menular.

5. Informasi tentang racun pada bahan makanan yang dikonsumsi oleh masyarakat.
6. Informasi tentang rencana gangguan terhadap utilitas publik.

C. Informasi Tersedia Setiap Saat

Informasi yang wajib tersedia setiap saat yaitu:

1. Daftar informasi publik
2. Informasi tentang peraturan, keputusan dan kebijakan badan public
3. Informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan
4. Surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya
5. Surat-menyurat pimpinan atau pejabat badan publik dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya
6. Syarat-syarat perizinan, izin yang diterbitkan dan dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya, dan laporan penaaatan izin yang diberikan
7. Data perbendaharaan inventaris
8. Rencana strategis dan rencana kerja badan public
9. Agenda kerja pimpinan satuan kerja
10. Informasi mengenai kegiatan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan, saran dan prasarana layanan informasi publik yang dimiliki beserta kondisinya, sumber daya manusia yang menangani layanan informasi publik beserta kualifikasinya, anggaran layanan informasi publik serta laporan penggunaannya.
11. Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan penindakannya.
12. Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat serta laporan penindakannya.
13. Daftar serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan

14. Informasi publik lain yang dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 undang-undang keterbukaan informasi publik.
15. Informasi tentang standar pengumuman informasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 bagi penerima izin dan penerima perjanjian kerja.
16. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum.

D. Informasi Terkecualikan

Informasi yang terkecualikan yaitu:

1. Informasi yang menghambat proses penegak hukum
2. Mengganggu kepentingan perlindungan hak kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat
3. Membahayakan pertahanan dan keamanan Negara
4. Mengungkapkan kekayaan alam Indonesia
5. Merugikan ketahanan ekonomi nasional
6. Merugikan kepentingan hubungan luar negeri
7. Mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang
8. Mengungkap rahasia pribadi seseorang
9. Memorandum atau surat-surat antar badan publik atau intra badan publik yang menurut sifatnya dirahasiakan, kecuali atas putusan komisi informasi atau pengadilan
10. Informasi publik yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang-undang.

Informasi klasifikasi adalah informasi yang disediakan oleh PPID guna melayani masyarakat. Seperti yang tertera diatas, informasi yang disediakan ada beberapa macam seperti informasi berkala, informasi secara serta merta dan informasi tersedia setiap saat. Untuk informasi dikecualikan itu termasuk

informasi rahasia atau dalam kata lain informasi ini bersifat tertutup. Informasi yang disediakan oleh PPID bisa didapatkan melalui website yang sudah tersedia dan juga bisa didapatkan melalui langsung ke PPID dengan meminta informasi yang dibutuhkan melalui prosedur yang sudah ditetapkan.

3. Pengertian Informasi Publik

Menurut Suryanto, informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan didalam pembuatan keputusan¹¹. Menurut UU KIP sendiri, informasi publik mengandung pengertian bahwa informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan/atau badan publik lainnya yang sesuai dengan UU ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sementara Assegaf dan Khatarina (2005) menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi seseorang atau badan hukum privat bukanlah milik negara, namun milik masyarakat¹².

Mencermati beberapa definisi tersebut dapat dikatakan informasi publik menjadi salah satu bagian dalam penyelenggaraan negara. Dengan informasi publik pemerintah dapat memberikan pemahaman dan menyampaikan informasi terkait penyelenggaraan negara kepada masyarakat seperti suatu keputusan atau kebijakan publik.

¹¹ Ade Suhendar dalam Jurnal *Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governane* (Implementasi UU No.14 Tahun 2008)

¹² Eko Sakapurna, Lina Miftahul, dkk dalam laporan penelitian UI, *Telah Implementasi UU KIP Sebagai Wujud Penerapan Prinsip Good Govamance* (Studi Kota Surakarta & Kab. Lombok Barat)

UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik) sangat memberikan pengaruh kepada masyarakat dibidang pelayanan informasi publik. Pemerintah secara transparan memberikan informasi seputar pemerintahan atau kinerja pemerintah selama menjabat. Dengan adanya informasi tersebut, masyarakat bisa mengontrol pemerintah walaupun secara tidak langsung. Informasi publik sejatinya adalah informasi tentang pemerintahan seperti penjelasan diatas. Informasi tentang pemerintahan bisa dikatakan sebagai informasi publik karna mengandung pesan atau informasi yang wajib masyarakat tahu, bukan informasi pribadi. Seperti penjelasan Assegaf dan Khatarina menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi.

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”*¹³.

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.

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

¹³ UU Keterbukaan Informasi Publik No 14 Tahun 2008

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

4. Pengertian Strategi

J.L. Thompson (1995) mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir: 'Hasil akhir yang menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Ada strategi yang luas untuk keseluruhan organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas. Sementara itu, strategi fungsional mendorong secara langsung strategi kompetitif.' Bennet (1996) menggambarkan strategi sebagai 'arah yang dipilih organisasi untuk diikuti dalam mencapai misinya'. Mintzberg menawarkan lima kegunaan dari kata strategi, yaitu:

1. Sebuah rencana – suatu arah tindakan yang diinginkan secara sadar ;
2. Sebuah cara – suatu manuver spesifik yang dimaksudkan untuk mengecoh lawan atau competitor;
3. Sebuah pola – dalam suatu rangkaian tindakan ;
4. Sebuah posisi – suatu cara menempatkan organisasi dalam sebuah lingkungan;
5. Sebuah perspektif – suatu cara yang terintegrasi dalam memandang dunia¹⁴.

Stephen Robbins (1990), mendefinisikan Strategi sebagai: *the determination of the basic long-term goals and objectives of an enterprise, and the adoption of course of action and the allocation of resources necessary for carrying out this goals*¹⁵.

(Penentuan tujuan jangka Panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan). Berpikir strategis meliputi tindakan memperkirakan atau membangun tujuan masa depan yang diinginkan, menentukan kekuatan-kekuatan yang akan

¹⁴ Sandra Oliver, *Strategi Public Relations*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2006), h. 2-3.

¹⁵ Stephen P. Robbins, *Organization Theory: Structure, Design and Application*, (New Jersey Prentice-Hall, 1990)

membantu atau yang akan menghalangi tercapainya tujuan, serta merumuskan rencana untuk mencapai keadaan yang diinginkan¹⁶.

Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Namun untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya¹⁷.

Setiap organisasi memerlukan yang namanya strategi. Seperti pembahasan diatas, strategi berfungsi sebagai jalur untuk meraih kesuksesan atau keberhasilan dalam suatu organisasi. Strategi bukan hanya dipakai dalam suatu kelompok atau organisasi, Setiap orang bisa menggunakan strategi untuk membantu aktivitas dalam kesehariannya. Strategi biasanya disebut sebagai cara atau rencana agar berjalan dengan apa yang kita inginkan. Kebanyakan strategi digunakan dalam suatu kegiatan, baik itu kegiatan internal maupun eksternal. Dengan adanya strtaegi, kegiatan besar apapun bisa berjalan dengan baik. Keberhasilan suatu strategi yang digunakan tergantung dari orang atau kelompok yang memanfaatkan dengan baik peluang yang ada. Jadi, apapun strategi yang kita gunakan, itu tergantung dari orang atau kelompok yang menggunkannya.

5. Pengertian Komunikasi dan Pelayanan Publik

Pada dasarnya, kita memperlihatkan banyak tanda ataupun petunjuk baik verbal maupun non-verbal sebagai bagian dari komunikasi kita. karena itu seberapa besar upaya kita, kita tidak bisa untuk tidak berkomunikasi, karena seluruh perilaku kita adalah komunikasi dan memiliki nilai pesaannya sendiri. Hidup juga tidak bisa terlepas dari komunikasi baik komunikasi verbal maupun non-verbal, baik langsung maupun melalui media baik berupa tulisan, suara,

¹⁶ Morissan, *Manajemen Publik Relation: Strategi Menjadi Humas Profesioan*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2008)

¹⁷ Risda Wulandari, Skripsi: "*Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Kec. Malili Kab. Luwu Timur*" (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2018)

gambar, logo, lambang ataupun kode-kode tertentu. Kamus Besar Bahasa Indonesia online, menyebutkan bahwa komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang di maksud dapat dipahami.

Pengertian komunikasi sudah didefinisikan oleh banyak orang yang mendefinisikannya. Menurut Laswell komunikasi pada dasarnya suatu proses yang menjelaskan siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Kepada siapa? Dengan akibat atau hasil apa? (*Who? Says what? In wich channel? To whom? With what effect?*). Menurut Arifin (2006:20-21), komunikasi memang menyentuh semua aspek kehidupan bermasyarakat atau sebaliknya semua aspek kehidupan bermasyarakat menyentuh komunikasi.¹⁸

Untuk mencapai komunikasi yang efektif perlu di perhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya, menurut Effendy (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah : 1) komunikasi harus tepat waktu dan sasaran, ketepatan waktu dalam menyampaikan komunikasi harus betul-betul diperhatikan sebab apabila penyampaian komunikasi tersebut terlambat maka kemungkinan apa yang disampaikan tersebut tidak ada manfaatnya lagi; 2) Komunikasi harus lengkap, selain komunikasi yang harus disampaikan harus mudah dimengerti oleh penerima komunikasi maka komunikasi tersebut harus lengkap sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi; 3) Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi, dalam menyampaikan suatu komunikasi apalagi komunikasi yang harus disampaikan tersebut merupakan hal yang penting yang perlu pengertian secara mendalam maka faktor situasi dan kondisi yang tepat perlu diperhatikan; 4) Komunikasi perlu menghindari kata-kata yang kurang sopan, agar komunikasi yang disampaikan mudah dimengerti dan diindahkan maka perlu dihindarkan dari kata-kata yang kurang baik; 5) Adanya persuasi dalam komunikasi, seringkali manajer harus

¹⁸ Arifin, Anwar. 2006. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta:PT. Radja Grafindo Persada.

merubah sikap , tingkah laku dan perbuatan dari orang-orangnya sesuai dengan yang diinginkan untuk itu dalam pelaksanaan komunikasi harus disertai dengan persuasi.¹⁹

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembagunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketenteraman dan keterlibatan yang mengayomi dan menyejahterakan masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki aspek dimensional oleh karena itu dalam pembahasan dan menerapkan strategi pelaksanaannya tidak dapat hanya didasarkan pada satu aspek saja, misalnya hanya aspek ekonomi atau aspek politik, pendekatannya harus terintegrasi melingkup aspek lainnya seperti aspek sosial budaya, kondisi geografis dan aspek hukum/peraturan perundang-undangan.

Paradigma kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah adalah kerangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, pelayanan publik mencakup penyelenggaraan publik berkaitan dengan penyediaan infrastruktur, barang dan jasa termasuk pelayanan jasa, termasuk pelayanan dasar atau inti yang menjadi tugas dan fungsi utama pemerintahan pusat/pemerintahan daerah. Sedangkan public regulation berkaitan dengan pembentukan peraturan perundang-undangan dan kebijakan dalam kerangka menciptakan ketentraman dan ketertiban. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang di maksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan adminstratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁰

¹⁹ Efendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi*. Teori dan Praktek. Bandung: Rosda.

²⁰ Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Kaitannya dalam pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidak mampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk, memang selama ini image pelayanan publik yang buruk tersebut masih melekat pada sistem pelayanan publik yang ada, dan image buruk tersebut yang paling mudah dirasakan adalah ketidakmampuan aparatur dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat publik yang harus dilayani.

Apabila ingin melakukan komunikasi dengan baik, seorang komunikator harus sadar bahwa :

- 1) Komunikasi sebenarnya tidak akan pernah terjadi kecuali jika tidak ada khalayak yang mau melihat atau mendengar apa yang di sampaikan;
- 2) Tidak hanya berkomunikasi semata-mata melalui serangkaian kata-kata, tetapi juga melalui seluruh penampilan fisik, bangunan, penampilan petugas, penampilan media dan sebagainya;
- 3) Berkomunikasilah kepada khalayak dalam pengalaman mereka jika ingin mereka perhatikan;
- 4) Jika proses komunikasi menemui kesulitan, itu menjadi pertanda bahwa strategi kita yang salah, bukan pikiran khalayak yang salah;
- 5) Dan jika akhirnya gagal dalam proses komunikasi tersebut maka bukan sekedar kata-kata yang harus diperbaiki melainkan semua pikiran dan pertimbangan di balik kata-kata tersebut ;
- 6) Sebelum mulai berkomunikasi, terlebih dulu harus mengetahui persis apa yang diharapkan khalayak dari proses komunikasi tersebut;
- 7) Komunikasi akan efektif jika melibatkan nilai dan aspirasi khalayak;
- 8) jika yang dinyatakan berlawanan dengan keyakinan, aspirasi, serta motivasi khalayak, maka hampir bisa dipastikan bahwa komunikasi tersebut gagal;
- 9) yang menjadi masalah

bukan yang ada dalam pikiran kita, melainkan apa yang diterima dan di serap oleh khalayak.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan²¹.

Pelayanan adalah sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik diartikan memberi layanan (*melayani*) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan²².

²¹ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 135.

²² Ujan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 5.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara member dan menerima pelayanan publik.

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang terhadap pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah kantor. Pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan:

- a. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji.
- b. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. Kualitas dan integritas merupakan suatu yang tak terpisahkan²³.

Manusia tak bisa lepas dari yang namanya pelayanan. Dimanapun kita berada, baik itu ketika membeli bensin ataupun makan di warung itu pasti ada yang melayani kita. Pelayanan bisa dikatakan sebagai serangkaian aktivitas antara penjual dan pembeli yang dimana penjual melayani pembeli agar memberikan kesan yang baik kepada pembeli tersebut. Kepuasan suatu pelanggan itu tergantung dari pelayanan yang kita berikan. Apalagi dibagian Lembaga pemerintahan, pelayanan yang baik dan tidak mempersulit masyarakat itu bisa dikatakan sebagai pelayanan yang bagus, karna suatu pelayanan bisa dikatakan bagus ketika masyarakat puas atas pelayanan yang kita berikan.

6. Mekanisme Pengumpulan, Pengklasifikasian, Pendokumentasian, dan Pelayanan Informasi

Dalam rangka pelayanan informasi yang akurat, lengkap dan tidak menyesatkan, maka seluruh satuan kerja di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika perlu melakukan pengelolaan informasi secara baik, konsisten dan bertanggungjawab melalui kegiatan yang meliputi :

- A. Pengumpulan informasi
- B. Pengklasifikasian informasi
- C. Pendokumentasian informasi
- D. Pelayanan informasi²⁴
 1. Pengumpulan Informasi

²³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, h. 60.

²⁴ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, “*Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*”, h. 12-20.

Kegiatan pengumpulan informasi merupakan tahap yang sangat penting dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh setiap satuan kerja dilingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika, adalah :

- A. Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan oleh setiap satuan kerja.
- B. Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing satuan kerja;
- C. Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis;
- D. Pejabat sebagaimana dimaksud dalam butir 3 merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi disatuan kerjanya; sedangkan arsip statis dan dinamis merupakan arsip yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi satuan kerja bersangkutan.
- E. Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut:
 - 1) Mengenali tugas pokok dan fungsi satuan kerjanya
 - 2) Mendata kegiatan yang dilaksanakan oleh satuan kerja
 - 3) Mendata informasi dan dokumen yang dihasilkan
 - 4) Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen
- F. Alur dan mekanisme pengumpulan informasi
 Alur informasi dalam rangka proses pengumpulan informasi yang berada disetiap satuan kerja di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika

Proses pengumpulan informasi ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi- informasi yang berkualitas dan relevan. Pengumpulan informasi ini sangat berguna agar informasi yang akan diberikan kepada masyarakat nantinya bisa bermanfaat dan diterima masyarakat. Informasi yang dikumpulkan itu

biasanya bersumber dari pejabat atau Lembaga pemerintahan atau arsip. Informasi dari Lembaga pemerintahan ini berfungsi sebagai data hasil kerja pemerintah selama menjabat. Jadi, pengeumpulan informasi ini dilakukan agar informasi yang nantinya diberikan kepada masyarakat bukan informasi abal-abal, karena sudah melewati prosedur yang disediakan.

2. Pengkalsifikasian Informasi

A. Mengelompokkan informasi yang bersifat publik

Informasi yang bersifat publik dikelompokkan berdasarkan subyek informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja. Pengelompokan informasi yang bersifat publik meliputi:

- 1) Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala meliputi:
 - Informasi berkaitan dengan Depkominfo
 - Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Depkominfo
 - Informasi mengenai keuangan
 - Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan
 - Informasi yang lebih detail atas permintaan permohonan
- 2) Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta, yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.²⁵
- 3) Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat di Kementerian Komunikasi dan Informatika meliputi :
 - Daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
 - Hasil keputusan Pimpinan Kementerian Komunikasi dan Informatika dan latar belakang pertimbangannya;

²⁵ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

- Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
- Rencana kerja program/kegiatan termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- Perjanjian Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan pihak ketiga;
- Informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
- Prosedur kerja pegawai Kementerian Komunikasi dan Informatika yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat;
- Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

B. Mengelompokkan informasi yang dikecualikan

Dalam mengelompokkan informasi yang dikecualikan perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Informasi yang dikecualikan adalah informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Pasal 17 dan Pasal 18;²⁶
- 2) Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mengelompokkan informasi yang dikecualikan:
 - Ketat, artinya untuk mengategorikan informasi yang dikecualikan harus benar-benar mengacu pada metode yang valid dan mengedepankan obyektivitas;
 - Terbatas, artinya informasi yang dikecualikan harus terbatas pada informasi tertentu untuk menghindari penafsiran yang subyektif dan kesewenangan;
 - Tidak mutlak, artinya tidak ada informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendaknya.

²⁶ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

- 3) Pengecualian harus melalui metode uji konsekuensi bahaya (*consequential harm test*) yang mendasari penentuan suatu informasi harus dirahasiakan apabila informasi tersebut dibuka;
- 4) Untuk lebih menjamin suatu informasi dapat dibuka atau ditutup secara obyektif, maka metode di atas dilengkapi dengan uji kepentingan publik (*balancing public interest test*) yang mendasari penentuan informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik;
- 5) Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosialbudaya, dan pertahanan keamanan.
- 6) Usulan klasifikasi akses informasi sebagaimana tersebut pada angka 1 dan 2 diajukan oleh satuan kerja yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran dan administrasi;²⁷
- 7) Penetapan sebagaimana tersebut pada angka 3 dilakukan melalui rapat pimpinan.

Pengklasifikasian informasi dalam hal ini yakni untuk mengelompokkan informasi yang bersifat publik dengan informasi dan dikecualikan. Informasi sebenarnya tidak selalu diinformasikan kepada masyarakat. Terkadang ada informasi yang harus tidak dipublikasikan kepada masyarakat karena bersifat rahasia. Informasi ini biasanya disebut sebagai informasi dikecualikan. Informasi dikecualikan bersifat informasi rahasia, karena informasi ini biasanya akan menimbulkan kekacauan ketika informasi tersebut diketahui. Informasi ini biasanya terdapat dibagian militer. Sedangkan informasi yang bersifat publik itu informasi yang harus diketahui oleh masyarakat agar nantinya bermanfaat bagi masyarakat kedepannya.

3. Pendokumentasian Informasi

²⁷ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data dan informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika guna membantu PPID dalam melayani permintaan informasi. Tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi:

1) Deskripsi informasi

Setiap satuan kerja membuat ringkasan untuk masing-masing jenis informasi.

2) Memverifikasi informasi

Setiap informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya.

3) Otentikasi informasi

Dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap satuan kerja.²⁸

4) Pemberian kode informasi

Dilakukan untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan melalui metode pengkodean yang ditentukan oleh masing-masing satuan kerja. Pengkodean informasi meliputi:

- Kode klasifikasi disusun dan ditentukan dengan menggunakan kombinasi huruf dan angka.
- Kode huruf digunakan untuk memberi tanda pengenal kelompok primer atau fungsi.
- Kode angka dua digit untuk memberi tanda pengenal kelompok tersier atau kegiatan.

5) Penataan dan penyimpanan informasi

Dilakukan agar dokumentasi dan informasi lebih sistematis

Informasi yang akan diberikan kemasyarakat tentu punya sumber. Seperti penjelasan diatas, pendokumentasian informasi berfungsi sebagai kegiatan

²⁸ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, “Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,”

penyimpanan data, informasi dan catatan. Dalam kegiatannya itu, setiap informasi- informasi yang diambil akan disimpan lengkap dengan sumbernya. Jadi pendokumentasian informasi ini sangat berguna, karna masyarakat tidak perlu khawatir lagi akan sumber asal-asalan

4. Pelayanan Informasi

A. Mekanisme Pelayanan

Pelayanan informasi terbagi menjadi dua kegiatan berdasarkan pengelompokan informasi yang bersifat publik (disediakan dan diumumkan secara berkala, serta merta, dan tersedia setiap saat) dan yang dikecualikan.

Untuk pelayanan informasi yang bersifat publik diumumkan melalui berbagai bentuk dan media (media online dan media cetak):

1. Informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website Kementerian Komunikasi dan Informatika dan media cetak yang tersedia.
2. Permintaan informasi yang disediakan setiap saat

Semua informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat tetap di sediakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Pelayanan atas permintaan informasi publik tersebut diatur sebagai berikut:

- a) Mekanisme Pelayanan Informasi yang tersedia setiap saat atas permintaan secara tertulis

Langkah-langkah dalam mekanisme pelayanan informasi yang tersedia setiap saat meliputi:

- 1) Permohonan informasi public
- 2) Pejabat PPID menerima permohonan informasi
- 3) PPID melakukan pencatatan permintaan informasi dari pemohon untuk kepentingan tertib administrasi. Untuk mempermudah

masyarakat dalam meminta informasi publik, PPID menyiapkan Formulir Permintaan Informasi, yang terdiri dari:

- a. No. formulir (No. Pendaftaran)
 - b. Nama permohonan informasi
 - c. Alamat dan No. telp permohonan informasi (foto copy KTP)
 - d. Subjek dan keterangan informasi yang diminta
 - e. Alasan permintaan informasi
 - f. Nama pengguna informasi
 - g. Alamat dan No. Telp pengguna informasi (foto copy KTP)
 - h. Alasan penggunaan informasi
 - i. Format dan cara pengirim
 - j. Nama dan tanda tangan PPID
 - k. Tanggal diterimanya permohonan informasi
 - l. Cap kementerian komunikasi dan informatika tersebut.
- 4) Pemberian tanda bukti permohonan informasi (no pendaftaran) kepada permohonan informasi.
- b) Mekanisme pelayanan informasi yang tersedia setiap saat atas permintaan secara tidak tertulis
- Langkah-langkah dalam mekanisme pelayanan informasi yang tersedia setiap saat meliputi:
- 1) Permohonan informasi publik mengajukan permintaan informasi kepada PPID
 - 2) Pejabat PPID menerima permohonan informasi
 - 3) PPID melakukan pencatatan permintaan informasi dari permohonan untuk kepentingan tertib administrasi, meliputi:²⁹
 - a. No. Formulir (No. Pendaftaran)

²⁹ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, “*Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*,”

- b. Nama permohonan informasi
 - c. Alamat dan No. Telp permohonan informasi (foto copy KTP)
 - d. Subjek dan keterangan informasi yang diminta
 - e. Alasan permintaan informasi
 - f. Nama pengguna informasi
 - g. Alamat dan No. Telp pengguna informasi (foto copy KTP)
 - h. Alasan penggunaan informasi
 - i. Format dan cara pengiriman
 - j. Nama dan tanda tangan PPID
 - k. Tanggal diterimanya permohonan informasi
 - l. Cap kemeterian komunikasi dan informatika tersebut.
- 4) Petugas pelayanan informasi wajib melakukan konfirmasi kepada permohonan informasi mengenai kebenaran data pemohon dan pengguna informasi.
- 5) Apabila pada saat konfirmasi dilakukan ditemukan ketidaksesuaian data pemohon dan pengguna maka petugas pelayanan informasi berhak untuk tidak melayani permintaan informasi.
- c) Selambat-lambatnya dalam waktu 10 hari kerja sejak permohonan diterima oleh kantor PPID, maka PPID wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan itu meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak;
- d) Selambat-lambatnya dalam waktu 10 hari kerja sejak permohonan diterima oleh kantor PPID, maka PPID wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan itu meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi

ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak.³⁰

- e) Jika PPID membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan, PPID harus memberitahukan secara tertulis apakah permintaan informasi dapat dipenuhi atau tidak.
 - f) Jika permintaan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah *soft copy* atau data tertulis, biaya yang dibutuhkan. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.
 - g) Jika permintaan informasi ditolak, pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika, Komisi Informasi Pusat, Pengadilan Tata Usaha Negara, dan Mahkamah Agung sebagai upaya terakhir.
3. Pendokumentasian permintaan informasi dan pelaporan pelayanan Semua permintaan informasi baik yang melalui media elektronik, tidak tertulis maupun yang tertulis harus bisa di dokumentasikan.

Suatu informasi bisa dikatakan akurat dan tidak menyesatkan apabila informasi tersebut dikelola dengan baik sebelum di publikasikan kemasyarakat. Dalam hal pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Lembaga pemerintahan seperti diskominfo. Ada beberapa hal yang harus dilakukan sebelum informasi tersebut sampai kemasyarakat, yaitu dengan menggunakan mekanisme pengumpulan, penklasifikasian, pendokumentasian dan pelayanan informasi. Mekanisme ini sangat berguna dan membantu dalam pelayanan informasi publik. Karna dengan adanya mekanisme ini, informasi yang

³⁰ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, “Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,”

dipublikasikan itu bisa dipercaya masyarakat. Gunanya mekanisme ini untuk mengelola dan menyaring informasi yang akan dipublikasikan nantinya. Jadi, setelah melewati tahap yang sudah disediakan dalam mekanisme tersebut maka informasi tersebut bisa dikatakan sebagai informasi yang akurat dan terpercaya.

Informasi yang sudah melewati beberapa prosedur yang telah disediakan, barulah informasi tersebut dapat dipublikasikan. Seperti penjelasan diatas, pelayanan informasi ini bertujuan untuk mempublikasikan informasi yang sudah melewati prosedur yang telah disediakan. Namun ada dua kategori informasi yakni, informasi bersifat publik dan informasi yang dikecualikan. Untuk informasi yang bersifat publik itu diumumkan melalui beberapa bentuk dan media, yakni media online dan media cetak.

Adapun informasi yang diumumkan secara berkala itu pelayanannya melalui website yang tersedia. Dan untuk informasi disediakan setiap saat itu bisa didapat melalui PPID. Jadi kegiatan ini bisa disebut sebagai pelayanan permintaan informasi publik. Mekanisme pelayanannya bisa dikatakan cukup ribet karna harus melewati beberapa prosedur yang sudah disediakan. Cara pelayanannya sudah tersedia seperti penjelasan diatas. Jadi, pelayanan informasi ini bukan hanya mempublikasikan informasi melalui media yang ada, tapi juga menyediakan pelayanan informasi langsung yakni permintaan informasi.

C. Teori Konseptual

a. Definisi Dinas Kominfo dan Informatika

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) adalah lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola komunikasi, informasi, dan teknologi di tingkat pemerintahan. Fungsi utama Diskominfo adalah sebagai fasilitator antara pemerintah dan masyarakat dalam proses komunikasi dan distribusi informasi, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan publik, program pemerintah, dan isu-isu penting lainnya.

b. Peran Utama Diskominfo dalam Menyampaikan Informasi Publik

Diskominfo berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Beberapa peran utama Diskominfo dalam menyampaikan informasi publik antara lain:

1) Penyebaran Informasi Pemerintah

Salah satu tugas utama Diskominfo adalah menyebarkan informasi tentang kebijakan, program, serta kegiatan pemerintah kepada masyarakat. Penyebaran informasi ini bisa melalui berbagai media, baik cetak, elektronik, maupun media sosial.

2) Pengelolaan Komunikasi Publik

Diskominfo bertanggung jawab untuk mengelola komunikasi publik antara pemerintah dan warga negara. Ini mencakup pengelolaan media, hubungan masyarakat, dan kampanye komunikasi yang efektif.

3) Meningkatkan Transparansi Pemerintah

Diskominfo memiliki peran dalam memastikan bahwa informasi pemerintah disampaikan secara transparan kepada publik. Dengan begitu, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah yang mempengaruhi kehidupan mereka.

4) Penyebaran Informasi dalam Situasi Kritis

Pada saat terjadi bencana atau situasi darurat, Diskominfo berperan dalam memastikan informasi yang tepat dan akurat dapat sampai kepada masyarakat secara cepat dan efektif. Ini termasuk informasi mengenai langkah-langkah yang harus diambil, lokasi penampungan, serta informasi darurat lainnya.

5) Saluran Komunikasi dan Teknologi

Penyampaian informasi publik oleh Diskominfo kini tidak hanya terbatas pada saluran komunikasi tradisional seperti siaran radio, televisi, atau surat kabar. Teknologi digital, terutama internet dan media sosial, memberikan Diskominfo

kesempatan untuk mencapai audiens yang lebih luas dengan cara yang lebih interaktif. Beberapa saluran yang digunakan oleh Diskominfo antara lain:

6) Website Pemerintah

Sebagai saluran utama untuk informasi publik yang lebih terstruktur dan dapat diakses secara luas.

7) Media Sosial

Platform seperti Twitter, Facebook, Instagram, dan YouTube digunakan untuk menjangkau masyarakat lebih cepat dan lebih mudah, serta untuk memberikan respons yang lebih langsung terhadap pertanyaan atau masalah yang muncul.

8) Aplikasi Layanan Publik

Pengembangan aplikasi layanan publik juga menjadi salah satu sarana untuk memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam bentuk yang lebih terintegrasi.

9) Prinsip-prinsip dalam Menyampaikan Informasi Publik

Dalam menjalankan tugasnya, Diskominfo harus mematuhi prinsip-prinsip tertentu dalam penyampaian informasi, antara lain:

10) Transparansi

Semua informasi yang disampaikan harus jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan

11) Keterbukaan

Masyarakat berhak mengetahui informasi yang relevan dengan kebijakan atau program yang sedang berjalan.

12) Akuntabilitas

Diskominfo harus dapat dipertanggungjawabkan dalam hal penyampaian informasi, baik dari sisi isi maupun prosesnya.

13) Keterjangkauan

Informasi yang disampaikan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dari berbagai lapisan sosial, ekonomi, dan geografis.

14) Tantangan dalam Menyampaikan Informasi Publik

Beberapa tantangan yang dihadapi Diskominfo dalam menjalankan tugasnya antara lain:

15) Digital Divide

Masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi informasi, sehingga komunikasi publik dapat terbatas.

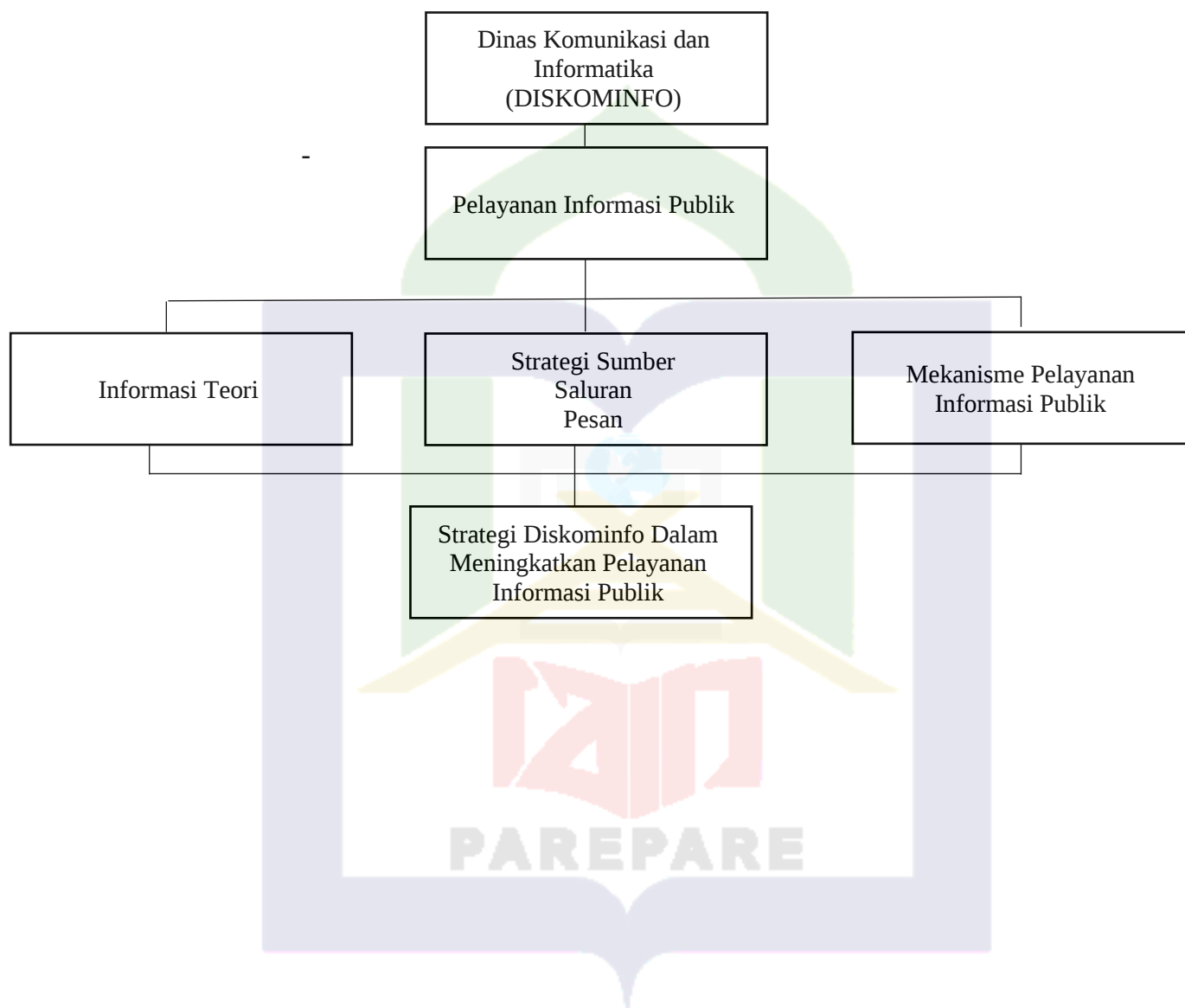
16) Kredibilitas Sumber Informasi

Keberadaan informasi hoaks atau informasi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan semakin meningkat, yang dapat merusak reputasi pemerintah dalam menyampaikan informasi yang benar.

17) Manajemen Konten

Untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif, konten yang disampaikan oleh Diskominfo harus menarik, relevan, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

D. Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian dan Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam proposal ini merujuk pada pedoman karya ilmiah yang diterbitkan IAIN Parepare. Metode tersebut mencakup beberapa bagian yakni pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis data dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Untuk mengetahui metode penelitian dalam penelitian ini maka diuraikan sebagai berikut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana peneliti terlibat dalam konteks, dengan situasi dan setting fenomena alami yang sedang diteliti. Setiap fenomena adalah sesuatu yang unik yang berbeda dari lainnya karna berbeda konteksnya. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami kondisi suatu konteks yang alami (*natural setting*) tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studi.³¹

Ada dua jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif. Jenis penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu jenis penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini langsung tutun ke lapangan guna mencari data. Langkah yang diambil dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yaitu wawancara langsung ke pihak yang bersangkutan sesuai dengan data yang sudah kita tetapkan. Jenis penelitian ini juga berguna untuk memahami kondisi yang ada dilapangan sehingga data kita butuhkan bisa kita dapat.

³¹ Suwandi dan Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Rineka Cipa, 2009)

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah berada di kantor Diskominfo Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi Diskominfo dalam menyebarkan informasi publik. Penelitian ini berfokus pada informasi yang diberikan Diskominfo untuk masyarakat Kota Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland sebagaimana yang dikutip oleh Lexy. J. Moleong dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian Kualitatif*, mengemukakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif kata-kata dan tindakan, selebihnya berupa data tambahan, seperti dokumen dan lain-lain. Selaian itu data-data dalam penelitian kualitatif berasal dari para informan yang dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian. Adapun sumber data dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :³²

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari pelaku yang melihat dan terlibat langsung dalam penelitian yang dilakukan peneliti. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung.

³² Moleong, L. J. (2000). *Metode Kajian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Kuya

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua), data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber buku, laporan, jurnal dan lain-lain.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data guna memperoleh hasil data yang dibutuhkan serta sesuai dengan pembahasan dalam penelitian nantinya, maka ada beberapa metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, mencatat, menganalisa secara sistematis terhadap gejala/fenomena/objek yang akan diteliti.³³ Observasi langsung dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa. Dalam penelitian ini penulis memprioritaskan objek pengamatan kepada cara kinerja pihak Diskominfo Kota Parepare dalam melaksanakan tugasnya.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset (seorang yang mendapat informasi) dan informan (seorang yang di asumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek).

Peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara, dengan mengenai data-data pokok tentang Strategi Diskominfo Parepare dalam menyampaikan informasi publik.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumentasi, perturan-peraturan notulen catatan harian dan sebagainya. Dengan demikian peneliti dapat mempelajari dokumen yang

³³ Abu Achmad dan Narbuko Cholid, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Akasara 2007)

berhubungan dengan penyebaran informasi publik di Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan publik.³⁴

F. Analisi Data

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis yaitu suatu bentuk penelitian yang meliputi proses pengumpulan dan penyusunan data, kemudian data yang sudah dikumpul dan tersusun tersebut di analisis sehingga diperoleh pengertian data yang jelas. Setelah dilakukan penelitian tentunya akan diperoleh data kualitatif sesuai dengan pendekatan yang diambil, oleh karena itu semua data yang diperoleh dilapangan baik berupa hasil observasi maupun wawancara akan dianalisis sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang bagaimana strategi dinas komunikasi dan informatika dalam penyebaran informasi publik di Kota Parepare.

³⁴ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: UGM Press, 1999)

BAB IV

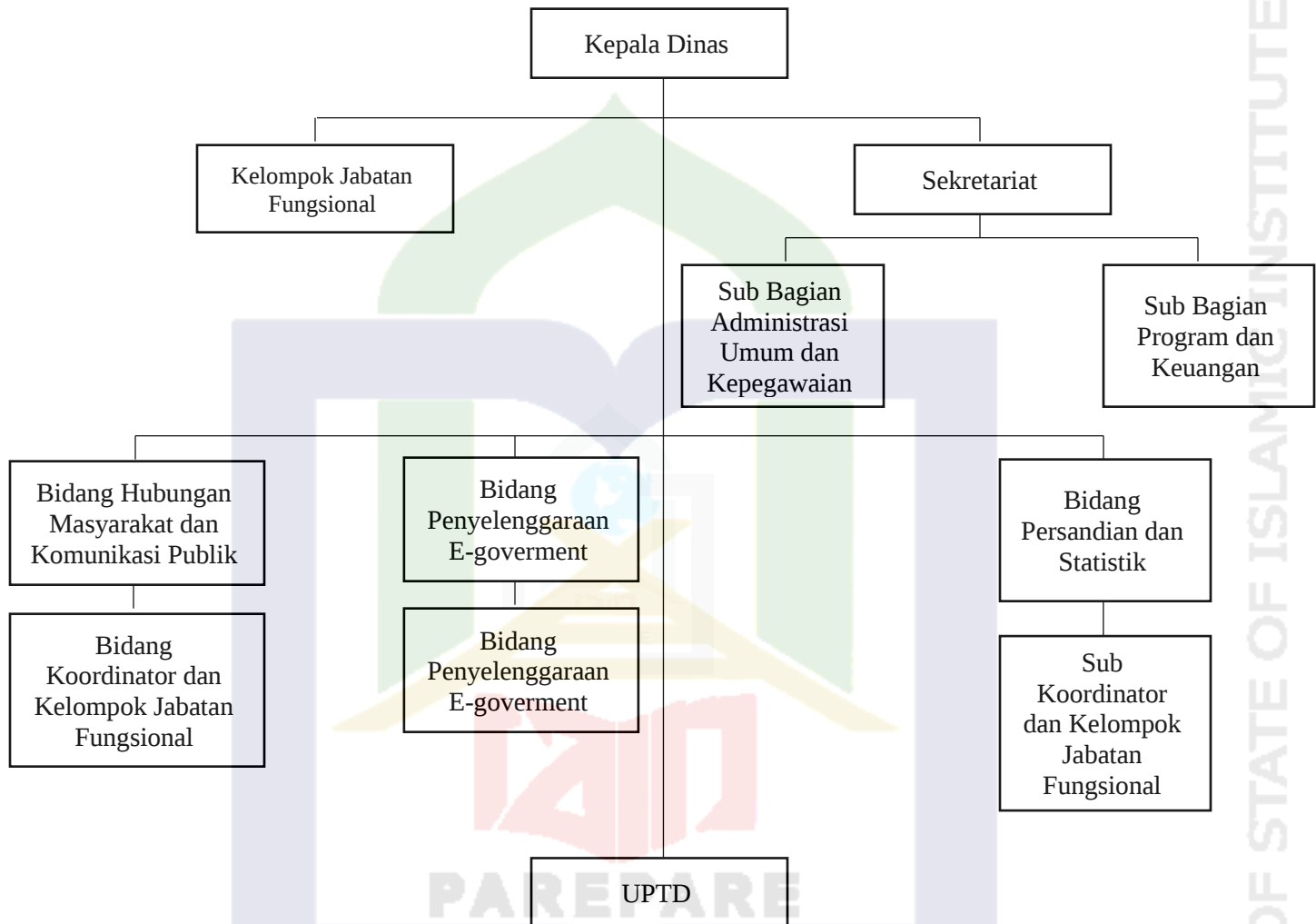
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian dan menyajikan data yang didapatkan penulis setelah melakukan penelitian di Diskominfo Kota Parepare melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi yang disertai dengan penjelasan - penjelasan untuk mempermudah dalam melakukan proses pembahasan hasil penelitian.

A. Struktur Organisasi Diskominfo Kota Parepare

Diskominfo Kota Parepare bisa dikatakan sebagai organisasi, namun dalam rana lembaga pemerintahan. Tentunya Diskominfo membutuhkan yang namanya bagan, agar lebih mudah tersusun dan mengetahui bidang-bidang serta seksi-seksi yang ada didalamnya. Adapun bagan Diskominfo Kota Parepare sebagai berikut.

Struktur Organisasi Diskominfo Kota Parepare



B. Peran Diskominfo Parepare Dalam Menyampaikan Informasi Publik

Peran Diskominfo dalam menyampaikan informasi harus optimal kepada publik, yang dimaksud dalam hal ini adalah cara agar pelayanan informasi yang dijalankan oleh Diskominfo Kota Parepare bisa memudahkan masyarakat mendapatkan informasi yang diinginkan. Bentuk layanan yang diberikan oleh

Diskominfo ke masyarakat Kota Parepare adalah suatu peran untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat agar bisa menikmati informasi yang dibutuhkan. Untuk mendapatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan, perlu strategi yang berkualitas. Di era sekarang, dimana informasi sangatlah penting, karena dengan adanya informasi masyarakat bisa mengetahui kejadian apa saja yang terjadi baik keadaan negeri ini maupun perkembangan negeri ini. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat akan informasi yang diberikan sangatlah penting.

Diskominfo memiliki beberapa bidang yang masing-masing memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bidang-bidang tersebut saling terhubung dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat Kota Parepare. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Budi selaku Kepala Bidang HKP, mengatakan bahwa:

“Dalam Diskominfo terbagi dua elemen yaitu, bidang TIK & bidang E-Gov dan bidang HKP. Upaya dalam meningkatkan kebijakan kualitas Diskominfo yaitu mulai dari bidang TIK tadi. Tidak cukup hanya dari langsung konten/informasi, harus mulai dari bawah. Meningkatkan infrastruktur terlebih dahulu seperti, jalanan, jaringan dan WiFi publik yang bagian ini dikerjakan oleh TIK. Sedangkan bidang *E-gov* menangani bagian aplikasi yang bisa memudahkan masyarakat mendapatkan layanan. Kedua bidang HKP, bidang ini menangani konten/informasi yang akan dipublikasikan ke masyarakat”.³⁵

Memberikan informasi sangatlah mudah, tapi kepuasan masyarakat adalah hal paling utama. Diskominfo memiliki cara agar kepuasan masyarakat akan pelayanan informasi yang diberikan bisa tercapai yakni dengan mengandalkan tiga bidang yang ada dalam Diskominfo, yaitu bidang TIK & *E-gov* dan HKP.

1. Peran Bidang TIK dan *E-gov* (Elektronics Government)

Seiring perkembangan zaman, teknologi mulai bermunculan. Pada di abad ini, hampir rata-rata manusia menggunakan teknologi sehari-harinya. Manusia memanfaatkan teknologi yang semakin maju untuk membantu kegiatan sehari-

³⁵ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

harinya ataupun dalam pekerjaannya. Dengan berkembangnya teknologi sekarang ini sangat berguna dan banyak hal yang bisa dikerjakan dengan menggunakan teknologi secara praktis dan juga cepat. Di sekolah juga menyediakan mata pelajaran mengenai pemahaman dasar teknologi, mata pelajaran tersebut dinamai TIK. Teknologi Informasi Dan Komunikasi atau disingkat TIK ini bergerak dilayanan teknologi seperti Komputer, WiFi dan server. Lembaga pemerintahan yang ada di Kota Parepare yakni Diskominfo juga mempunyai bidang TIK yang akan mengurus masalah teknologi. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Shufi mengatakan bahwa:

“Yang kita lakukan ini kalau misalnya TV Peduli mau siaran langsung kita mendukung jaringan internetnya. Infrastruktur yang kita dukung, kita sediakan jaringan internet yang memadai supaya digunakan siaran langsung. Kita juga menyediakan WiFi gratis yang ada di taman-taman ataupun masjid bagi mereka yang mau mengakses informasi-informasi daerah bisa menggunakan WiFi gratis yang disediakan oleh pemerintah daerah. Kita juga mendukung ketersediaan jaringan Menara telekomunikasi seperti telkomsel, indosat dan lain sebagainya. Server juga kita sudah sediakan dalam bentuk closed system atau dalam kata lain server sewahan.”³⁶

Bidang TIK bergerak dibagian infrastruktur yang mana dalam hal ini seperti menyediakan teknologi yang dibutuhkan Diskominfo. Bidang TIK bergerak menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh bidang HKP untuk memperlancar kegiatannya. Kebutuhan yang disediakan oleh bidang TIK untuk bidang HKP yakni jaringan yang memadai untuk kebutuhan siaran langsung yang dilakukan oleh tim TV Peduli agar kegiatannya berjalan dengan lancar. Jadi dalam hal ini bisa dikatakan bahwa bidang TIK ini bisa disebut sebagai pensupport bidang HKP dalam memperlancar pelayanan informasi publiknya ke masyarakat. Selain itu, bidang TIK juga menyediakan WiFi gratis yang dipasang di taman-taman ataupun di masjid dengan kecepatan internet 30mbps yang mana jaringan tersebut sudah dikatakan cepat. Dengan adanya WiFi yang dipasang di taman-taman yang ada di Kota Parepare, masyarakat yang mau internetan sambil santai bisa langsung ke taman.

³⁶ Wawancara Shufi Sumarda Kepala Bidang *E-governmen*, Tanggal 08 Februari 2025

Dan juga, dengan adanya WiFi yang sudah dipasang di masjid, imam masjid bisa kajian sambil *Live* di Facebook ataupun di Youtube dengan menggunakan WiFi yang ada di masjid tersebut, dengan begitu masyarakat yang tidak sempat ke masjid ataupun yang ada di taman tadinya, bisa langsung buka *Live Streaming* yang sudah disediakan oleh pengurus masjid tersebut. WiFi yang disediakan bidang TIK ini disebut sebagai WiFi publik dan siapapun bisa memakainya. Tujuan dalam penyediaan WiFi publik ini agar masyarakat bisa mengakses informasi seputar pemerintahan daerah. Selain daripada itu, bidang TIK juga mendukung ketersediaan Menara Telekomunikasi seperti Telkomsel, Indosat dan XL yang berguna untuk meng-cover seluruh Kota Parepare, dengan begitu bisa memberikan akses kecepatan internet dalam mengakses informasi. Untuk itu tidak bisa langsung memasang Menara telekomunikasi yang ada di Kota Parepare harus mengonfirmasi di bidang TIK agar bisa diberi izin. Selain WiFi bidang TIK juga menyediakan server yang dimana tempat atau wadah website untuk menyimpan data. Jadi gunanya server ini untuk memberikan akses ke pengguna lain, misalnya saja untuk kasus website server, ketika anda mengetikkan suatu alamat website menggunakan browser, maka artinya komputer anda sedang bertindak sebagai klien yang meminta informasi kepada website server kemudian mengirimkan isi website ke komputer anda, sehingga dapat mengakses isi website tersebut. Server yang disediakan termasuk server closed system atau bisa dikatakan server sewahan. Kegunaan server sewahan ini, bidang TIK tidak perlu repot mengurus atau merawat server tersebut. Jadi jika nantinya server yang disewanya yang ada di tempat tersebut sudah ketinggalan zaman. Maka bisa menyewa tempat server baru yang sudah menyediakan tipe server baru. Maka dari itu, TIK ini bisa dikatakan sebagai pembuat jalur yang akan menjadi jalanan website yang dibuat nantinya.

Pemerintahan elektronik atau biasa disebut E-government adalah sebuah teknologi yang digunakan pemerintah untuk memberikan layanan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. E-gov ini juga bisa dalam urusan bisnis serta hal lain

yang berkenaan dengan pemerintahan. E-gov dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisien internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis. Diskominfo Kota Parepare juga mempunyai bidang E-gov, yang mana pelayanannya sama yakni memberikan pelayanan informasi melalui teknologi. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Shufi kepala bidang *e-gov*, mengatakan bahwa :

“Sebenarnya kalau di e-gov kita lebih ke pembuatan websitenya. Seperti radio dan TV yang mau dilengkapi itu kita yang membuat websitenya. Kita juga kadang backup kalau live streaming itu kita backupkan jaringan sama beberapa perangkat. Tidak terlalu signifikan sebenarnya karna kitakan cuman supporting system sih.”³⁷

Bidang E-gov berkontribusi dalam pelayanan informasi dengan membuat sebuah website untuk bisa diakses nantinya oleh masyarakat. Jika tadi TIK adalah Hardware, maka E-gov disebut sebagai Software. Bidang E-gov ini sebagai pembuat atau penyedia aplikasinya. Seperti halnya penjelasan diatas, TIK sebagai pembuat jalannya atau sesuatu yang akan dilalui nantinya, dan e-gov sebagai penyedia aplikasinya. Jadi, gunanya TIK bisa disebut sebagai pembuat jalur agar aplikasi yang disediakan atau dibuat oleh e-gov bisa melewatinya. E-gov menyediakan pembuatan website untuk membantu sebuah pekerjaan. Seperti wawancara diatas, bidang e-gov membuat website untuk layanan TV Peduli dan layanan Radio Peduli agar bisa membantu dalam pelayanan informasi. Selain dari pada itu, *e-gov* juga kadang membackup jaringan agar dalam pelayanan informasi yang dijalankan oleh bidang HKP bisa membantu memperlancar pelayanan informasinya. Dengan begitu, bidang HKP tidak perlu kewalahan lagi dalam masalah jaringan. Walaupun sebenarnya itu tugas TIK untuk penyedia jaringan, tapi bukan berarti tugas hanya itu dilaksanakan oleh bidang TIK, melainkan bidang e-gov juga.

³⁷ Wawancara Shufi Sumarda Kepala Bidang *E-government*, Tanggal 08 Februari 2025

Di era sekarang hampir rata-rata kantor punya alamat website tersendiri. Seperti halnya kantor Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah dibuatkan website untuk membantu pekerjaan. Dengan adanya website yang telah dibuatkan oleh Diskominfo dibidang E-gov, sangat mempermudah pekerjaan, dan masyarakat juga senang akan hal ini, karna masyarakat tidak perlu lagi ke kantor DPMPTSP untuk mendaftar surat izin, bisa langsung daftar di website yang sudah disediakan.

2. Peran Pengelolaan Pelayanan Prima Dalam Bidang HKP

Seperti halnya penjelasan diatas menggunakan istilah penyebutan komputer Hardware dan Software, maka HKP juga punya istilah penyebutan komputer yaitu Brainware atau dalam kata lain pengguna. Jika tadi TIK sebagai pembuat jalan, E-gov sebagai penyedia aplikasi, maka HKP sendiri sebagai penggunanya untuk menjalankan aplikasi yang sudah disediakan E-gov dengan melalui jalur yang sudah dibuat oleh TIK. Dalam sebuah pelayanan kepada masyarakat, bidang HKP menggunakan metode pelayanan prima. Pelayanan Prima merupakan salah satu metode untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat agar merasa puas. Metode Pelayanan prima ini biasanya dipakai oleh perusahaan dalam menarik dan mempertahankan pelanggan atau konsumennya. Namun dalam kasus ini, metode ini juga bisa dipakai dalam tatanan pemerintahan dibidang pelayanan masyarakat. Manfaat dan tujuan dari metode ini bisa dikatakan sebagai salah satu metode yang paling ampuh untuk membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Manfaat yang dimaksud disini adalah salah satunya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Dan tujuan yang dimaksud adalah salah satunya menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kebutuhan masyarakat akan pentingnya informasi menjadi salah satu faktor terbentuknya Diskominfo yang bergerak dibidang pelayanan, termasuk pelayanan informasi. Bergerak dibidang pelayanan, Diskominfo menyediakan berbagai

pelayanan untuk kebutuhan masyarakat. Informasi dan Komunikasi Publik atau disingkat HKP adalah salah satu bidang yang ada di Diskominfo yang bergerak di bidang pelayanan informasi publik. HKP sendiri memberikan pelayanan berupa informasi kepada masyarakat, baik itu informasi seputar pemerintahan daerah maupun bencana alam. dan untuk penjelasan masalah penanganannya akan dijelaskan nantinya dibagian bawah. Sebagaimana wawancara yang dikemukakan oleh Budi selaku kabid HKP.

“HKP itu kepanjangannya Informasi dan Komunikasi Publik yaitu merujuk kepada kelembagaan HKP Kota Parepare itu. Saya kira di Sulawesi Selatan yang menggunakan momen klatur, HKP itu mungkin salah satunya Diskominfo. Jarang saya menemukan ada Diskominfo di Sulawesi Selatan yang ada HKP nya. Kami pada saat itu merujuk ke kementerian karena di Kementerian ada namanya Dirjen HKP yang memang mengurus persoalan konten. Di Parepare, HKP itu mengurus tujuh urusan yang prinsipnya memang berbau konten dan dibawah koordinasi saya, di antaranya; layanan TV Peduli, layanan Radio Peduli, PPID, Statistik, KIM, Sound Sistem dan MLIK.”³⁸

Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Publik atau disingkat HKP yang merujuk kepada kelembagaan yang ada di Kota Parepare. HKP sendiri dinaungi oleh Diskominfo, Di Sulawesi Selatan, hanya Diskominfo Kota Parepare saja yang memiliki bidang HKP, itulah yang membedakan antara Diskominfo Kota Parepare dengan Diskominfo yang ada di Sulawesi Selatan. Dulunya, bidang HKP ini tidak langsung terbentuk bersamaan dengan Diskominfo. Melainkan Diskominfo merujuk ke Kementerian. Di Kementerian sendiri ada yang Namanya Dirjen HKP yang mengurus persoalan konten/informasi. Dengan begitu, HKP yang terbentuk di Diskominfo karena hasil dari rujukan Diskominfo agar HKP yang ada kementerian bisa juga dimasukkan di Diskominfo sebagai tambahan bidang untuk memberi pelayanan tambahan kepada masyarakat Kota Parepare. Setelah itu, terbentuklah dengan nama bidang HKP dan tidak mengikuti sama persis dengan nama yang ada di kementerian dengan menghilangkan kata “Dirjen” dan hanya memakai nama HKP.

³⁸ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

Informasi dan Komunikasi Publik mengurus tujuh urusan yang prinsipnya berbau konten atau dengan kata lain informasi yang tersedia melalui elektronik. Adapun tujuh urusan yang dikontrol oleh HKP sebagai berikut:

A. Pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Informasi sejatinya sangat dibutuhkan, bahkan dahulu di zaman kerajaan informasi sangatlah mahal. Dibandingkan dengan sekarang, informasi bisa kita dapatkan dengan mudah. Bisa dilihat dari media cetak sampai dengan media sosial. Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 ini, masyarakat Indonesia sekarang bisa menikmati informasi menyangkut tentang pemerintahan baik itu kinerja pemerintah selama menjabat maupun perkembangan Indonesia. Dengan begitu, masyarakat bisa mengontrol pemerintah walaupun hanya lewat berita yang diinformasikan. Di Kota Parepare sendiri mempunyai lembaga pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan informasi, yakni Diskominfo. Diskominfo ini melayani masyarakat dengan memberikan informasi seputar pemerintahan maupun bencana alam, dan bahkan masyarakat bisa memohon atau meminta langsung informasi di Diskominfo melalui PPID. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau disingkat PPID ini menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Budi selaku kepala bidang HKP beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan dengan Diskominfo, kita ada pelayanan yang terkait tentang permintaan informasi. Yang paling utama itu, PPID, dari segi tugas PPID itu bertugas melayani setiap atau semua permintaan informasi baik itu dari masyarakat pribadi maupun Lembaga atau instansi diluar dari Diskominfo ataupun diluar dari pemerintah kota (Pemkot). Kita juga melayani informasi dalam hal ini “permintaan mensosialisasikan” atau disebut diseminasi informasi publik.”³⁹

³⁹ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

Diskominfo Kota Parepare mempunyai bidang yang bergerak di pelayanan permintaan informasi yakni PPID. PPID ini bertugas melayani setiap permintaan informasi dari masyarakat pribadi ataupun Lembaga luar kota atau Pemkot yang membutuhkan informasi. Selain daripada itu, PPID juga melayani permintaan informasi dalam bentuk permintaan mensosialisasikan atau dalam kata lain kegiatan diseminasi informasi publik. Dalam hal ini, permintaan informasi dibagi menjadi dua bagian yakni Permohonan Informasi dan Kegiatan Diseminasi Informasi Publik.

a. Permohonan Informasi

Permohonan informasi merupakan layanan yang diberikan oleh Diskominfo melalui PPID ke masyarakat untuk langsung mendapatkan informasi baik itu secara pribadi ataupun ada hal lain, selama informasi tersebut tidak disalahgunakan. Permohonan informasi ini sangat membantu bagi masyarakat dengan langsung ke PPID, kita bisa meminta informasi apa saja yang kita butuhkan. PPID tidak langsung memberikan informasi ketika masyarakat meminta informasi, melainkan harus mengikuti prosedur yang sudah disediakan yakni dengan mengikuti mekanisme permohonan informasi. Adapun mekanisme permohonan informasi publik sebagai berikut:

- 1) Pemohon informasi datang ke meja layanan informasi di kantor Diskominfo Kota Parepare mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi, serta akta pendirian lembaga/institusi dan surat izin dari Kesbangpol Kota Parepare jika pemohon adalah sebuah lembaga.
- 2) Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.
- 3) Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.

- 4) Petugas menolak menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon /pengguna informasi jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Jika informasi yang diminta oleh pemohon belum tersedia di website PPID atau pemerintah Kota Parepare, maka PPID Utama akan meneruskan permintaan informasi tersebut kepada SKPD terkait selaku PPID Pembantu.
- 6) Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik.
- 7) Membukukan dan mencatat.

Setelah itu, adapun jangka waktu penyelesaiannya sebagai berikut:

- 1) Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
- 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari;
- 3) Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos;
- 4) Jika pemohon informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk soft copy atau data tertulis, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman. Bila permohonan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

b. Diseminasi Informasi Publik

Berbicara tentang diseminasi, pasti yang terlintas dipikiran kita adalah penyebaran ide. Diseminasi sendiri adalah suatu kegiatan penyebaran informasi yang ditujukan kepada kelompok target atau individu agar mereka memperoleh informasi, timbul kesadaran, menerima, mengubah perilaku sasaran dan akhirnya mereka mampu memanfaatkan informasi tersebut. Di Diskominfo sendiri kegiatan diseminasi informasi publik menjadi kegiatan layanan informasi yang biasanya berupa sosialisasi dari permintaan sesama Pemkot maupun lembaga luar yang minta disosialisasikan informasinya. Kegiatan diseminasi informasi publik ini menggunakan media MLIK, layanan TV Peduli dan layanan Radio Peduli untuk mensosialisasikan informasi dari permintaan lembaga atau instansi. Untuk sosialisasi di lingkup yang mudah dijangkau, Diskominfo hanya menggunakan MLIK sebagai media penyebarannya. Sedangkan untuk jangkauan luas, Diskominfo menggunakan layanan TV Peduli dan layanan Radio Peduli sebagai media penyebarannya.

B. Adanya Data Statistik Sebagai Informasi Publik

Data yang disimpan dan disusun yang akan digunakan nantinya disimpan oleh bagian statistik. Bagian statistik berguna menyimpan dan menyusun data-data yang untuk mempermudah pencarian data yang diperlukan. Data-data atau arsip yang ada di kantor-kantor diurus oleh bagian statistik. Dengan begitu, staf atau pimpinan tidak perlu memikirkan data atau arsip yang ada di kantornya, karena sudah disimpan di bagian statistik. Diskominfo Kota Parepare sendiri memiliki bidang statistik yang dikoordinasi oleh HKP. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Yusni selaku kbid statistik.

“Kebetulan disini saya sebagai kepala statistik yang dibawah oleh bidang HKP. Mungkin saya akan fokus kepala pelayanan informasinya, khususnya pelayanan informasi data statistik kepada masyarakat misalnya. Jadi kami disini setiap tahunnya itu mengumpulkan data-data dari seluruh data-data statistik yang ada di seluruh sektor SKPD bahkan lintas sektor, misalnya yang

ada di IAIN juga yang membutuhkan data, dan setiap tahunnya data-data tersebut kami terbitkan dalam bentuk buku data pokok. Yang ada data tersebut dapat digunakan seluruh SKPD dan termasuk juga mahasiswa yang penelitian itu. Data-data itu juga dapat diakses di websitenya Parepare Kota dan PPID.”⁴⁰

Seksi Statistik yang dibawah oleh bidang HKP berfungsi sebagai salah satu pelayanan informasi bagian data. Pelayanan informasi yang dimaksud adalah dengan memberikan data statistik kepada masyarakat yang membutuhkan. Setiap tahunnya, seksi statistik mengumpulkan data-data dari setiap statistik yang ada di sektor SKPD dan bahkan data-data yang dikumpulkan juga dari lintas sektor. Kampus IAIN Kota Parepare juga menjadi langganan yang membutuhkan data-data dari seksi statistik dibidang HKP ini untuk keperluan yang dibutuhkan. Setiap tahunnya, data-data yang sudah dikumpulkan itu kemudian diterbitkan dalam bentuk buku data pokok untuk mempermudah masyarakat. Bukan hanya itu, SKPD dan juga mahasiswa yang sedang dalam penelitian bisa meminta data-data tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya. Data dari statistik juga bisa didapatkan dengan meminta file PDF dan juga bisa melalui website yang sudah tersedia, seperti website Pareparekota dan juga website PPID. Disana kita langsung bisa mendapatkan data yang di inginkan sesuai dengan data pokok yang disediakan.

C. Adanya Mobil/Motor Layanan Informasi Keliling (MLIK)

Mungkin sebagian orang banyak yang belum mengetahui apa itu MLIK. Mobil Layanan Informasi Keliling atau disingkat MLIK adalah kendaraan yang dipakai oleh Diskominfo Kota Parepare sebagai alat atau media berjalan. MLIK sendiri berfungsi sebagai penyebaran informasi dengan jangkauan terbatas, karna hanya memberikan informasi di sekitar Kota Parepare saja. MLIK biasanya hanya digunakan untuk sebagai memberikan himbauan kepada masyarakat Kota Parepare. Himbauan yang biasanya disampaikan itu seperti masalah bencana baik banjir

⁴⁰ Wawancara Muh. Yusni Kepala Bagian Statistik, Tanggal 08 Februari 2025

maupun kebakaran. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Budi selaku kepala bidang HKP, mengatakan bahwa:

“MLIK itu sebenarnya sifatnya lebih ke satu arah, karna kami hanya menyampaikan atau mensosialisasikan kebijakan atau dokumen, naskah informasi yang dari pemerintah. Setelah dibuat naskahnya dan ada beberapa tim yang juru informasi Namanya, baik itu motor maupun mobil. Jadi naskah itu dibagikan ke tim, nanti tim turun kelapangan. Namun tidak ada feedback dari masyarakat karna MLIK sifatnya hanya satu arah.”⁴¹

Mobil/Motor Layanan informasi Keliling atau disingkat MLIK ini bersifat satu arah. Fungsi MLIK ini memberikan informasi atau mensosialisasikan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Informasi dari pemerintah daerah bersifat dokumen yang nanti akan dibuat naskahnya. Setelah itu, dokumen yang sudah dibuatkan naskah tadi tersebut diserahkan ke tim yang bertanggung jawab yang akan menghimbaukan ke masyarakat. Setelah tim sudah dapat naskahnya, barulah mereka turun untuk menghimbaukan melalui Mobil dan Motor Layanan Informasi Keliling. Karena MLIK ini bersifat satu arah, maka dari itu tidak ada feedback langsung dari masyarakat atau tanggapan dari masyarakat. Walaupun ada feedback dari masyarakat, itu bisa disampaikan melalui fans page yang sudah tersedia.

D. Layanan TV Peduli

Diskominfo Kota Parepare bisa memberikan informasi kepada masyarakat dengan jangkauan yang luas, karena mereka menggunakan TV Peduli sebagai media pelayanan informasinya. Media pelayanan informasi dengan menggunakan TV ini sangat efisien dan cepat untuk memberikan informasi kepada masyarakat terutama masyarakat Kota Parepare. Di era digital sekarang memang sangat bagus memberikan informasi dengan menggunakan media, karena informasi yang kita sampaikan bisa langsung dilihat dan ditahu oleh masyarakat melalui televisi ataupun

⁴¹ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

live yang ada di facebook. Hampir rata-rata masyarakat Kota Parepare mempunyai handphone sebagai alat komunikasinya. Terlebih lagi, handphone bisa mempermudah mencari informasi di sosial media. Oleh karena itu, Diskominfo mengambil inisiatif untuk membuat fans page di Facebook sebagai media pelayanan informasinya, dengan begitu masyarakat yang tidak sempat melihat berita yang ada di TV, bisa langsung masuk di fans page TV Peduli yang ada di Facebook untuk bisa melihat atau mendapatkan berita yang disiarkan oleh Diskominfo melalui TV Peduli. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Budi mengatakan bahwa:

“Jadi kami biasa di TV Peduli itu misalnya ada kebijakan atau informasi - informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat, jadi kita lakukan talkshow atau kita beritakan. Jadi ada pemberitaan dengan nama programnya AKP, sekilas info dan peduli news. Dari situ kita beritakan kemudian kita sampaikan melalui TV Peduli, akhirnya masyarakat yang sedang menonton bisa teredukasi dengan adanya siaran-siaran atau program-program yang ada di TV Peduli. Begitu juga sebaliknya, masyarakat juga bisa berinteraksi dengan TV misalnya di talkshow. Seperti tempo hari, pak walikota mengadakan talkshow di TV Peduli terkait berita hoax. Itu banyak masyarakat yang berinteraksi melalui fanspagenya TV Peduli. Masyarakat itu bisa berinteraksi, bertanya memasukkan aduan itu melalui fans pagenya TV Peduli, setelah admin fans page itu menyampaikan ke yang berwenang”⁴²

TV Peduli melayani pelayanan informasi melalui media visual. Informasi mengenai kebijakan pemerintah bisa disampaikan dimasyarakat melalui TV Peduli dengan program yang sudah disediakan, Sekilas info dan peduli news. Informasi tersebut di sampaikan dalam bentuk berita sesuai dengan program yang sudah tersedia. Dengan begitu, masyarakat yang sedang menonton, bisa mengetahui dan teredukasi melalui program-program dengan informasi yang sudah disampaikan. Pemerintah Kota Parepare mengadakan talkshow di TV Peduli dalam rangka terkait dengan berita hoax. Dalam program kegiatan tersebut, pemerintah memberikan informasi atau edukasi ke masyarakat untuk lebih berhati-hati dalam beraktivitas karena maraknya berita hoax. Dalam kegiatan tersebut, masyarakat juga bisa

⁴² Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

berinteraksi walaupun tidak secara langsung tapi dengan mengandalkan fans page TV Peduli yang sudah disediakan. Masyarakat bisa langsung bertanya melalui fans page yang nanti pertanyaan tersebut bisa disampaikan oleh admin fans page TV Peduli ke yang berwenang. Dengan begitu, ada feedback antara pemerintah daerah dengan masyarakat Kota Parepare.

E. Layanan Radio Peduli

Media yang masih bertahan di zaman canggihnya teknologi sekarang ini adalah radio. Media radio merupakan teknologi yang digunakan untuk pengiriman sinyal dengan cara modulasi dan radiasi elektromagnetik. Gelombang ini melintas dan merambat lewat udara dan bisa juga merambat lewat ruang angkasa yang hampa udara karena gelombang ini tidak memerlukan media perangkat. Perkembangan radio pada awalnya dimulai dari negara Amerika serikat, yang mana bisa memberikan informasi secara cepat dari kejauhan. Dan hingga sekarang berkembang sampai sekarang ini. Di Indonesia sendiri sudah banyak yang memakai radio sebagai media penyampai informasi ataupun sebagainya. Bahkan di Kota Parepare tepatnya di Diskominfo memiliki media Radio Peduli sebagai pelayanan informasinya. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Budi selaku kepala bidang HKP, mengatakan bahwa:

“Kadang informasi yang ada di pemerintah misalnya ada kebijakan-kebijakan protokol kesehatan yang kalau di radio menyampaikan himbaun tersebut melalui Siaran Radio. Kita sampaikan himbauan tersebut pada saat penyiar saling diaolog melalui fans page atau telepon yang sudah disediakan, kita sisipkan itu himbaunnya. Sebaliknya juga, masyarakat bisa mengadu atau memasukkan keluhan melalui telpone Radio Peduli misalnya, ada pohon tumbang dijalan. Mereka mengadu misalnya untuk dinas terkait agar kelokasi untuk menangani hal tersebut. Jadi, kami Radio Peduli menyimpan informasi tersebut untuk disampaikan ke dinas terkait.”⁴³

Radio Peduli merupakan media yang digunakan oleh Diskominfo Kota Parepare sebagai pelayanan informasinya. Radio Peduli bergerak sebagai penyalur informasi melalui siaran radio dengan jangkauan meliputi Kota Parepare. Informasi

⁴³ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

dari pemerintah seperti kebijakan protokol kesehatan itu bisa disampaikan melalui radio. Cara penyampainnya mungkin beda dengan yang lain. Pada saat penyiar on air dan berdialog dengan masyarakat, baik itu melalui fans page yang sudah disediakan maupun melalui telepon yang sudah disediakan. Jadi pada saat penyiar berdialog dengan masyarakat, penyiar menyisipkan himbaun tentang kebijakan pemerintah tentang protokol kesehatan ke dialognya. Dan alhasil tersebut masyarakat lain juga yang sementara mendengarkan radio bisa mengetahui himbauan dari pemerintah tersebut dengan kata lain informasinya tersampaikan secara berakar. Selebihnya masyarakat juga bisa menyampaikan keluhan melalui telepon atau fans page yang sudah disediakan. Mereka bisa menyampaikan masalah yang terjadi di kawasan Kota Parepare misalnya, ada pohon yang tumbang di jalan dan sangat mengganggu aktivitas masyarakat. Masyarakat menelepon atau menghubungi baik itu melalui telepon ataupun fans page dan memberitahukan ke Radio Peduli dengan secepat menangani masalah tersebut. Dengan begitu, informasi masalah tersebut bisa disimpan dan juga bisa langsung menyampaikan informasi tersebut kepada yang bersangkutan. Jadi bisa dikatakan dalam hal ini sebagai penyambung lidah masyarakat.

F. Membentuk Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)

Banyak masyarakat yang belum mengetahui yang dimaksud dengan layanan KIM. Kelompok Informasi Masyarakat atau disingkat KIM yaitu kelompok masyarakat yang memiliki aktivitas mengikuti informasi dari berbagai sumber, kemudian mendiskusikannya dan menyalurkan informasi kepada masyarakat sekitarnya. KIM ini sangat berperang dimasyarakat karna mereka menyalurkan informasi kepada masyarakat lain yang sibuk dengan pekerjaannya masing-masing. Dengan begitu, masyarakat lain yang terlalu sibuk dengan pekerjaannya masing-masing juga dapat informasi dari KIM. Karena teknologi semakin maju, maka KIM diarahkan untuk mendayagunakan teknologi komunikasi dan informasi. Seperti di

Diskominfo Kota Parepare, dibidang HKP juga memiliki seksi yang mengurus KIM. Sebagaimana wawancara yang dilakukan peneliti kepada Budi, mengatakan bahwa:

“KIM ini terbagi di dua puluh dua kelurahan yang ada di Kota Parepare. Jadi, ada anggota-anggota KIM disana, ada ketuanya, wakilnya sama sekertarisnya. Jadi sifatnya itu, mereka memasukkan informasi kepada kami, apa yang terjadi di kelurahan mereka, apa yang dibutuhkan disana misalnya atau ada kendala disana mereka yang menginformasikan ke kami. Biasanya melalui radio ataupun grup *WhatsApp* yang sudah disediakan, biasanya memasukkan informasi kesitu untuk nanti diteruskan ke dinas-dinas atau instansi-instansi terkait”.⁴⁴

Kelompok Informasi Masyarakat atau KIM terbagi di dua puluh dua kelurahan yang ada di Kota Parepare. Setiap satu kelurahan mempunyai satu KIM yang mana dalam KIM ini terdapat ketua, wakil ketua dan sekertarisnya. Jadi, kelompok ini mempunyai struktur data kelompok yang terbagi sesuai dengan divisinya masing- masing. Jadi tugas dari KIM ini yakni memberikan informasi atau kendala apa saja terjadi dikelurahannya ke seksi KIM yang ada di Diskominfo atau apa saja yang dibutuhkan dikelurahan tersebut disampaikan ke seksi KIM Diskominfo agar bisa memberikan bantannya. Seksi KIM ini bisa dikatakan sebagai penyalur lidah masyarakat, karna sebenarnya diseksi KIM ini hanya menyampaikan keluhannya masyarakat atau yang dibutuhkan di kelurahan tersebut ke pemerintah daerah atau instansi yang bersangkutan. Jadi seksi KIM hanya meneruskan informasi yang didapat dari masyarakat ke pemerintah daerah atau instansi yang terkait.

⁴⁴ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

C. Hambatan Diskominfo Kota Parepare Dalam Peningkatan Pelayanan Untuk Menyampaikan Informasi Publik

Suatu organisasi ataupun lembaga tidak pernah lepas yang namanya hambatan. Setiap kegiatan yang dilakukan pasti ada sedikit hambatannya walaupun strategi yang kita buat sudah terstruktur dengan baik. Hambatan yang selalu menghantui orang-orang yang sedang berkegiatan, karena bisa saja hambatanlah yang mengganggu proses kegiatan tersebut. Lembaga pemerintahan di Kota Parepare yang bergerak dibidang pelayanan untuk menyampaikan informasi publik yakni Diskominfo tentu juga punya faktor hambatan selama melaksanakan kegiatan. Walaupun strategi yang digunakan terbilang baik, tidak lepas yang namanya faktor hambatan. Adapun faktor hambatan-hambatannya selama melaksanakan kegiatan sesuai dengan strategi yang digunakan:

1. Hambatan Layanan Bidang TIK & *E-gov*

Bidang TIK merupakan bidang yang bergerak di penyedia perlengkapan teknologi yang dibutuhkan oleh Diskominfo untuk meningkatkan pelayanannya. Bidang TIK selalu mensupport bidang HKP untuk menyediakan perlengkapan elektronik yang nantinya dipakai dalam kegiatan di HKP seperti menyediakan jaringan ketika TV Peduli ingin siaran langsung. Dalam mensupport bidang HKP dengan peralatan elektronik agar berjalan lancar, pastinya bidang TIK tidak selalu lancar dalam mensupport bidang HKP. Sebagaimana wawancara yang dilakukan:

“Kalau hambatan atau masalah tentu ada sedikit sih dalam mensupport bidang HKP. Walaupun tidak terlalu keseringan, biasanya sih kadang jaringannya bermasalah, tapi bisa ditangani. Karena biasanya faktor masalahnya banyak yang makai, apalagi jaringan publik.”⁴⁵

Dalam mensupport bidang HKP untuk kelancaran kegiatannya, tentu ada faktor hambatannya yang dihadapi bidang TIK. Hambatan yang dimaksud yaitu, jaringan dari bidang TIK yang digunakan untuk mensupport kelancaran proses

⁴⁵ Wawancara Shufi Sumarda Kepala Bidang *E-government*, Tanggal 08 Februari 2025

kegiatan live kadang gangguan, sehingga mengganggu lancarnya proses pelayanan informasi dibagian live. Untuk bagian jaringan atau WiFi publik yang disediakan dan ditempatkan di tiap-tiap lokasi yang sudah ditentukan itu juga kadang mengalami gangguan, karena user yang memakai jaringan tersebut terlalu banyak, maka bisa mengalami down.

Bidang *E-government* dalam mensupport bidang HKP untuk pelayanan informasi seperti membuat website sebagai bentuk pelayanan informasi melalui laman. Pasti bisa diakses masyarakat untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Bukan hanya itu, bidang e-gov juga kadang mensupport bidang HKP dengan menyediakan jaringan. Tentunya dalam mensupport bidang HKP, pasti ada faktor yang menghambat lancarnya kegiatan bidang *E-gov* dalam mensupport bidang HKP, sebagaimana wawancara yang dilakukan:

“Kalau hambatan sih cuman komunikasi langsung dari bidang depan ke kita itu kadang terlambat. Jadi biasanya mereka mau bikin hari ini, tiba-tiba satu hari kemudian baru bilang. Sedangkan kalau saya untuk persiapan jaringan di daerah yang tidak ada jaringan itu kan pasti butuh prosedur untuk meminta bantuan ke vendor. Jadi komunikasi sih yang kadang jadi hambatan.”⁴⁶

Komunikasi sebagai faktor hambatan yang menjadi sedikit terganggunya dalam kegiatan biasanya memang dalam menjadi faktor yang kadang tidak bisa dihindari. Hambatan yang dimaksud yaitu, terkadang informasi yang mau disampaikan ke anggota lain tertunda, sehingga kegiatan yang akan dilakukan dari informasi tersebut juga tertunda. Faktor yang menjadi penyebabnya yakni, sibuknya seseorang sehingga lupa akan apa yang ingin disampaikan nantinya. Seperti halnya kasus pemasangan WiFi publik di lokasi yang sudah dituju yang akan dipasangkan besoknya. Akan tetapi informasi pemasangan WiFi publik

⁴⁶ Wawancara Shufi Sumarda Kepala Bidang *E-government*, Tanggal 08 Februari 2025

tersebut tidak tersampaikan secepatnya, sehingga pemasangan WiFi publik tersebut tertunda beberapa hari.

2. Hambatan Layanan Bidang HKP

Kegiatan pelayanan informasi yang dilakukan oleh bidang HKP tentunya tidak selalu berjalan semestinya. Walaupun disupport oleh bidang lain untuk memperlancar kegiatan pelayanan informasinya tentu juga bidang lain punya hambatan dalam membantu pelaksanaan tersebut. Bidang HKP paling banyak memiliki seksi-seksi serta kegiatan pelayanan informasi dan tentu pula banyak faktor yang menghambat dalam proses pelayanan informasinya. Didalam bidang HKP, tiap seksi-seksi memiliki perannya masing-masing dalam melayani masyarakat. Adapun seksi-seksinya sebagai berikut:

1) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Kegiatan pelayanan informasi, PPID memberikan pelayanan informasi dalam bentuk dokumen. PPID memberikan pelayanan informasi dengan masyarakat meminta informasi langsung ke PPID. Kegiatan pelayanan informasi ini disebut permintaan informasi. Pelayanan tersebut, masyarakat bisa meminta informasi dengan harus mengikuti persyaratan yang sudah tersedia. Tentunya dalam pelayanan informasi tersebut tidak selalu berjalan dengan lancar, faktor hambatan yang menjadi lambatnya proses pelayanan. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“Kadang biasa pemohon informasi tidak mencantumkan nomor handphone. Jadi kami sebagai pelayan masyarakat kepada pemohon informasi, mau melayani itu tidak maksimal. Kenapa tidak maksimal, karena mereka datang bermohon ketika misalnya kami mau follow up, misalnya sudah ada dokumen atau informasi yang dibutuhkan. Kami follow up tidak ada nomor handphone, jadi susah. Kemudian, kendala yang lain itu seperti begini. Dokumen yang diminta atau informasi yang diminta oleh pemohon itu tidak ada sama kami atau belum dipublikasikan.”⁴⁷

⁴⁷ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

Hambatan yang dimaksud disini yakni, pemohon informasi kadang tidak mencantumkan nomor handphone yang bisa dihubungi nantinya ketika informasi yang diminta oleh pemohon sudah bisa diambil. Para staf yang bertugas dibagian tersebut akan susah memberikan pelayanan yang maksimal ketika pemohon informasi tidak mencantumkan nomor handphone di formulir yang sudah disediakan. Para staf ingin memberikan pelayanan yang maksimal, akan tetapi pemohon informasi tidak memberikan data yang maksimal sehingga pelayanan informasi tidak berjalan semaksimal mungkin.

2) Hambatan Layanan Statistik

Pelayanan dibagian statistik ini merupakan pelayanan informasi yang kerjanya menyimpan dan menyusun data-data informasi yang masuk. Sistemnya hampir sama dengan PPID, jika PPID tadi memberikan informasi berbentuk dokumen, maka Statistik ini memberikan informasi berupa file PDF. Statistik bukan hanya bertugas untuk menyimpan dan menyusun data, akan tetapi statistik juga bisa memberikan informasi dalam bentuk file PDF. Data-data yang diambil dari setiap SKPD dan instansi yang terkait, dikumpulkan dan nantinya setiap tahunnya akan diterbitkan dalam bentuk buku. Dalam menjalankan tugasnya, seksi statistik tentu juga punya hambatan selama bertugas. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“Untuk kendalanya sih mungkin cuman terlambatnya masuk informasi-informasi atau data-data dari SKPD lain, karena data-data tersebut nanti akan dibukukan setiap tahunnya.”⁴⁸

Seperti wawancara diatas, hambatan yang dimaksud disini yakni, terkadang data-data dari SKPD lain itu belum memberikan data-datanya kebagian statistik Diskominfo Kota Parepare, sehingga akan susah nantinya ketika data-data tersebut ingin dibukukan. Data-data dari SKPD lain berguna untuk menjadi sumber dan ilmu bagi masyarakat. Apalagi bagi mahasiswa yang sedang dalam penelitian, data-data tersebut akan sangat berguna sebagai sumber dalam penunjang

⁴⁸ Wawancara Muh. Yusni Kepala Bagian Statistik, Tanggal 08 Februari 2025

keberhasilan dalam penelitiannya. Itulah mengapa data-data dari SKPD lain sangat dibutuhkan kedepannya.

3) Hambatan MLIK

Himbauan-himbauan tentang kebijakan pemerintah mengenai himbauan bencana alam itu biasanya disampaikan melalui Mobil/Motor Layanan Informasi Keliling atau MLIK. Tugas MLIK cuman memberikan himbauan melalui kendaraan roda dua atau roda empat. Selama menjalankan tugasnya sebagai pelayanan informasi, tentu seksi MLIK memiliki kendala selama bertugas, baik itu mulai dari awal, sampai dengan sekarang. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“Untuk hambatan MLIK sih biasanya hanya kendala teknis atau maintenance. Jadi, kendaraan yang dipakai atau peralatan-peralatan yang dipakai itu ada yang rusak dan perlu diperbaiki.”⁴⁹

Untuk kasus MLIK mungkin sudah tidak asing lagi, karna menggunakan kendaraan roda dua dan roda empat untuk menjalankan tugasnya. Hambatan yang dimaksud yaitu, kendaraan yang dipakai sebagai media berjalan itu terkadang rusak karena pemakain yang terus-menerus sehingga mengalami kerusakan dan akibatnya pelayanan informasi dibagian himbauan akan terhambat. Dibagian pelayanan himbauan menjadi salah satu pelayanan berjalan disetiap area untuk memberikan himbauan kepada masyarakat Kota Parepare. Akan tetapi, dalam kasus pelayanan ini sumber masalah yang terjadi memang dibagian kendaraan yang dipakai dan itu sudah menjadi hal umum bagi untuk pelayanan himbauan hambatan.

4) Hambatan Layanan TV Peduli

Layanan TV Peduli merupakan media yang digunakan Diskominfo untuk memberikan pelayanan informasi berupa video visual. Pelayanan informasi ini termasuk pelayanan terbaik, karna memberikan berupa gambaran serta penjelasan kejadian yang ada didalam video visual tersebut. Walaupun

⁴⁹ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

disebut sebagai pelayanan informasi terbaik, itu juga tak lupuk dari yang Namanya hambatan. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“Untuk hambatan yang terjadi di TV Peduli itu pada saat Live. Karena pada saat Live itu memakai jaringan, nah jaringannya itu kadang gangguan, tapi tidak terlalu sering, bisa dibilang jarang dan tim yang bertugas menangani jaringan, bisa memperbaiki dengan cepat.”⁵⁰

Seperti wawancara diatas, hambatan yang dimaksud yaitu, terkendala dibagian jaringan ketika sedang melaksanakan proses Live. Pelayanan informasi dibagian ini memang sering terjadi, apalagi disaat cuaca sedang buruk jaringan yang menjadi penopang untuk memberikan pelayanan maksimal memang menjadi salah satu yang harus diperhatikan. Ketika tiba-tiba jaringan mengalami gangguan, maka proses Live pun akan tidak berjalan dengan lancar sehingga pelayanan informasi dibagian ini tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu, jaringan yang menjadi salah satu bahan pokok yang harus betul-betul diperhatikan ketika hendak melakukan proses Live.

5) Hambatan Layanan Radio Peduli

Radio Peduli merupakan media pelayanan informasi dalam bentuk audio. Radio Peduli memberikan informasi dan himbauan melalui audio. Untuk pelayanan informasi ini, bisa dibilang praktis karena bisa didengar masyarakat dengan melalui barang elektronik seperti handphone dan tidak membutuhkan jaringan internet hanya dengan menggunakan headset sudah bisa menangkap siaran radio. Walaupun terbilang praktis tapi dalam siaran radio pasti memiliki hambatan baik itu media radio ataupun yang lainnya. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“Hambatan kalau di Radio Peduli itu, paling biasa kalau informasi dari masyarakat terkadang kalau kita mau teruskan misalnya ke dinas lain disitu kadang penanganannya terlambat atau dari dinas lain misalnya tidak sampai informasinya, tidak ada yang bisa dihubungi disana.”⁵¹

⁵⁰ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

⁵¹ Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

Seperti wawancara diatas, Hambatan yang dimaksud yaitu, terkendalanya informasi yang akan disampaikan ke dinas lain. Seperti informasi dari masyarakat ingin disampaikan ke dinas lain misalnya itu kadang informasi tidak sampai ke dinas yang dituju karena kontak dari dinas tersebut tidak ada dipegang. Jadinya, informasi tersebut tidak sampai ke dinas yang dituju.

6) Hambatan Layanan KIM

Kelompok Informasi Masyarakat atau KIM bertugas memberikan informasi ke PPID segala yang terjadi di kelurahannya untuk disampaikan nanti ke pemerintah daerah. Jadi PPID ini sebagai peyambung lidah untuk KIM, agar informasi yang disampaikannya bisa didengar oleh pemerintah daerah setempat dan memberikan bantuan yang dibutuhkan pada kelurahan tersebut. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“Hambatan yang terjadi di seksi KIM itu menurut saya tidak ada, karena kita informasi yang diberikan oeh KIM ke kita itu selalu di tanggapi, apalagi KIM ini ada grup whatsappnya, bisa mengirim informasi ke wa”⁵²

Seperti wawancara diatas, hambatan yang terjadi di seksi KIM tidak ada, bisa dibilang berjalan dengan lancar. Karena informasi yang diberikan oleh KIM tiap kelurahan selalu ditanggapi untuk dilanjutkan ke pemerintah daerah agar bisa mengetahui aspirasi masyarakat. Untuk hambatan dibagian ini, sesuai dengan data yang peneliti terima, maka hambatan yang dimaksud itu tidak ada dibagian KIM ini. Setiap informasi dari KIM itu akan selalu ditanggapi dan kemudian informasi tersebut akan dilanjutkan ke pemerintah daerah.

Dalam pembahasan ini, peneliti akan menjelaskan bagaimana alur strategi yang digunakan Diskominfo Kota Parepare untuk meningkatkan pelayanan informasi publik. Pertama-tama dalam strategi Diskominfo, lembaga ini

⁵² Wawancara Budiansyah Nadjapa Kepala Bidang HKP, Tanggal 08 Februari 2025

mengandalkan tiga bidang yang ada di Diskominfo, yakni bidang TIK & bidang *E-gov* dan bidang HKP. Kedua bidang ini mempunyai perannya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Konteks yang menjadi patokan peneliti yakni pelayanan penyampaian informasi publik di Diskominfo, yang berarti kebanyakan berpatokan dibidang HKP. Bidang HKP kebanyakan bergerak dipelayanan informasi, memberikan informasi kepada masyarakat melalui media-media yang tersedia di bidang HKP. Akan tetapi, bidang lain juga berkontribusi dalam suksesnya pelayanan informasi yang dilakukan oleh bidang HKP. Strategi Diskominfo ini yang peneliti bisa tarik sebagai jawabannya, yakni Diskominfo memberikan kemudahan di bidang HKP untuk bergerak lebih leluasa dengan bantuan atau support dari bidang lain yakni bidang TIK dan bidang *E-gov*. Dengan adanya dua bidang ini, bidang HKP bisa menjalankan kegitannya sebagai pelayanan informasi dengan mudah tanpa khawatir akan masalah yang terjadi.

D. Solusi

Diskominfo dalam menyampaikan informasi harus mempunyai peran supaya diskominfo optimal dalam menyampaikan informasi kepada publik, peran yang digunakan Diskominfo Kota Parepare yang menurut peneliti masih perlu tambahan. Ada beberapa pelayanan informasi yang tidak terlalu banyak mendapat bantuan atau support dari bidang lain, yakni Statistik, Layanan MLIK dan Layanan KIM. Padahal kalau bisa dikatakan, ketiga bidang ini juga sangat dibutuhkan masyarakat untuk sebuah pelayanan yang disediakan. Maka dari itu, untuk ketiga pelayanan ini agar bisa lebih baik daripada sebelumnya, alangkah baiknya diberi juga support. Adapun masukan atau solusi dari peneliti sendiri, yakni:

1. Statistik, untuk solusi agar masyarakat bisa lebih mudah mendapatkan informasi yang disediakan, alangkah baiknya dibuatkan website khusus.

Statistik sendiri tidak memiliki website khusus, dan untuk mengupload informasi biasanya diupload di website Diskominfo. Jadi solusinya dibuatkan website khusus untuk statistik dan dikontrol sendiri, agar lebih mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Layanan MLIK, untuk solusi ini lebih mengarah ke transportasi. Jadi, untuk masalah ini agar dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan informasi berjalan dengan baik, agar sekiranya diberikan transportasi baru, karena transportasi yang digunakannya sudah versi lama dan sering mogok.
3. Layanan KIM, untuk solusi ini tidak beda jauh dengan statistik tadi, jadi lebih baik juga dibuatkan web khusus yang dikontrol sendiri oleh yang bertanggung jawab dibagian KIM. Jadi web ini nantinya bisa menjadi tempat diskusi tiap ketua KIM dari berbagai daerah yang ada di Kota Parepare. Dengan adanya ini, mereka bisa mendiskusikan masalah tiap yang terjadi daerahnya masing-masing.

E. Hubungan Teori Komunikasi Harold Laswell dengan Diskominfo

Teori ini dikenal dengan “Who Says What in Which Channel To Whom With What Effect?” (Siapa Mengatakan Apa Melalui Saluran Apa Kepada Siapa Dan Efek Apa?) sangat relevan dan sering dijadikan landasan dalam merumuskan strategi diskominfo.

a. Who (Siapa)

Dalam konteks Diskominfo “Who” merujuk pada Diskominfo itu sendiri sebagai komunikator utama. Ini bisa diwakili oleh kepala Diskominfo atau tim humas yang bertanggung jawab atas penyampaian informasi publik.

- Strategi: Diskominfo sudah membangun kredibilitas sebagai sumber informasi yang akurat, terpercaya dan resmi dari pemerintah daerah.

b. Says What (Mengatakan Apa)

“Says What” adalah konten atau informasi yang disampaikan oleh Diskominfo kepada publik. Pesan ini bisa berupa kebijakan pemerintah, program pembangunan, informasi layanan publik, peringatan bencana atau edukasi digital.

- Strategi: Diskominfo sudah merancang pesan yang jelas, ringkas, relevan, dan mudah dipahami oleh target audiens. Pesan harus disesuaikan dengan tujuan komunikasi (misalnya, untuk menginformasikan, membujuk, atau mendidik) dan karakteristik audiens.

c. In Which Channel (Melalui Saluran Apa)

“In Which Channel” mengacu pada media atau saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Diskominfo memiliki beragam pilihan media.

- Strategi: Diskominfo sudah memilih saluran yang paling efektif untuk menjangkau target meliputi: media massa tradisional (radio, televisi, koran), media sosial (facebook, instagram, iktok, youtube), website resmi Diskominfo, pertemuan langsung atau tatap muka (sosialisasi),

d. To Whom (Kepada Siapa)

“To Whom” adalah penerima pesan. Diskominfo melayani berbagai segmen masyarakat, mulai dari masyarakat umum, pelaku usaha, organisasi masyarakat.

- Strategi: Diskominfo harus melakukan identifikasi dan pemetaan audiens secara cermat. Memahami demografi, minat, kebutuhan informasi, dan kebiasaan konsumsi media audiens akan membantu Diskominfo menyesuaikan pesan dan saluran komunikasi. Strategi yang efektif seringkali melibatkan segmentasi audiens untuk menyampaikan pesan yang lebih personal dan relevan.

e. With What Effect (Dengan Efek Apa)

“With What Effect” adalah dampak atau hasil yang diharapkan dari proses komunikasi. Ini adalah tujuan akhir dari strategi komunikasi Diskominfo.

- Strategi: Diskominfo perlu menentukan tujuan komunikasi yang jelas dan terukur di awal. Efek yang diharapkan bisa bermacam-macam, seperti: perubahan sikap atau persepsi masyarakat, perubahan perilaku misalnya partisipasi dalam program pemerintah dan penggunaan layanan publik, peningkatan pemahaman tentang literasi digital, Pembentukan opini publik yang positif terhadap pemerintah daerah. Setelah komunikasi dilakukan, Diskominfo perlu melakukan evaluasi untuk mengukur apakah efek yang diharapkan telah tercapai. Data dari evaluasi ini kemudian dapat digunakan untuk memperbaiki strategi komunikasi di masa depan.

Dengan menerapkan kerangka Teori Lasswell, Diskominfo dapat merumuskan strategi komunikasi yang komprehensif, terarah, dan terukur, sehingga informasi yang disampaikan benar-benar efektif dan mencapai tujuannya dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik.

Diskominfo Kota Parepare aktif berinovasi untuk meningkatkan pelayanan publik dan komunikasi dengan masyarakat. Respon masyarakat cenderung positif, terutama dengan adanya berbagai program dan inisiatif yang digulirkan diskominfo.

1. Apresiasi terhadap layanan informasi dan komunikasi

“Website resmi pemerintah kota parepare yang dikelola diskominfo sudah semakin baik dan informatif. Saya jadi lebih gampang mencari tahu tentang perizinan atau kegiatan di kota ini” (Pengusaha UMKM)

2. Harapan dan saran untuk peningkatan

“Meskipun sudah bagus saya berharap Diskominfo bisa lebih gencar lagi dalam sosialisasi literasi digital terutama untuk masyarakat yang lebih tua, banyak hoax yang beredar jadi edukasi itu penting dan jaringan internet gratis di beberapa titik publik yang disediakan Diskominfo itu sangat membantu, tapi kadang sinyalnya kurang stabil, semoga bisa ditingkatkan cakupan dan kualitasnya” (Siswa SMK Negeri 2 Parepare)

3. Dampak terhadap partisipasi publik

“Dengan adanya berbagai platform digital yang dikelola Diskominfo, kami sebagai warga jadi lebih mudah menyampaikan aspirasi atau keluhan kepada pemerintah kota. Itu bentuk partisipasi yang bagus” (Ketua RT/RW Kecamatan Soreang)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya tentang Strategi Diskominfo Parepare dalam menyampaikan informasi publik sebagai berikut:

1. Peran yang digunakan Diskominfo Kota Parepare dalam menyampaikan informasi publik yaitu dengan mengandalkan dua bidang lainnya untuk membantu atau mensupport bidang HKP dalam memperlancar pelaksanaan pelayanan informasi. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh kedua bidang tersebut untuk membantu proses lancarnya pelayanan informasi yakni dengan menyediakan peralatan atau alat-alat yang dibutuhkan oleh bidang HKP sehingga nantinya bidang HKP tinggal menjalankan proses pelayanan informasi yang dilakukan.
2. Hambatan Diskominfo Kota Parepare dalam menyampaikan informasi publik yaitu:
 - a. Hambatan bidang TIK yaitu, ketika mensupport bidang HKP yakni jaringan yang digunakan bidang HKP dalam kegiatannya seperti live streaming kadang gangguan, sehingga mengganggu lancarnya kegiatan proses kegiatan live.
 - b. Hambatan bidang E-gov yaitu, informasi yang mau disampaikan ke anggota lain tertunda, sehingga kegiatan yang akan dilakukan dari informasi tersebut juga tertunda dan faktornya yakni sibuknya seseorang sehingga lupa akan informasi yang mau disampaikan tadi.
 - c. Hambatan bidang HKP bermacam-macam, karena banyak sesi yang ada didalam bidang HKP tersebut, dan hambatan-hambatannya seperti mulai dari pemohon informasi tidak mencantumkan nomor kontakya sampai

dengan alat atau transportasi yang digunakan mengalami penurunan daya sehingga butuh perbaikan lagi.

Dalam menerapkan saran-saran dibawah, Diskominfo Kota Parepare dapat meningkatkan kualitas penyampaian informasi publik, membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, dan mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

B. Saran

1. Peneliti mengharapkan agar informasi yang disampaikan relevan dengan kebutuhan dan minat masyarakat.
2. Peneliti mengharapkan agar informasi yang disampaikan akurat, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Peneliti mengharapkan agar informasi yang disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh semua kalangan.
4. Peneliti mengharapkan agar Diskominfo melakukan sosialisasi secara offline dan online, kegiatan secara offline seperti pertemuan dengan tokoh masyarakat, sosialisasi di sekolah atau pasar. Kegiatan secara online seperti webinar atau live streaming untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, 2011. "Kebijakan komunikasi di Indonesia: Gambaran Implementasi UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik". Jurnal Komunikasi 1.
- Asa, Arthur, Berger. 2000. *Media and Communication Research Method*. London: Sage Publication.
- Arifin, Anwar. 2006. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.
- Basrowi dan Suwandi, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipa.
- Budhirianto. 2014. "PPID dan Transfer Informasi Dalam Perspektif Keterbukaan Informasi Publik Di Jawa Barat". *Observasi*, Volume 12. Cholid, Narbuko,
- Achmad Abu. 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Efendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi. Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda.
- Hadi, Sutrisno. 1999. *Metodo Reseach*. Yogyakarta: UGM Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indah, Tiara. 2018. *Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Dinas Kominfo Pemerintah Kota Tasikmalaya*. Universitas Islam Indonesia.
- J. Moleong, Lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Khairunnisa, Yunizhar. 2016. *Strategi Publik Relation PT. Telkom Indonesia TBK di Makassar dalam Menjaga Citra Perusahaan*. UIN Alauddin Makassar
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta
- Matthew, Milles. 1999. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: Ui Press
- Miftahul, Lina, Sakapurna Eko, dkk. “*Telah implementasi UU KIP Sebagai Wujud Penerapan Prinsip Good Governance*”
- Morissan. 2018. *Manajemen Publik Relation: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri
- Moch, Irfan, Rusdiana.H.A. 2018. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Mulyana, Deddy, Arifin Anwar, Cangara Hafied. 2013. *Ilmu Komunikasi (Sekarang dan Tantangan Masa Depan)*. Yogyakarta
- Nawawi, Hadari. 2011. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Oliver, Sandra. 2006. *Strategi Publik Relation*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama Poltak.
- Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 tahun 2020 tentang *Penyelenggaraan Penanaman Modal*

Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 tahun 2017 tentang *Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)*

Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 tahun 2015 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*.

Ruslan, Rosady. 2008. *Etika Kehumasan, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

“*RENSTRA (Rencana Strategi 2013-2018)*” Jurnal Dinas Komunikasi dan Informatika Parepare, 2014. Hal 40-41

Setyobudi, Ismanto, Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Sinambela, Ujan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara Robbin, P. Stephen. Organization Theory: Structure, Design and Application.

Sinambela, L.P. 1992. *Ilmu dan Budaya: Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*.

Suhendar, Ade. *Keterbukaan Informasi Publik: Bentuk keseriusan Pemerintah Menuju Good Governance (Implementasi UU No. 14 Tahun 2008)*

Suhendar, Ade. 2010. “*Keterbukaan Informasi Publik: Dinhubkominfo Jateng & Komisi Informasi Jawa Tengah*”

Sultan, Muhammad, Zain, J.S.Badudu. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Syarifuddin. 2013. “*Mekanisme Pengelolaan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Sulawesi Selatan*”. Pekkommas. Volume 16

Thaib, Dahlan. 1998. *Implementasi Sistem Ketatanegaran Menurut UUD 1945*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

Uchajana, Effendi, Onong. 2016. *Hubungan Masyarakat: Suatu Study Komunilogis*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset

Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*.

Wahyuni, Teguh. 2014. “*Jenis-jenis Informasi Publik*,” Blog Teguh Wahyuni. <https://pemerintah.net/jenis-jenis-informasi-publik/#respond> (20 Januari 2025).

Widjaja. 2010. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara

Wulandari, Risda. 2018. *Strategi Desiminasi Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Kec. Malili Kab. Luwu Timur*. UIN Alauddin Makassar

Yusup, M. Pawit. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara

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

News 2014. RENSTRA: Rencana Strategi 2013-2014

LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
Jl. Amal Bakti No.8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21037**

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : MUH. REZKQ DARMAWAN
NIM : 18.2600.042
FAKULTAS : SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
PRODI : HUKUM TATA NEGARA
JUDUL : PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
PAREPARE DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI PUBLIK

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bentuk layanan apa saja yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan dalam menyampaikan informasi publik?
2. Apakah pelayanan permintaan informasi yang disediakan oleh diskominfo melalui PPID berjalan dengan semestinya?
3. Kendala apa saja biasanya yang muncul dalam pelayanan menyampaikan informasi ke masyarakat?
4. Melalui apa saja biasanya anda memberikan himbauan ke masyarakat kota parepare?
5. Apakah ada pelayanan tentang penyaluran aspirasi atau keluhan masyarakat ke pemerintah kota parepare?

Parepare, 21 Juni 2024

Mengetahui,-

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Zainal Said,M.H
NIP: 197611182005011002

Dirga Achmad, M.H.
NIP: 199311012020121012



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

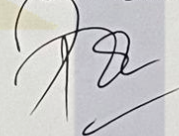
Nama : BUDIARYAH NAJPA, S.E, MM
Jabatan : PRAMATA KEMAS AHLI MUDA
Usia :

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muh. Rezkq Darmawan yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Parepare Dalam Menyampaikan Informasi Publik"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 7 Februari 2025

Yang Bersangkutan



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SHUFI SUMADA, ST
Jabatan : PRANATA KOMPUTER AHLI MUDA
Usia :

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muh. Rezkq Darmawan yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Parepare Dalam Menyampaikan Informasi Publik"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 7 Februari 2025

Yang Bersangkutan



PAREPARE

SRN IP 0000915


PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 915/IP/DPM-PTSP/12/2024

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA NAMA : **MUH. REZKQ DARMAWAN**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **HUKUM TATA NEGARA**
ALAMAT : **JL. KEBUN SAYUR PAREPARE**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PERAN DINAS KOMINFO DALAM MENJAGA ETIKA BERMEDIA SOSIAL MASYARAKAT DI KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **17 Desember 2024 s.d 24 Januari 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **23 Desember 2024**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE


Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019

PAREPARE

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik





PEMERINTAH DAERAH KOTA PAREPARE
KECAMATAN SOREANG

Jalan Laupe No. 163 Parepare, Telepon (0421) 25694, Kode Pos 91131
Email : soreangkecamatan@gmail.com, Website : soreang.pareparekota.go.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
Nomor : 873.3/ 06 /KCS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. HARIYADI, S.E.
Nip : 19801104 201001 1 015
Jabatan : Sekretaris Camat Soreang

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : MUH. REZKQ DARMAWAN
Universitas/Lembaga : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
Jurusan : Syariah dan Ilmu Hukum Islam / Hukum Tatanegara (Siyasah)
Alamat : Jl. Kebun Sayur, Kec. Soreang, Kota Parepare

Telah selesai melakukan penelitian di **WILAYAH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO)**.
Selama 1 bulan, terhitung mulai tanggal 13 Desember 2024 s/d 24 Januari 2025 untuk memperoleh data dalam
rangka penyusunan Skripsi/Tesis Penelitian yang berjudul : "PERAN DINAS KOMINFO DALAM MENJAGA ETIKA
BERMEDIA SOSIAL MASYARAKAT DI KOTA PAREPARE".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
sepenuhnya.

Parepare, 17 Januari 2025

AN. CAMAT SOREANG,
Sekretaris Camat

H. HARIYADI, S.E.
Pangkat Tk. I, III/d
NIP. 19801104 201001 1 015

Tembusan :

1. Walikota Parepare sebagai Laporan;
2. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare;
3. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare;
4. Arsip.

DOKUMENTASI



Foto ini diambil saat wawancara dengan:

Nama: Budiansyah Nadjapa

Jabatan: Kepala Bidang HKP

Tempat: Diskominfo Parepare

Kelurahan: Ujung



Foto ini diambil saat wawancara dengan:
Nama: Shufi Sumada S.T
Jabatan: Pranata Komputer Ahli Muds
Tempat: Diskominfo Parepare



BIODATA PENULIS

MUHAMMAD REZKQ DARMAWAN, lahir di Samarinda pada tanggal 11 Agustus 1999, anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Masriansyah dan Ibu Nurcaya. Penulis memulai pendidikannya di SDN 19 Parepare lulus pada tahun 2012, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikannya di SMPN 3 Parepare lulus pada tahun 2015, Setelah lulus SMP penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Parepare lulus pada tahun 2018, Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Program Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan memilih Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam, Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah). Penulis mengikuti Kuliah Pengabdian Masyarakat (KKN) di Desa Tottong, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng, dan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Bawaslu Kota Parepare. Saat ini penulis telah menyelesaikan studi Program Strata Satu (S1) di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Program Studi Studi Hukum Tatanegara (Siyasah) pada tahun 2025 dengan Judul Skripsi “Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Parepare Dalam Menyampaikan Informasi Publik.”