

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “*Community Relations* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam Implementasi Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)” ini ditulis oleh Wika Septiana Putri, NIM. 1860304222128, dengan pembimbing Barlian Anung Prabandono, S.I.Kom., M.A.

Kata Kunci: *Community Relations*, Komunitas Informasi Masyarakat (KIM), Sosialisasi Program, Komunikasi Digital.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan *community relations* pemerintah dalam membangun keterbukaan informasi, partisipasi masyarakat, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat di era digital. Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) hadir sebagai wadah pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan dan penyebaran informasi, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti rendahnya literasi informasi masyarakat, keterbatasan akses komunikasi, dan belum optimalnya proses sosialisasi program.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *community relations* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam implementasi Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) serta perannya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan landasan Teori *Community Relations*. Informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, sedangkan data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *community relations* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dilakukan melalui empat tahapan, yaitu *defining the problem, planning and programming, taking action and communication*, serta *evaluating the program*. Kegiatan *community relations* dilaksanakan melalui komunikasi langsung seperti BIMTEK, forum sambang-sambung, dan diskusi, serta didukung pemanfaatan media digital seperti Instagram, TikTok, Facebook, website, dan WhatsApp. Pelaksanaannya dilakukan secara fleksibel sesuai dengan karakteristik masyarakat di setiap wilayah. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa implementasi *community relations* yang diterapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, yang ditandai dengan meningkatnya keterlibatan masyarakat dalam kegiatan KIM, bertambahnya jumlah KIM aktif, serta meningkatnya publikasi informasi melalui media digital. Selain itu, pola sosialisasi yang sebelumnya bersifat satu arah pada tahun 2025 berkembang menjadi lebih dialogis, interaktif, dan partisipatif pada tahun 2026. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *community relations* mampu memperkuat keterlibatan masyarakat dan mendukung keberhasilan Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) di Kabupaten Malang.

ABSTRACT

The thesis entitled “Community Relations of the Malang Regency Communication and Informatics Office in the Implementation of the Community Information Group (KIM) Program” was written by Wika Septiana Putri, Student ID Number 1860304222128, under the supervision of Barlian Anung Prabandono, S.I.Kom., M.A.

Keywords: *Community Relations, Community Information Group (KIM), Program Socialization, Digital Communication.*

This study is motivated by the importance of implementing government community relations to promote information transparency, encourage public participation, and strengthen the relationship between the government and the community in the digital era. The Community Information Group (KIM) Program serves as a platform for empowering communities in managing and disseminating information. However, its implementation still faces several challenges, including low levels of information literacy, limited access to communication channels, and suboptimal program socialization.

This study aims to analyze the community relations implemented by the Department of Communication and Informatics of Malang Regency in the implementation of the Community Information Group (KIM) Program and its role in enhancing community participation. The study employs a descriptive qualitative approach based on Community Relations Theory. Informants were selected using purposive sampling and snowball sampling techniques. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana data analysis model.

The results indicate that the implementation of community relations by the Malang Regency Communication and Informatics Office was carried out through four stages: defining the problem, planning and programming, taking action and communication, and evaluating the program. Community relations activities were conducted through direct communication methods, such as technical guidance (BIMTEK), Sambang-Sambung forums, and discussions, and were supported by the use of digital media platforms, including Instagram, TikTok, Facebook, websites, and WhatsApp. The implementation was carried out flexibly according to the characteristics of communities in different regions. The findings also reveal that the implementation of community relations has successfully increased public participation, as reflected in greater community involvement in KIM activities, an increase in the number of active KIM groups, and enhanced information dissemination through digital media. Furthermore, the socialization pattern, which was previously one-way in 2025, evolved into a more dialogic, interactive, and participatory approach in 2026. The study concludes that community relations effectively strengthens community engagement and supports the successful implementation of the Community Information Group (KIM) Program in Malang Regency.

الملخص

الأطروحة التي تحمل عنوان "استراتيجية الاتصال العام لمكتب الاتصال والمعلومات في مقاطعة مالانج في توييط المجتمع والمعلومات المجتمعية" كتبها ويكا سبتيانا بوتري، NIM. ١٨٦٠٣٠٤٢٢٢١٢٨، بإشراف بارليان أنونغ برونينتو

الكلمات المفتاحية: استراتيجية الاتصال العام، مجتمع المعلومات المجتمعية، البرمجة الاجتماعية، التواصل الرقمي

يستند هذا البحث إلى أهمية استراتيجية الحكومة للتواصل العام في بناء الإفصاح عن المعلومات، ومشاركة المجتمع، وتعزيز العلاقة بين الحكومة والمجتمع في العصر الرقمي. برنامج مجتمع المعلومات المجتمعية موجود كمنتدى لتمكين المجتمع في إدارة ونشر المعلومات، لكن في تنفيذه لا تزال هناك عقبات مثل انخفاض الثقافة العامة الإعلامية، ومحدودية الوصول إلى التواصل، وعملية التنشئة الاجتماعية في البرنامج لم تكن مثالية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجية الاتصال العام التي نفذها مكتب الاتصال والمعلومات في مقاطعة مالانج في توييط برنامج مجتمع المعلومات المجتمعية وتحديد فعاليته في زيادة مشاركة المجتمع. يستخدم البحث نهجا نوعيا مع نوع وصفي ويعتمد على نظرية علاقات المجتمع. يتم تحديد المخبرين من خلال تقنيات أخذ عينات هادفة وتقنيات أخذ عينات كرات الثلج. تم جمع البيانات من خلال مقابلات وملاحظات وتوثيق، بينما استخدم تحليل البيانات نماذج مايلز وهويرمان وسالدا.نا.

تظهر نتائج الدراسة أن استراتيجية الاتصال العام لمكتب الاتصالات والمعلومات في مقاطعة مالانج تنفذ عبر أربع مراحل، وهي تحديد المشكلة، التخطيط والبرمجة، اتخاذ الإجراءات والتواصل، وتقييم البرنامج. تتم استراتيجيات التواصل من خلال التواصل المباشر مثل، والمتنديات، والنقاشات، وتدعم باستخدام الوسائط الرقمية مثل إنستغرام، تيك توك، فيسبوك، المواقع الإلكترونية، وواتساب. يتم تنفيذ التنفيذ بمرونة وفقا لخصائص المجتمع في كل منطقة. تظهر هذه الدراسة أيضا أن استراتيجية التواصل العام المطبقة قادرة على زيادة مشاركة المجتمع، والتي تتميز بزيادة مشاركة المجتمع في أنشطة الكيم المتحركة، وزيادة عدد الفعاليين في الكيم المتحركة، وزيادة نشر المعلومات عبر وسائل الإعلام الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، فإن نمط التنشئة الاجتماعية الذي كان أحادي الاتجاه في ٢٠٢٥ سيتطور إلى أكثر حوارية وتفاعلية وتشاركية في ٢٠٢٦. تظهر نتائج الدراسة أن استراتيجية التواصل العام المبنية على العلاقات المجتمعية قادرة على تعزيز مشاركة المجتمع ودعم نجاح برنامج مجتمع المعلومات المجتمعية في مقاطعة مالانج.