

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hubungan masyarakat (humas) memiliki tugas penting yang harus dijalankan, salah satunya adalah melakukan pelayanan publik. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU No 25 Tahun 2009) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara, dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (UU No 25 Tahun 2009).

Humas melakukan pelayanan informasi kepada publiknya demi mencapai pemahaman antara pemerintah dengan publiknya. Humas dalam memberikan pemahaman kepada publiknya bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman dalam penyampaian yang dapat menimbulkan respon negatif dari masyarakat terhadap organisasinya. Biasanya pemahaman kepada masyarakat tersebut berkaitan dengan kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pemerintah dan kebijakan apa yang dibuat oleh pemerintah (Suprawoto, 2018:47).

Agar masyarakat mengetahui kegiatan dan kebijakan apa saja dilakukan maka sebagai badan publik perlu menerapkan keterbukaan informasi. Keterbukaan informasi juga sudah didukung dengan adanya Undang-Undang

Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU No 14 Tahun 2008).

Keterbukaan informasi yang secara formal sudah ditetapkan dalam UU No.14 Tahun 2008 dimaksudkan untuk memenuhi hak-hak yang memang diperuntukan untuk publik. Hak yang dimaksud adalah (1) hak untuk melakukan pemantauan terhadap perilaku pejabat publik dalam melakukan perannya, (2) hak untuk mendapatkan informasi publik, (3) hak untuk dapat terlibat dan berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan publik, (4) hak dalam kebebasan berekspresi yang wujudnya adalah kebebasan pers dan (5) hak untuk mengajukan keberatan dan penolakan atas keempat hak terdahulu (Ardipandanto, 2016 : viii).

Menurut Andreas Pandiangan dan Abraham Wahyu Nugroho bahwa Pelayanan dan Penyediaan Informasi masuk ke dalam lingkup kegiatan dan kehumasan di lingkungan pemerintahan daerah pada lingkup yang ke 8. Pada lingkup ke 8, menjelaskan tentang pelayanan dan penyebarluasan informasi dan dokumentasi. Salah satu kegiatannya adalah pengadaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan pengelolaan informasi dan dokumentasi (Pandiangan dan Nugroho, 2022 : 15-17).

Pelaksanaan tugas dan fungsi kehumasan di daerah sangat tergantung pada pengaturan yang dilakukan daerah dalam hal ini Kabupaten/Kota melalui Peraturan Kepala Daerah tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Di salah satu Bidang Diskominfo selalu ada Bidang dan atau Seksi yang bertugas terkait

dengan kegiatan-kegiatan lingkup kehumasan (Pandiangan dan Setyowati, 2022).

Terkait dengan penelitian Andreas Pandiangan dan Lenny Setyowati, peneliti melakukan observasi terhadap 3 Diskominfo Kota/Kabupaten yakni Kota Pekalongan, Kabupaten Brebes, dan Kabupaten Batang. Dari 3 objek tersebut akan dilakukan perbandingan antara Permenpan dan RB No.30 Tahun 2011 dengan Peraturan Bupati di masing-masing Daerah. Hasilnya seperti Tabel 1.1.

**Tabel 1.1** Peraturan Walikota / Bupati Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Kehumasan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)

No	Kabupaten / Kota	Peraturan Kepala Daerah	Tugas Humas
1	Kota Pekalongan	Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 79 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	0 dari 4
2	Kabupaten Brebes	Peraturan Bupati Brebes Nomor 109 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes (30 Desember 2021).	4 dari 4
3	Kabupaten Batang	Peraturan Bupati Batang Nomor 88 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.	0 dari 4

Sumber: Observasi Peneliti 2022

Berdasarkan tabel perbandingan ketiga objek di atas mengenai tugas dan fungsi kehumasan, dapat dilihat bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Dinkominfotik) Kabupaten Brebes yang memiliki empat dari empat pelaksanaan tugas humas, sedangkan pada Kabupaten Pekalongan tidak ditemukan tugas humas, juga Kabupaten Batang pun tidak ditemukan tugas humas, oleh karena itu peneliti memilih objek Dinkominfotik Kabupaten Brebes sebagai objek penelitian. Alasan lain pemilihan Dinkominfotik Kabupaten Brebes sebagai objek yang akan diteliti juga karena terdapat hambatan yang tertera dalam Laporan Kinerja Dinkominfotik Kabupaten Brebes.

Berdasarkan dari Laporan Kinerja Dinkominfotik Kabupaten Brebes Tahun 2021/2019 terdapat beberapa hambatan yang ada pada bidang Komunikasi dan Kehumasan. Pada Seksi Humas dan Komunikasi Publik terdapat kendala yaitu terbatasnya akses informasi yang menunjang serta kurangnya pelatihan kehumasan sehingga pelayanan kehumasan terhadap masyarakat dinilai kurang optimal dan mobilitasnya sangat kurang.

Pada seksi Pengelolaan Informasi dan Diseminasi mengalami hambatan di mana belum tersedianya daftar informasi publik sehingga permintaan permohonan informasi dari masyarakat tidak terlayani dengan cepat dan baik. Hambatan-hambatan di atas merupakan alasan mengapa peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kinerja pemerintahan pada Dinkominfotik Kabupaten Brebes khususnya pada Bidang Komunikasi dan Kehumasan yang berfokus pada bagian Pelayanan Informasinya, dalam hal ini bagian yang berkaitan

adalah bagian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi selaku penyedia dan pengelola Informasi (LKJIP Kabupaten Brebes, 2019: 16).

Pasal 1 ayat (9) UU No 14 Tahun 2008 menyebutkan bahwa Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan atau pelayanan informasi di badan publik UU No 14 Tahun 2008. Selain itu pada Pasal 6 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa PPID menempel pada bagian yang membidangi tugas dan fungsi pelayanan informasi dan dokumentasi atau kehumasan.

Sebagai badan yang menyediakan informasi PPID harus memiliki kinerja yang baik. Jika kinerja PPID baik dan dapat merawat partisipasi masyarakat agar tetap bisa terus ikut berpartisipasi bersama organisasi, maka hal tersebut dapat menjadi sebuah nilai dari kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian hal tersebut berarti memaksa PPID sebagai badan yang menyediakan pelayanan informasi agar dapat memaksimalkan kinerjanya.

Menurut Dhara Aprilya dan Said Fadhlain peran pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeulue dalam pelayanan dan keterbukaan informasi publik menyatakan bahwa pentingnya tugas PPID melakukan pelayanan dan pemberian informasi dengan baik agar masyarakat semakin mudah memperoleh informasi (Dhara Aprilya, Fadhlain Said 2022, 752-763).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Pelaksanaan Tugas PPID Utama di Dinkominfotik Kabupaten Brebes dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik Tahun 2022?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Melihat dari rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas yang dijalankan oleh PPID pada Dinkominfotik Kabupaten Brebes Dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dengan adanya penelitian dengan judul diatas adalah sebagai berikut:

### **a. Kegunaan Akademis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan serta wawasan akademik bagi perkembangan ilmu pengetahuan di Bidang Humas Pemerintahan khususnya pada tugas humas yang berfokus pada bagian pelayanan informasi yang dilakukan oleh bagian PPID.

### **b. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis ialah kegunaan mengenai pengembangan ilmu. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian di Bidang Humas

Pemerintahan khususnya pada Tugas humas yang berfokus pada Pelayanan Informasi yang dilakukan oleh PPID.

c. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yakni kegunaan untuk membantu memecahkan masalah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tugas humas mengenai pelayanan dan penyediaan informasi yang dalam hal tersebut dijalankan oleh bagian PPID sebagai bagian yang memberikan serta mengelola ketersediaan Informasi.

### **1.5 Tatakala Penelitian**

Pada tahapan kegiatan yang telah dilakukan oleh peneliti selama pelaksanaan penelitian adalah pembagian objek, riset kebijakan, menyusun proposal, seminar proposal, pengumpulan data, analisis data, penulisan dan ujian skripsi

### **1.6 Sitematika Penulisan**

#### **Bab I Pendahuluan**

Pada Bab I ini merupakan pendahuluan yang berisi judul penelitian, latar belakang tentang pelayanan publik, informasi publik, pemerintahan yang baik, serta PPID, rumusan masalah, tujuan penelitian,kegunaan penelitian, lokasi dan tatakala penelitian,dan sistematika penulisan laporan akhir.

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada Bab II ini berisikan tentang teori-teori yang bersangkutan dan relevan dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini akan berfokus pada Tugas PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik oleh Dinkominfotik Kabupaten Brebes.

## **Bab III Metode Penelitian**

Bab III berisi tentang uraian yang jelas serta terperinci tentang rancangan penelitian, prosedur penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta metode lainnya.

## **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada Bab IV ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan meliputi pemaparan data yang sudah diperoleh oleh peneliti beserta analisa yang ditemukan dalam hasil penelitian.

## **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Dalam kesimpulan dan saran meliputi pemaparan kesimpulan mengenai seluruh isi yang telah dibahas pada penelitian serta saran yang ditunjukkan kepada pihak terkait.