

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika dan Persandian (Diskominfo dan Persandian) merupakan instansi yang bergerak di bidang komunikasi dan informatika yang meliputi telekomunikasi, serana komunikasi dan deseminasi informasi, telematika, serta pengolahan data elektronik. Diskominfo juga mempunyai fungsi mengkoordinasikan dan pembinaan Operasional Perangkat Daerah (OPD) dan melaksanakan tugas lain dari Kepala Daerah sesuai tugas pokok dan fungsinya.¹ Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah, yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan mempunyai tugas melaksankan urusan pemerintah daerah di bidang komunikasi dan informatika berdasarkan atas desentralisasi dan tugas bantuan.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah/kewenangan provinsi di bidang teknis aplikasi telematika, pendapat umum, hubungan kelembagaan, sarana komunikasi, desiminasi, pos, telekomunikasi, data informasi dan bina media masa serta tugas pembantuan.²

Berdasarkan informasi awal yang diperoleh diri salah satu instansi di Kabupaten Kampar bahwasanya Diskominfo dan Persandian merupakan bagian dari Dishub Infokom, namun dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Daerah Nomor SK. 821.2/BKD- PKP/ Januari 2017 tentang pengangkatan dan pengukuhan kembali jabatan pimpinan tinggi pertama, jabatan administrator dan jabatan di lingkungan pemerintah kabupaten kampar,³ telah dibagi tugas pokok dan fungsi masing- masing dinas yang ada di lingkungan pemerintah, begitu juga dengan Diskominfo yang sebelumnya bergabung dengan Dishub infokom, dengan diberlakukannya peraturan pemerintah mengenai harus mendirikan Dinas

¹ Winarno Sugeng dan Indah Septiem Mery, *Analisis Jaringan Komputer Dinas Komunikasi dan Informatika*, dalam jurnal Informatika vol. 3, Januari- April 2012 hal 2.

²<http://diskominfo.sumutprov.go.id>. download selasa 11April 2107 pukul 16.53 WIB

³<http://Kampar kab.go.id>, Keputusan Bupati Kampar- di download tanggal 9 April 2017 Pukul: 12.00.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi dan informatika, yang mana sebagian dari staf-staf humas bergabung dengan Diskominfo. Adapun fungsi dan tugas Diskominfo yang memiliki banyak bidang- bidang dalam melaksanakan tugasnya, salah satunya yaitu dalam pengelolaan informasi layanan publik. Dalam bidang pengelolaan informasi layanan publik ini, diskominfo bertanggung jawab atas segala data baik yang masuk maupun keluar sebagai informasi kepada publik.

Informasi merupakan salah satu jenis sumber daya paling utama dan merupakan kebutuhan di dalam suatu intansi pemerintahan. Diskominfo bertanggung jawab atas pengolahan data untuk dijadikan informasi yang bermanfaat guna menunjang peningkatan kualitas kehidupan masyarakat kampar. Salah satu tugas Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo dan Persandian) Kabupaten Kampar adalah mengumpulkan, menyeleksi, mengolah, menyebarkan, dan menyimpan informasi agar sewaktu-waktu dapat dimanfaatkan untuk kepentingan publik untuk menjadi pedoman masa mendatang. Informasi bagi publik merupakan suatu hal yang pada dasarnya harus tetap dijaga, dan menjadi hak publik untuk mengetahui informasi yang ditujukan kepada publik. Perkembangan teknologi informasi yang pesat semakin menjadi kebutuhan manusia terhadap informasi, masyarakat sangat memerlukan informasi di era globalisasi seperti sekarang ini. Seperti yang kita ketahui saat ini sumber informasi relatif banyak dan tersebar dalam berbagai bentuk media penyajiannya, baik melalui media cetak (buku, surat kabar, majalah, *bulletin*) maupun media elektronik (radio, televisi, *handphone*, internet) dapat dengan mudah diperoleh. Namun dalam pelayanan publik masyarakat berharap untuk mendapatkan informasi yang berkualitas dan memuaskan.

Dalam persoalan ini lembaga publik sebagai penyedia informasi publik dituntut untuk bekerja terus menyiapkan *database* informasi publik yang bersangkutan. Dalam pasal 17 UU KIP digariskan bahwa semua badan publik mempunyai kewajiban untuk menyampaikan informasi yang dikecualikan. Dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik dibutuhkan perangkat pendukung atau infrastruktur yang memudahkan para petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat

©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat atau para penerima layanan adalah kualitas yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Arah yang ingin dicapai pengelolaan informasi yang berkualitas, mudah, cepat dan biaya ringan kinerja badan publik transparan, efektif, efisien dan akuntabel. Adapun permasalahan pada penelitian ini adalah masyarakat kurang mengetahui fungsi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kampar. Dikarnakan sebahagian masyarakat kurang update dan tidak telu mengikuti informasi yang dipublikasikan oleh Diskominfo.

Terkait dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perlunya diadakan suatu penelitian dengan judul: **“Aktivitas Pengelolaan Informasi Layanan Publik dalam Mewujudkan Kualitas Komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Kampar”**.

B. Penegasan Istilah

1. Aktivitas

Aktivitas merupakan keaktifan, kegiatan-kegiatan, kesibukan atau salah satu kegiatan kerja yang dilaksanakan tiap bagian dalam tiap suatu organisasi atau lembaga.⁴

2. Pengelolaan Informasi

Pengelolaan Informasi merupakan faktor kunci bagi keterlaksanaan dan keberhasilan unit pengolah data dalam rangka penyediaan informasi bagi para pengguna.⁵

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk

⁴[http://KBBI, \(Dep Pendidikan dan Kebudayaan, 2005\), 23.](http://KBBI, (Dep Pendidikan dan Kebudayaan, 2005), 23.)

⁵<http://Wikipedia bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas diakses pada tanggal 12 desember 2017.>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

4. Kualitas Komunikasi

Kualitas komunikasi merupakan salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap individu atau karyawan. Salah satu yang terpenting adalah kualitas komunikasi interpersonal yaitu kemampuan setiap individu atau karyawan untuk berkomunikasi baik dengan pimpinan, rekan kerja atau juga para pelanggan.⁷

5. Diskominfo dan Persandian

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan instansi yang bergerak di bidang komunikasi dan informatika yang meliputi telekomunikasi, serana komunikasi dan deseminasi informasi, telematika, serta pengolahan data elektronik.⁸

C. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis mengambil pokok permasalahan yaitu bagaimana aktivitas pengelolaan informasi dan layanan publik dalam mewujudkan kualitas komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Kampar?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui aktivitas pengelolaan informasi dan layanan publik dalam mewujudkan kualitas komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Kampar.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁶ Agus, Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Vol. VI No. 2 Th. 2010, 12.

⁷ Devito, A, Josep, *Komunikasi Antar Manusia*, (Tangerang: Karisma, 2011), 285.

⁸ Winarno Sugeng dan Indah Septiem Mery, Analisis Jaringan Komputer Dinas Komunikasi dan Informatika, dalam jurnal *Informatika* vol. 3, Januari- April 2012 hal 2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmiah dalam perkembangan ilmu komunikasi.
- b. Secara praktis
 - 1) Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya, sekaligus untuk menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan dalam penelitian.
 - 2) Secara Akademik, penelitian ini untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, pada kosentrasi Publik Relation.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan penelitian ini peneliti membagi enam bab bahasan yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang akan diuraikan dengan sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Gambaran umum lokasi penelitian terdiri dari sejarah, visi dan misi, dan struktur organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian, bab ini juga berisikan saran-saran peneliti yang ditarik berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dan diharapkan akan dapat memberi masukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN