

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era digitalisasi dan keterbukaan informasi saat ini, komunikasi publik memiliki peran penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi juga telah membawa perubahan dalam pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam proses penyampaian informasi dan komunikasi publik. Masyarakat saat ini tidak lagi hanya menjadi pihak yang menerima informasi, tetapi juga berperan aktif sebagai penghasil dan penyebar informasi kepada masyarakat luas. Kondisi ini menuntut pemerintah, khususnya lembaga pengelola komunikasi publik, untuk menerapkan *community relations* yang lebih adaptif, efektif, dan berbasis pada partisipasi masyarakat. Melalui *community relations* yang terencana, pemerintah dapat membangun kepercayaan dan keterlibatan warga dalam proses pembangunan daerah.²

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan akan sistem informasi yang canggih dan terintegrasi menjadi semakin mendesak. Transformasi digital menuntut setiap instansi pemerintah untuk beradaptasi terhadap perubahan pola komunikasi masyarakat yang semakin dinamis dan

² Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, “*Strategi Komunikasi Publik di Era Digital untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah*”, (Jakarta: Kementerian Kominfo RI, 2022), <https://www.kominfo.go.id> , diakses pada 4 November 2025.

berbasis teknologi. Pemerintah daerah tidak lagi cukup hanya mengandalkan metode konvensional dalam menyebarkan informasi, melainkan harus memanfaatkan berbagai platform digital seperti website resmi, media sosial, dan aplikasi layanan publik untuk memastikan akses informasi yang cepat, akurat, dan mudah dijangkau. Di sisi lain, peningkatan volume data dan interaksi publik secara daring juga menuntut adanya sistem pengelolaan informasi yang efisien dan aman. Oleh sebab itu, penguatan infrastruktur digital serta pengembangan sistem komunikasi publik yang berbasis teknologi informasi menjadi upaya strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika, khususnya pada Pasal 16, dijelaskan bahwa pemerintah daerah melalui dinas terkait memiliki tanggung jawab untuk membangun kerja sama dan kemitraan dengan berbagai pihak atau pemangku kepentingan. Pada ayat (2) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pemangku kepentingan mencakup setidaknya empat kelompok utama, salah satu diantaranya yaitu Kelompok Informasi Masyarakat (KIM).³ Lebih lanjut, bentuk kemitraan tersebut tidak hanya sebatas kerja sama formal, tetapi juga

³ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2019 tentang “Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika, Berita Negara Republik Indonesia 2019 Nomor 1026”, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/300777/permenkominfo-no-8-tahun-2019> diakses pada 4 November 2025.

meliputi kegiatan pengembangan kapasitas dan pemberdayaan para pemangku kepentingan yang berpotensi menjadi jejaring penting dalam proses diseminasi informasi publik secara luas dan berkelanjutan.

Ketentuan dalam peraturan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi publik tidak dapat dilakukan secara sepihak oleh pemerintah, melainkan membutuhkan kolaborasi yang sinergis dengan berbagai unsur masyarakat.⁴ Pendekatan partisipatif ini menjadi fondasi penting dalam menciptakan sistem komunikasi yang terbuka, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Melalui kemitraan dengan kelompok masyarakat seperti KIM, pemerintah daerah diharapkan mampu memperluas jangkauan informasi hingga ke level desa, serta memastikan pesan pembangunan dapat diterima dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sejalan dengan regulasi tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola arus informasi serta memastikan terselenggaranya komunikasi publik yang efektif di wilayahnya. Sebagai instansi yang menjadi penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika dituntut mampu menciptakan model komunikasi yang dua arah, transparan, serta inklusif. Namun, hasil wawancara menginformasikan bahwa dalam praktiknya, penyebaran informasi pembangunan daerah masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti rendahnya tingkat literasi informasi masyarakat, kurangnya

⁴ Pelia Elza, "Strategi Komunikasi Krisis pada Lembaga Pemerintah dalam Menghadapi Isu Hoaks," *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media*, Vol. 1, No. 1 (2025), hal. 32–39.

pemahaman terhadap kebijakan publik, dan belum optimalnya pemanfaatan saluran komunikasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan membentuk program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM). Program ini berfungsi sebagai mitra strategis pemerintah dalam menyebarluaskan informasi, sekaligus menjadi jembatan antara masyarakat dengan lembaga publik.⁵ Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) diharapkan mampu menjadi agen informasi di tingkat lokal, terutama dalam memperkuat literasi digital dan mendukung keterbukaan informasi publik. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai kendala yang terjadi dalam program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM).

Berdasarkan data yang diperoleh dari laman resmi KIM Indonesia (<https://kim.id>), Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) merupakan wadah yang dibentuk oleh masyarakat, dari masyarakat, dan untuk masyarakat sebagai bentuk partisipasi aktif dalam pengelolaan informasi dan kegiatan pemberdayaan.⁶ KIM berperan sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat melalui berbagai aktivitas yang dilakukan secara mandiri, kreatif, dan berkelanjutan. Tujuan utama dari pembentukan KIM adalah untuk memberikan nilai tambah bagi masyarakat melalui kegiatan penyebaran informasi yang relevan dan bermanfaat, peningkatan literasi

⁵ KIM Indonesia, “*Tentang KIM*”, <https://kim.id/id/about> diakses pada 04 November 2025.

⁶ Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, *Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)*, tersedia di <https://kim.id>, diakses pada tanggal 5 November 2025.

digital, serta penguatan partisipasi publik dalam proses pembangunan daerah maupun nasional.

Lebih dari sekadar kelompok masyarakat biasa, KIM memiliki fungsi strategis dalam membangun kesadaran informasi, memperkuat peran warga sebagai pelaku komunikasi, serta menciptakan ruang dialog antara masyarakat dan pemerintah. Melalui keberadaan KIM, masyarakat didorong untuk lebih aktif, kritis, dan produktif dalam mengelola, memilah, serta memanfaatkan informasi sebagai sumber pengetahuan dan alat untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Di tengah derasnya arus informasi di era digital, peran KIM menjadi semakin penting sebagai garda terdepan dalam melawan disinformasi dan memastikan bahwa setiap informasi yang beredar memiliki nilai edukatif dan konstruktif bagi kemajuan komunitas lokal.

Menurut penjelasan Gita Firdausi, selaku Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang, dalam kegiatan Sambang-Sambung KIM yang diselenggarakan pada 2 November 2025 di Kecamatan Gedangan Kabupaten Malang, terungkap bahwa dari 378 desa yang ada di Kabupaten Malang, sebanyak 258 desa telah berhasil membentuk Komunitas Informasi Masyarakat (KIM). Data tersebut menunjukkan tingginya tingkat kepedulian dan komitmen pemerintah daerah dalam memperkuat jaringan informasi yang berbasis pada partisipasi masyarakat.

Capaian ini mencerminkan langkah strategis Dinas Kominfo Kabupaten Malang dalam mengoptimalkan fungsi komunikasi publik agar lebih terbuka, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi

informasi. Keberadaan KIM tidak hanya menjadi sarana penyebaran informasi, tetapi juga wadah pemberdayaan yang mendorong masyarakat untuk aktif berperan dalam proses pembangunan daerah. Melalui penguatan KIM di berbagai wilayah, pemerintah daerah berupaya membangun sistem komunikasi yang berkelanjutan, mempererat hubungan antara pemerintah dan warga, serta menciptakan masyarakat yang lebih cerdas, kritis, dan partisipatif di era digitalisasi saat ini.

Community relations memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) sebagai salah satu bentuk upaya pemerintah untuk memperkuat transparansi dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui penerapan *community relations* yang terarah, sistematis, dan sesuai dengan kebutuhan khalayak, proses penyampaian pesan dari pemerintah kepada masyarakat dapat berlangsung lebih efektif, jelas, dan mudah dipahami.⁷ Strategi ini tidak hanya berfungsi untuk menyebarkan informasi, tetapi juga untuk membangun kesamaan persepsi dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam mendukung kebijakan publik.

Implementasi *community relations* pemerintah dalam Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) perlu dilakukan melalui keterlibatan yang terencana, aktif, dan berkelanjutan dengan komunitas guna membangun hubungan yang harmonis, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta

⁷ Onong Uchjana Effendy, dikutip dalam Bonaraja Purba dkk., *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 3.

mendukung keberhasilan program.⁸ Pendekatan ini menekankan pentingnya komunikasi dua arah yang bersifat dialogis dan partisipatif, di mana pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun, memelihara, dan memperkuat hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Melalui keterlibatan yang sistematis ini, pemerintah dapat memastikan bahwa aspirasi, kebutuhan, dan harapan komunitas diakomodasi, sekaligus menjalankan tanggung jawab sosial organisasi untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas lingkungan komunitas demi kepentingan bersama antara institusi dan masyarakat.

Sejalan dengan pendekatan tersebut, komunikasi yang baik di lingkungan instansi pemerintah menjadi faktor kunci dalam memastikan setiap kebijakan, program, dan informasi dapat diterima secara tepat oleh masyarakat. Pemerintah dituntut mampu menyesuaikan pelaksanaan *community relations* dengan karakteristik sosial dan tingkat literasi warga agar pesan yang disampaikan tidak hanya dipahami, tetapi juga mampu menumbuhkan kesadaran serta mendorong partisipasi aktif. Dengan demikian, *community relations* tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, melainkan juga sebagai instrumen strategis untuk membangun kepercayaan publik, memperkuat hubungan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat, serta menjamin keberlanjutan Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) secara partisipatif dan berkesinambungan.

⁸ Dean Kruckeberg & Kenneth Starck, *Public Relations and Community: A Reconstructed Theory* (New York: Praeger, 1988), hal. 24.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara idealitas fungsi Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) sebagai mitra komunikasi pemerintah dengan realitas implementasi di lapangan. *Community relations* yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi faktor penting yang menentukan sejauh mana informasi dapat dipahami, diterima, dan direspons oleh masyarakat. Hingga saat ini, penelitian yang secara spesifik mengkaji *community relations* Dinas Komunikasi dan Informatika dalam konteks sosialisasi Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) masih terbatas, padahal aspek tersebut sangat krusial bagi keberhasilan kebijakan komunikasi pemerintah daerah di era digital.

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi *community relations* yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam mensosialisasikan Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) kepada masyarakat. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap pola, pendekatan, serta media komunikasi yang digunakan dalam membangun hubungan dengan masyarakat dan menyampaikan pesan pembangunan agar lebih tepat sasaran serta mampu meningkatkan partisipasi publik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewiyanti dan Lisnawati menunjukkan bahwa *community relations* yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Palangka Raya dalam mensosialisasikan Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) lebih

menitikberatkan pada tahap perencanaan dan pelaksanaan, dengan pemanfaatan media internet serta kunjungan lapangan sebagai sarana sosialisasi. Hasil penelitian tersebut juga mengungkap bahwa proses evaluasi masih dilakukan secara terbatas, yaitu melalui perbandingan jumlah KIM yang terbentuk, sehingga implementasi *community relations* yang diterapkan dinilai belum optimal dan belum mencerminkan komunikasi dua arah yang menyeluruh antara pemerintah dan masyarakat.⁹

Berdasarkan temuan tersebut, kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan analisis yang menggunakan Teori *Community Relations*, yang menekankan keterlibatan organisasi yang direncanakan, aktif, dan berkelanjutan dengan komunitas, serta membangun komunikasi dua arah yang dialogis dan partisipatif. Penelitian ini tidak hanya membahas proses perencanaan dan penyampaian pesan, tetapi juga mengkaji bagaimana implementasi *community relations* yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang melalui Program KIM mampu meningkatkan kepercayaan, partisipasi, dan keterlibatan masyarakat. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keberhasilan pelaksanaan Program KIM sebagai sarana komunikasi publik yang partisipatif, berkelanjutan, serta mampu memperkuat hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat di era digital.

⁹ Dewiyanti dan Lisnawati, "Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dalam Mensosialisasikan Program Komunitas Informasi Masyarakat di Kota Palangka Raya," *Journal Syntax Idea*, Vol. 6, No. 07 (2024), hal. 3012–3023.

Selain memberikan kontribusi secara teoritis terhadap pengembangan ilmu komunikasi publik, hasil penelitian ini juga diharapkan memiliki nilai praktis sebagai dasar pertimbangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam melakukan evaluasi terhadap keberhasilan implementasi *community relations* yang telah diterapkan. Temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam pengembangan *community relations* yang lebih inovatif, inklusif, dan berkelanjutan, sejalan dengan tuntutan era digital dan kebutuhan masyarakat akan keterbukaan informasi. Dengan adanya hasil kajian ini, diharapkan pula dapat memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam membangun ekosistem komunikasi publik yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada pemberdayaan informasi di tingkat lokal.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penting untuk mengkaji bagaimana *community relations* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam mengimplementasikan Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM). Atas dasar tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Community Relations* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam Implementasi Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)”.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana *community relations* yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam mensosialisasikan program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)?

2. Bagaimana implementasi *community relations* Dinas Kominfo Kabupaten Malang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis *community relations* yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam mensosialisasikan Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM).
2. Mengetahui dan menganalisis implementasi *community relations* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM).

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian mengenai *community relations* pada instansi pemerintahan. Melalui penelitian ini, diharapkan muncul pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana teori *community relations* dapat diterapkan secara nyata dalam proses sosialisasi program-program berbasis masyarakat, seperti Komunitas Informasi Masyarakat (KIM). Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi dalam mengembangkan teori dan praktik *community relations*, terutama yang berkaitan dengan

upaya peningkatan partisipasi masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah.

Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana hubungan antara pemerintah dan masyarakat dibangun melalui penerapan *community relations* dalam pelaksanaan Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM). Hal ini dapat menjadi dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji *community relations* dalam berbagai bentuk program informasi pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam merancang serta menerapkan *community relations* yang lebih efektif, inovatif, dan partisipatif, khususnya dalam implementasi Program Komunitas Informasi Masyarakat (KIM). Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai berbagai faktor yang memengaruhi partisipasi masyarakat, sehingga pelaksanaan *community relations* dapat disesuaikan dengan kebutuhan, karakteristik, dan tingkat literasi masyarakat agar informasi yang disampaikan lebih mudah dipahami dan diterima oleh publik.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi panduan bagi instansi pemerintah lainnya yang memiliki program sejenis untuk mengembangkan praktik *community relations* yang bersifat terbuka, kolaboratif, dan

partisipatif, sehingga mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam berbagai kegiatan pembangunan berbasis informasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam meningkatkan pelaksanaan *community relations*, tetapi juga bermanfaat bagi instansi pemerintah lainnya sebagai rujukan dalam membangun hubungan yang profesional, inklusif, serta berorientasi pada partisipasi masyarakat.