

# Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kominfo dalam Mendiseminasi Informasi Publik

Anggita Galuh Sekarini<sup>1)</sup>, Tangguh Okta Wibo<sup>2)</sup>

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Humaniora, Universitas Kalbis  
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

<sup>1)</sup>Email: anggigaluh30@gmail.com

<sup>2)</sup>Email: tangguh.wibowo@kalbis.ac.id

**Abstract:** *The openness of information is still not able to run optimally in meeting the needs of the community. This indicates the need for increased access to information provided by public bodies. PPID Ministry of Communication and Information is one of the public bodies that can realize the openness of public information. This research aims to find out the communication strategy of the Information and Documentation Management Officer (PPID) of the Ministry of Communication and Information in disseminating public information. This research uses a qualitative approach with case study research methods. Data collection techniques in the form of observations, in-depth interviews and documentation. The theory used by this research is systems theory. The results showed the communication strategy carried out by public bodies, namely ppid ministry of communication and information in disseminating public information through five stages. The planning is expected to run optimally on the ground so that the public can meet the needs of accurate, transparent, and accountable public information. Furthermore, at the end of the implementation of public information disclosure will hold a public satisfaction index (IKM) supsi aimed to be able to measure the extent of the success of public service programs that have been run.*

**Keywords:** *disseminate information, kominfo ministry, ppid, public service, communication strategy*

**Abstrak:** *Keterbukaan informasi masih belum dapat berjalan secara optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa perlunya peningkatan akan akses sebuah informasi yang disediakan oleh badan publik. PPID Kementerian Kominfo salah satu badan publik yang dapat mewujudkan keterbukaan informasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teori yang digunakan penelitian ini teori sistem. Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi yang dilakukan badan publik, yaitu PPID Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik melalui lima tahapan. Perencanaan tersebut diharapkan dapat berjalan optimal dilapangan sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan informasi publik yang akurat, transparan, dan akuntabel. Selanjutnya, pada akhir pelaksanaan keterbukaan informasi publik akan menyelenggarakan supsi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk dapat mengukur sejauh mana keberhasilan program pelayanan publik yang telah dijalankan*

**Kata Kunci:** *diseminasi informasi, kementerian kominfo, ppid, pelayanan publik, strategi komunikasi*

## I. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu upaya dalam pemenuhan hak warga negara, karena

informasi publik merupakan kebutuhan dasar bagi setiap orang, selain itu dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat pun dapat berpartisipasi

dalam roda pemerintahan yang sedang berlangsung. Tujuan utama dari keterbukaan informasi publik adalah menyediakan informasi dan dokumentasi sesuai permintaan publik.

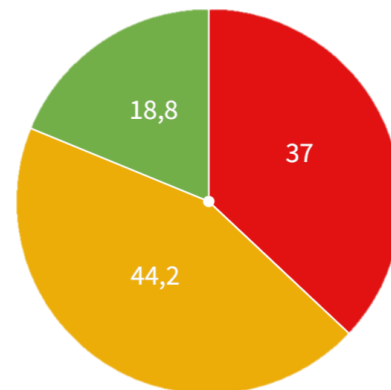
Informasi publik merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/ atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara badan publik lainnya, serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Masyarakat dan PPID Kementerian Kominfo bekerja sama dalam mengelola informasi agar lebih informatif dan berkembang. Masyarakat sebagai publik memiliki tugas mengembangkan informasi untuk kepentingan dirinya sendiri dan orang lain. Sementara itu, PPID sebagai badan publik yang bertugas dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat luas.

Keterbukaan informasi menjadi pilar penting yang mendorong terciptanya iklim transparansi. Terlebih di era yang serba terbuka ini, keinginan masyarakat untuk memperoleh informasi semakin tinggi. Keterbukaan informasi publik merupakan perubahan yang mendasar dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, oleh sebab itu perlu adanya kesadaran dari seluruh elemen bangsa agar setiap lembaga dan badan pemerintah dalam pengelolaan informasi harus dengan prinsip *good governance*, tata kelola yang baik dan akuntabilitas.

Seiring dengan kebutuhan akan pelayanan keterbukaan informasi publik, tentunya badan publik harus memperhatikan kebutuhan masyarakat yang mengacu pada indikator kepuasan masyarakat. Indikator atau alat ukur untuk pelayanan keterbukaan informasi publik yang optimal, yaitu meningkatkan

profesionalitas aparat, menciptakan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan fungsi informasi.

Indikator kepuasan masyarakat merupakan standar yang harus dipenuhi oleh semua penyelenggara layanan publik, termasuk lembaga pemerintah, namun hal ini tidak berlaku bagi aparatur, faktanya mereka tidak mendukung upaya reformasi di lingkungan birokrasi. Terlihat dari pelayanan keterbukaan informasi publik yang sebagian besar permohonan informasi tidak dikabulkan bahkan tanpa respon dalam menyikapi tuntutan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masih lemah dan kurangnya pelayanan sehingga perlu diperbaiki dalam pelaksanaan



keterbukaan informasi publik..

- Kurang dari Sebagian atau Tidak Sama Sekali (nilai 0-33)
- Hanya Sebagian (nilai 34-66)
- Hampir Memenuhi (nilai 67-100)

Gambar 1 Survei Pemetaan Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia  
(Sumber: Aliansi Jurnalis Independen)

Pada gambar 1 berdasarkan hasil penelitian Aliansi Jurnalis Independen (AJI) lembaga publik di Indonesia tahun 2021 yang dilakukan kepada 206 lembaga publik tingkat pusat dan daerah, sebanyak 44,2 persen lembaga publik

hanya menerapkan sebagian dari implementasi keterbukaan informasi publik (KIP), selanjutnya sebanyak 37 persen lembaga publik dikategorikan kurang dari sebagian atau bahkan sama sekali tidak menerapkan keterbukaan informasi, dan 18,8 persen lembaga publik dinilai hampir memenuhi implementasi keterbukaan informasi publik.

Berkaitan dengan fakta dan data di atas, dalam mewujudkan pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang lebih baik, telah dirumuskan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, kemudian melalui PP No. 61/2010 yang mengatur sebagai berikut: (1) Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. (2) Informasi publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas. (3) Setiap informasi publik harus cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan sederhana (UU KIP).

Dengan terbukanya akses informasi kepada publik dapat mempercepat terwujudnya pemerintahan yang terbuka, mencegah terjadinya nepotisme, dan dapat dijadikan sebagai bentuk terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam mewujudkan *good governance*, pemerintah sebagai badan publik harus menjalankan secara disiplin setiap peraturan-peraturan yang ada. Selain itu, hak dan kewajiban harus setara sehingga masyarakat dan badan publik tidak hanya memperoleh hak saja, tetapi juga memenuhi kewajibannya.

Secara struktural, kedudukan PPID di kantor pusat Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) dilekatkan dengan Departemen Hubungan Masyarakat (HUMAS) dan dibantu oleh pejabat dari Kementerian Kominfo yang berdomisili di daerah tersebut. PPID

merupakan Pejabat *ex-officio* Kepala Pusat Informasi dan Humas Kementerian Kominfo dalam melaksanakan tugasnya PPID dibantu oleh pejabat fungsional.

Pejabat Fungsional Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PFPID) memiliki wewenang di bidang pengelolaan informasi dan dokumen, serta pelaksanaan pelayanan informasi publik. PFPID terdiri dari arsiparis, pranata komputer, pranata humas, pustakawan, dan pejabat fungsional lainnya yang diperlukan. PPID memiliki kedudukan yang melekat di bidang humas, dan dalam perannya memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan demi terealisasinya tujuan keterbukaan informasi.

Dengan adanya keterbukaan informasi dari PPID ini, banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan informasi publik dari PPID Kementerian Kominfo dengan menerima dan menggunakan pelayanan keterbukaan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo. Melalui layanan berbasis *online* E-PPID yang terintegrasi pada layanan Kementerian Kominfo (*layanan.kominfo.go.id*), masyarakat dapat memanfaatkan, serta meminta informasi publik dan permohonan keberatan secara *online*, sebab PPID Kominfo sudah menerapkan keterbukaan data dengan transparansi terhadap semua data yang sesuai dengan UU KIP, dipublikasikan pada *website* resmi PPID Kominfo, serta memberikan informasi yang *terupdate*.

Dalam mewujudkan pelayanan keterbukaan informasi publik berjalan optimal, maka diperlukan suatu strategi. Strategi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Kementerian Kominfo melakukan

penguatan strategi pada pelayanan informasi publik dan keterbukaan publik dengan adaptasi baru. Pertama, dengan melakukan penguatan komitmen badan publik untuk menyediakan informasi yang akurat, transparan, dan akuntabel dalam setiap program dan kegiatan yang dilaksanakan. Kedua, peran pemerintah daerah dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi dapat terealisasi secara tepat dengan memperkuat peran pemerintah daerah. Ketiga, memperkuat peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada setiap badan publik. Keempat, melakukan akselerasi peningkatan pengetahuan mengenai keterbukaan informasi publik melalui inovasi agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.

Dengan adanya strategi yang telah dilakukan PPID Kementerian Kominfo untuk meningkatkan pelayanan publik, penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana peran, fungsi, serta bentuk strategi pelayanan keterbukaan informasi publik yang dilakukan PPID berjalan sesuai dengan ketentuan atau tidak, khususnya pada Kementerian Kominfo. Diharapkan melalui penelitian ini, PPID Kominfo dapat lebih meningkatkan lagi strategi lain untuk memberikan informasi-informasi berguna untuk masyarakat guna mencapai pembangunan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan diatas, penelitian ini akan membahas tentang strategi apa saja dalam mendiseminasi informasi publik dan bagaimana implementasi kebijakan yang telah dilakukan oleh PPID Kementerian Kominfo khususnya pada keterbukaan informasi publik yang diberi judul Strategi Komunikasi Pejabat

Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kominfo dalam Mendiseminasi Informasi Publik.

## II. METODE PENELITIAN

Menurut Winner & Dominick (2011: 115), metode dengan paradigma, yakni rangkaian teori, prosedur, dan asumsi tentang bagaimana peneliti memandang dunia (Kriyantono, 2020: 19). Paradigma post-positivistik memandang bahwa tidak ada satu-satunya realitas yang benar-benar objektif. Realitas bukanlah bersifat objektif sepenuhnya karena individu memberikan pemaknaan yang berbeda dan sifat objektivitas realitas ini tidak dipahami dengan cara yang sama oleh setiap individu (Kriyantono, 2020: 38). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma post-positivistik, karena jika manusia ingin mendapatkan kebenaran dari realitas tersebut, maka peneliti tidak akan membuat jarak dengan realitas atau tidak terlibat secara langsung dengan realitas untuk mengungkapkan secara menyeluruh dan utuh.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan & Taylor (1990), penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara *holistic* (utuh) (Gunawan, 2016: 82). Dengan strategi-strategi yang interaktif dan fleksibel, penelitian kualitatif ini mengkaji perspektif partisipan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Oleh karena itu, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan

peneliti sebagai instrumen kunci untuk meneliti keadaan objek yang alamiah (Sugiyono, 2005).

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini deskriptif. Dengan mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dengan berupaya menggali kedalaman atau makna data lebih mendalam, seperti mengapa realitas itu terjadi, motif-motif pelaku sosial, latar belakang yang mempengaruhi motif, serta pengaruh konteks-konteks lain. Jadi, ada upaya memverifikasi data sehingga disebut juga deskriptif verifikasi). Penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu program atau kebijakan kualitatif (Kriyantono, 2020: 62). Peneliti menggambarkan suatu fenomena yang terjadi pada keterbukaan informasi publik dengan menguraikan fakta-fakta yang didapat oleh peneliti dengan melihat sejauh mana peran, fungsi, serta bentuk strategi komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik.

Metode penelitian yang digunakan studi kasus. metode studi kasus instrumental tunggal (*single instrumental case study*) dilakukan dengan menggunakan sebuah kasus untuk menggambarkan suatu isu atau perhatian. Pada penelitian ini, peneliti memperhatikan dan mengkaji suatu isu yang menarik perhatiannya dan menggunakan sebuah kasus sebagai sarana (instrumen) untuk menggambarkan secara terperinci (Gunawan, 2016: 137). Peneliti mengungkapkan tentang keterbukaan informasi publik yang ada di masyarakat, dan melihat sejauh mana peran, fungsi, serta bentuk strategi pelayanan dari badan publik berjalan dengan ketentuan

atau tidak. Pemilihan pendekatan studi kasus ini didasari pada fakta-fakta yang didapat dari berlangsungnya penelitian.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data, yakni data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi. Sedangkan, data sekunder dilakukan melalui studi kepustakaan dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan atau mengecek ulang informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Bertujuan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh (Gunawan, 2016: 219). Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut (Sugiyono, 2019: 274).

## A. TEORI SISTEM

Sistem merupakan dasar kehidupan manusia. Teori sistem memfokuskan perhatian untuk memahami bagaimana kualitas fungsi yang dilakukan setiap sistem dalam hubungannya yang dinamis dengan sistem-sistem lainnya. Teori sistem menjelaskan sifat dasar kehidupan, yaitu pentingnya membangun hubungan sosial. Terjalannya hubungan sosial yang baik merupakan hasil (*output*) dari interaksi sosial, dalam hal ini interaksi antara organisasi dengan publiknya. Jika teori sistem ini diterapkan maka prinsip utama yang berlaku adalah organisasi merupakan bagian (*subsistem*) dari sistem sosial yang lebih kompleks, sehingga saling berhubungan, saling bergantung dan saling mempengaruhi. Oleh karena itu, pembentukan relasi

merupakan hal yang inheren (integral) dalam suatu sistem. Organisasi beradaptasi dan menyesuaikan perilakunya dalam lingkungan politik, ekonomi, sosial, dan budaya di mana organisasi beroperasi (Kriyantono, 2017: 77).

Teori sistem terdapat dua sistem komunikasi dalam internal adalah proses pertukaran pesan di lingkup internal organisasi, sedangkan organisasi, yaitu sistem komunikasi internal dan sistem komunikasi eksternal. Komunikasi eksternal terjadi antara organisasi dengan publik eksternal. Berdasarkan sistem teoritis, proses *public relations* merupakan kegiatan yang lebih dari sekedar persuasi. Proses *public relations* mendorong keterbukaan organisasi, membuka komunikasi dua arah dan menekankan pada terciptanya pemahaman bersama mutual *understanding*, serta bersedia mengubah sikap dan perilaku dalam proses beradaptasi dengan lingkungan. Dengan menunjukkan arah panah dua arah. Dengan kata lain, interaksi antara organisasi dan lingkungannya saling mempengaruhi. Lingkungan memiliki kemampuan untuk “menggangu” kegiatan organisasi.

Teori sistem menyediakan model yang kuat untuk proses organisasi. Teori ini memiliki banyak implikasi dan telah digunakan untuk menjelaskan fenomena organisasi dalam konteksnya sendiri. Teori sistem menangani hakikat saling hubungan yang kompleks dari organisasi manusia dan menguraikan bagaimana organisasi tumbuh dan berkembang. Jenis komunikasi utama dalam organisasi yang menggunakan teori ini adalah komunikasi horizontal di dalam lingkungan organisasi maupun antara organisasi dengan organisasi lainnya. Menurut Weick, penggunaan teori sistem

untuk menjelaskan dampak informasi dari luar organisasi terhadap internal organisasi dan sebaliknya, untuk memahami bagaimana organisasi mempengaruhi lingkungan eksternalnya (Mukarom, 2020: 162).

Dalam bukunya yang berjudul *Theories of Human Communications*, Littlejohn (1999) mengatakan bahwa suatu sistem sedikitnya terdiri dari empat hal, diantaranya sebagai berikut:

1. Objek-objek, yakni tim anggota humas Kementerian Kominfo khususnya tim anggota PPID yang berasal dari eselon 1 yang terdiri tim pertimbangan informasi terdiri dari Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Para Direktur Jenderal dan Kepala Badan, dan eselon 2 yakni pranata humas, pranata komputer, arsiparis, pustakawan, dan lain-lain.
2. Atribut, merupakan pendidikan, pengalaman dan pengetahuan anggota PPID Kementerian Kominfo terkait keterbukaan informasi publik dan pengalaman di bidang humas.
3. Hubungan internal, hubungan relasi yang dilakukan PPID Kementerian Kominfo beserta tim anggota sistem.
4. Lingkungan, penyediaan sarana dan prasarana, yakni media *online dan offline*.

Selain itu, ciri karakteristik organisasi dari masing-masing sistem sosial (Kriyantono, 2017: 79), sebagai berikut:

1. Keseluruhan dan interdependensi (*wholeness and interdependence*) Organisasi adalah satu kesatuan karena bagian-bagiannya saling terkait dan tidak dapat dipahami

- secara terpisah. Berbagai bagian dari sistem tersebut saling bergantung atau mempengaruhi satu sama lain atau tidak bebas.
2. Hirarki (*hierarchy*)  
Sistem adalah bagian dari sistem yang lebih besar. Sistem merupakan bagian (*subsistem*) dari sistem yang lebih besar (*supersistem*). Organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari beberapa subsistem, seperti Departemen kehormatan, *pemasaran*, keuangan, *human resources development*, dan produksi. Masing-masing departemen di atas merupakan sistem dengan banyak subsistem. Sifatnya yang hierarki membuat sistem memiliki struktur dan pembagian kerja yang jelas, baik vertikal, horizontal, maupun diagonal.
  3. Peraturan sendiri dan kontrol (*self-regulation and control*)  
Aktivitas sistem diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Karena itu, sistem mengatur perilakunya dalam mencapai tujuan tersebut. Wujudnya yaitu melalui peraturan. Dalam organisasi, peraturan ini dapat berupa *standard operating procedures* (SOP).
  4. Pertukaran dengan lingkungan (*interchange with environment*)  
Sistem berinteraksi dengan lingkungannya. Setiap sistem dapat mempengaruhi dan dipengaruhi lingkungannya. Interaksi ini akan menghasilkan proses pertukaran *input* dan *output*.
  5. Keseimbangan (*balance*)  
Sistem harus tinggal dalam keseimbangan agar tetap hidup. Keseimbangan akan dapat dicapai jika suatu sistem berfungsi dengan baik. Sistem yang berfungsi dengan baik disebut homeostatis atau ekuilibrium. Kondisi ekuilibrium bagi organisasi berarti setiap subsistem (*departemen* dan *staf*) melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik untuk mendukung eksistensi organisasi secara keseluruhan. Sistem harus mendeteksi bilamana terjadi kerusakan sistem atau mengalami gangguan dan membuat penyesuaian kembali.
  6. Perubahan dan kemampuan adaptasi (*change and adaptability*)  
Untuk mencapai keseimbangan, sistem harus mempunyai kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. Organisasi harus dapat menyesuaikan dengan perubahan perilaku konsumen, perubahan daya kritis konsumen akibat demokratisasi atau perubahan teknologi.
  7. Sama tujuan (*equifinality*)  
Sistem mempunyai tujuan yang sama. Tujuan yang sama ini akan mengarahkan perilaku anggota sistem. Tujuan ini biasanya dirumuskan ke dalam visi dan misi organisasi (Littlejohn & Foss, 2008)

## B. STRATEGI KOMUNIKASI

Keberhasilan kegiatan komunikasi yang efektif sangat bergantung pada penentuan strategi komunikasi. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah sebuah perencanaan dan manajemen komunikasi dalam mencapai suatu tujuan

tertentu. Bidang ini harus digunakan agar dapat mengalir, sehingga dalam operasionalnya dapat beradaptasi dengan kondisi atau faktor yang mempengaruhinya, untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif, orang yang melaksanakan strategi komunikasi wajib memahami hakikat komunikasi dan pesan, agar dapat menentukan media yang akan digunakan dan teknik komunikasi yang akan ditentukan (Efendy, 2015: 29).

Selain itu, strategi itu memperhatikan langkah-langkah dalam menjalankan perencanaan komunikasi:

a. Memilih dan Menetapkan Komunikator

Semua aktivitas komunikasi diarahkan dan dikendalikan oleh komunikator. Oleh karena itu, jika proses komunikasi tidak dapat dilakukan dengan baik, maka kesalahan utama terletak pada komunikator, sebab komunikator kurang memahami penyusunan pesan, memilih media yang tepat, dan mendekati khalayak yang menjadi target sasaran. Komunikator harus memenuhi tiga kriteria, yaitu: (1) tingkat kepercayaan orang lain kepada dirinya (kredibilitas), (2) daya tarik (*attractive*), (3) kekuatan (*power*). Kredibilitas adalah sekumpulan persepsi tentang keunggulan yang dimiliki komunikator yang memungkinkan target sasaran dapat menerimanya. Ucapan sopan, murah senyum, berpakaian, dan postur tubuh yang gagah merupakan faktor yang berkontribusi pada daya tarik.

b. Menetapkan Target Sasaran dan Analisis Kebutuhan Khalayak

Penting memahami masyarakat, terutama yang akan menjadi target sasaran program komunikasi merupakan hal yang sangat penting, karena semua aktivitas komunikasi ditujukan untuk mereka. Menurut Kotler, enam hal yang perlu dipetakan dari masyarakat untuk menjadi sasaran program, yakni:

1. Demografi,
2. Kondisi ekonomi,
3. Kondisi fisik, misalnya letak geografis, perumahan dan jalan raya,
4. Teknologi yang tersedia,
5. Partai politik dimana masyarakat berpartisipasi,
6. Kondisi sosial budaya masyarakat.

c. Teknik Menyusun Pesan

Pesan adalah sesuatu yang disampaikan dalam bentuk simbol oleh seseorang. Khalayak dapat memahami dan menerimanya melalui serangkaian makna. Pesan tersebut sebenarnya ditentukan oleh program yang akan disampaikan. Jika program tersebut bersifat komersial mengajak orang untuk membeli barang yang dijual, maka pesannya bersifat persuasif dan provokatif, sedangkan jika pesan dalam bentuk program penyuluhan untuk penyadaran masyarakat maka sifat pesannya harus persuasif dan edukatif. Tapi, jika program yang ingin disampaikan sifatnya hanya



untuk sekadar diketahui masyarakat maka sifat pesannya harus bersifat informatif. Selain itu, terdapat teknik penyusunan pesan dalam bentuk; (1) *One-side issue*, yaitu teknik penyampaian pesan yang mengedepankan pada aspek baik atau buruknya suatu hal, (2) *Two-side issue*, yaitu teknik penyampaian pesan dimana komunikator selain menyampaikan kabar baik, juga menyampaikan informasi yang kurang baik.

d. Memilih Media atau Saluran Komunikasi

Media merupakan alat atau sarana untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Isi dan tujuan isi pesan yang ingin disampaikan, serta jenis media yang dimiliki khalayak perlu diperhatikan dalam pemilihan media komunikasi. Hal ini sangat penting untuk menghindari pemborosan biaya, waktu dan tenaga. UNESCO menyebutkan (dalam buku "Perencanaan dan Strategi Komunikasi" bahwa melakukan memilih media komunikasi harus mendapatkan perhatian khusus, antara lain:

a. Sumber daya komunikasi yang tersedia, melalui:

1) Mengumpulkan data informasi tentang sumber-sumber komunikasi yang ada, seperti jumlah stasiun radio, penerbit surat kabar, stasiun TV serta jumlah dan jenis surat kabar yang beredar di masyarakat.

2) Menganalisis status sumber

daya komunikasi, seperti apakah stasiun TV dan radio yang ada adalah milik swasta atau dikelola oleh pemerintah, dan siapa penerbit surat kabar harian dan mingguan.

3) Melakukan analisis kritis terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dari media baik dalam hal informasi apa yang mereka perlukan, dan bagaimana pendapat atau komentar mereka

b. Kepemilikan media di kalangan masyarakat sasaran, seperti berapa banyak orang yang memiliki televisi, tv kabel, radio dan pelanggan surat kabar. Apakah pesan yang disampaikan terjangkau pada masyarakat.

e. Evaluasi

Evaluasi adalah salah satu metode pengkajian dan penilaian keberhasilan dalam pelaksanaan komunikasi yang telah dilakukan dengan tujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan keberhasilan yang telah dicapai sebelumnya. Evaluasi dilakukan untuk mengukur keberhasilan suatu program komunikasi. Evaluasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu evaluasi program dan evaluasi manajemen.

A. Evaluasi Program

Evaluasi program biasanya merupakan evaluasi sumatif (*summative evaluation*). Evaluasi ini berfokus pada:

1. Tujuan akhir dari suatu kegiatan yang ingin dicapai, apakah terpenuhi atau tidak.
2. Memodifikasi tujuan dan strategi perencanaan.

B. Evaluasi Manajemen

Evaluasi manajemen disebut evaluasi formatif (*formative evaluation*). Evaluasi ini berfokus pada pencapaian operasional kegiatan:

1. Apakah yang dilakukan pada level perencanaan yang telah ditetapkan semula.
2. Apakah pelaksanaan kegiatan berjalan dengan lancar atau tidak.
3. Apakah upaya yang dilakukan mengalami kemajuan atau tidak.
4. Apakah ada kendala dalam operasional atau tidak.
5. Bagaimana mengatasi kendala tersebut, dan apakah dengan cara memahami masyarakat melalui langkah-langkah modifikasi yang penting, apakah mengurangi atau menambah komponen yang bisa memperlancar pelaksanaan kegiatan (Cangara, 2017: 133 – 174).

C. DISEMINASI INFORMASI

Diseminasi (*Dissemination*) adalah kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi, meningkatkan kesadaran, menerima, dan pada akhirnya

menggunakan informasi oleh kelompok sasaran atau individu. Diseminasi merupakan perilaku inovatif yang terstruktur dan tersebar berdasarkan kejelian dan perencanaan yang matang, melalui diskusi atau forum lain yang direncanakan secara sengaja, untuk mencapai kesepakatan untuk menerapkan inovasi. Selain itu, diseminasi adalah proses inovasi yang direncanakan, dipandu, dan dikelola. Hal ini berbeda dengan difusi, yang merupakan aliran komunikasi yang spontan. Dengan cara ini, informasi dapat dipertukarkan, dan akhirnya dapat terbentuk kesamaan pendapat antara inovasi tersebut.

Pemilihan strategi komunikasi dan diseminasi informasi publik akan dipengaruhi oleh perubahan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, serta dinamika sosial dan politik. Hal ini menjadi tantangan bagi pejabat publik dan humas pemerintah untuk beradaptasi dengan perkembangan dan perubahan tersebut. Secara umum, pola komunikasi masa depan relatif tidak berubah. Komunikasi linier dasar masih digunakan. Namun, proses atau pendekatan komunikasi transaksi (interaksi, kerjasama, kesetaraan, diskusi timbal balik) akan berkembang dan menjadi suatu keniscayaan. Fenomena ini bisa kita lihat, misalnya dalam talkshow yang menghadirkan narasumber dan melibatkan penonton, tetap menjadi pilihan (Ristek Dikti, 2018).

Diseminasi adalah sebuah proses yang mengandung unsur penyebaran dan penghubungan dari sesuatu yang bersifat ide, inovasi, atau penelitian agar dapat diketahui masyarakat (Setyanto & Winduwati, 2017). Diseminasi merupakan sinonim dari kata penyebaran. Jadi, pengertian diseminasi informasi secara singkat adalah penyebaran

informasi (Kusumajanti, Purnama & Priliantini, 2018). Sedangkan, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI: 2016), diseminasi berarti penyebarluasan ide, gagasan, dan sebagainya. Jadi, diseminasi informasi adalah proses informasi dengan menggunakan gagasan atau inovasi agar informasi tersebut dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh individu atau kelompok tertentu sebagai penerima informasi.

PPID Kementerian Kominfo mendiseminasi informasi publik dengan melakukan sosialisasi melalui dua cara, pertama yang bersifat *online*, seperti membuat konten digital dan mengadakan seminar daring. Kedua yang bersifat *offline*, yakni mengadakan pameran di setiap acara yang diadakan Kementerian Kominfo. Hal tersebut bertujuan agar pesan dapat mudah tersampaikan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan akan pelayanan informasi publik. Terakhir akan melakukan evaluasi pelaksanaan program dengan menyelenggarakan supsi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), agar dapat mengetahui mengukur sejauh mana keberhasilan program pelayanan publik yang telah dijalankan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dari pihak Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kominfo. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dan dapatkan, menyimpulkan mengenai intisari dari strategi komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik.

**Tabel 1 Strategi dan Pencapaian Strategi**

No	Strategi	Strategi Pencapaian
1	Memilih dan Menetapkan Komunikator	Pelaksanaan keterbukaan informasi publik dilakukan dengan penggunaan sistem PIC yang nantinya tiap tim anggota berasal dari eselon 1 dan eselon 2 memiliki fungsi dan tugas masing-masing untuk menjalankan keterbukaan informasi publik. Hal itu juga dilihat dari faktor hambatan atau kendala yang dialami terkait masalah teknis. Manfaat yang dirasakan dengan adanya pelaksanaan keterbukaan informasi publik, ialah dapat mengubah pola pikir masyarakat, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan sebuah informasi, serta menciptakan citra positif PPID Kementerian Kominfo.
2	Mengenali Sasaran Komunikasi	Dengan melakukan program keterbukaan informasi sesuai ketentuan di dalam UU KIP, seperti merencanakan anggaran, membangun hubungan kelembagaan dengan instansi lainnya, dan meningkatkan SDM pada tim anggota PPID Kementerian Kominfo. Hal tersebut dilakukannya untuk menentukan target sasaran komunikasi agar pelaksanaan keterbukaan informasi publik dapat berjalan optimal dan pesan komunikasi yang disampaikan PPID Kementerian Kominfo kepada masyarakat dapat sesuai yang diharapkan, serta dapat membangun komunikasi antar badan publik dengan masyarakat untuk mewujudkan pembangunan pemerintahan yang baik ( <i>good governance</i> ).

<p>Menyusun 3 Pesan Komunikasi</p>	<p>Dalam mendiseminasi informasi publik melakukan penyusunan pesan komunikasi yang sesuai dengan UU 14 tahun 2008. Setiap informasi yang akan disampaikan terlebih dahulu untuk dipilih tiap bagiannya, seperti informasi publik yang dapat sepenuhnya diberikan, informasi yang dapat disampaikan hanya sebagaimana maupun informasi dikecualikan biasanya bersifat privasi.</p>
<p>Pemilihan 4 Media atau Saluran Komunikasi</p>	<p>Penggunaan media <i>online</i> maupun <i>offline</i>. Media <i>online</i>, seperti <i>website</i> resmi PPID Kominfo dan <i>Mobile Apps E-PPID</i> diperlukan sebagai sarana dan prasarana pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Sementara yang bersifat <i>offline</i> terdapat ruang pelayanan yang merupakan tempat pelayanan permohonan informasi publik secara manual manakala informasi yang dibutuhkan belum <i>terupdate</i> di <i>web</i> maupun pemohon informasi tersebut memerlukan informasi yang bersifat privasi.</p>
<p>5 Evaluasi</p>	<p>Melihat dari hasil IKM merupakan dasar untuk membuat strategi perencanaan di tahun berjalan atau selanjutnya. Diharapkan masyarakat menjadi tahu kinerja dan capaian-capaian suatu badan publik sebab, hal itu perlu dilakukan dalam menjalankan sebuah program keterbukaan informasi publik karena adanya pengakuan dari Komisi Informasi Publik (KIP) bahwa PPID Kementerian Kominfo sudah informatif dalam menjalankan pelayanan informasi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan merupakan salah satu pencapaian target.</p>

(Sumber: Olahan Peneliti, 2021)

Deskripsi hasil penelitian pada Tabel 4.1 diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan dari pihak Kementerian Kominfo yang dapat melengkapi data yang peneliti inginkan. Peneliti tidak menilai benar atau salah jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang peneliti berikan. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan bersifat luwes, terbuka, dan fleksibel tetapi tidak menyimpang dari tujuan wawancara yang ditetapkan.

Saat melakukan wawancara dengan informan, peneliti melakukannya di tempat yang berbeda dengan waktu yang berbeda. Hal ini dilakukan agar jawaban yang akan diberikan oleh calon informan lain tidak terkontaminasi oleh jawaban informan sebelumnya. Langkah pertama yang peneliti lakukan sebelum memulai wawancara ialah meminta informasi mengenai nama, pekerjaan atau jabatan, dan masa kerja. Demi mengetahui strategi komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik dapat dilihat dari deskripsi hasil penelitian berikut ini:

#### 1. Memilih dan Menetapkan Komunikator

Hasil penelitian mengenai pemilihan dan penetapan komunikator dalam mendiseminasi informasi publik di Kementerian Kominfo dapat disimpulkan, yakni pelaksanaan keterbukaan informasi publik dilakukan dengan penggunaan sistem PIC yang nantinya tiap tim anggota berasal dari

eselon 1 dan eselon 2 memiliki fungsi dan tugas masing-masing untuk menjalankan keterbukaan informasi publik. Tak hanya itu, beberapa faktor hambatan atau kendala yang dialami terkait masalah teknis yang perlu diperhatikan PPID Kementerian Kominfo, sebab pelaksanaan keterbukaan informasi tidak dapat berjalan secara optimal dan maksimal jika ada hambatan dari sumber daya manusianya. Hal itu juga dilihat dari manfaat dari pelaksanaan keterbukaan informasi publik, ialah dapat mengubah pola pikir masyarakat, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan sebuah informasi, serta menciptakan citra positif PPID Kementerian Kominfo.

## 2. Mengenali Sasaran Komunikasi

Hasil penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa perencanaan strategi komunikasi PPID Kementerian Kominfo terkait mengenali sasaran komunikasi, yakni dengan melakukan program keterbukaan informasi sesuai ketentuan di dalam UU KIP, seperti merencanakan anggaran, membangun hubungan kelembagaan dengan instansi lainnya, dan meningkatkan SDM pada tim anggota PPID Kementerian Kominfo. Hal tersebut dilakukannya untuk menentukan target sasaran komunikasi agar program keterbukaan informasi publik dapat berjalan optimal dan pesan komunikasi yang disampaikan PPID Kementerian Kominfo kepada masyarakat dapat sesuai yang diharapkan, serta dapat membangun komunikasi antar badan publik dengan masyarakat untuk mewujudkan pembangunan pemerintahan yang baik (*good governance*).

## 3. Menyusun Pesan Komunikasi

Hasil penelitian terkait menyusun pesan komunikasi peneliti menyimpulkan bahwa PPID Kementerian Kominfo

dalam menyusun pesan komunikasi kepada masyarakat sesuai dengan UU 14. Jadi, nantinya setiap informasi yang akan disampaikan terlebih dahulu untuk dipilih tiap bagiannya, seperti informasi umum yang dapat sepenuhnya diberikan, informasi yang dapat disampaikan hanya sebagian maupun informasi dikecualikan biasanya bersifat privasi. Tujuannya untuk memenuhi kebutuhan akses informasi publik sesuai yang diinginkan, serta membuka wawasan edukasi kepada masyarakat terkait keterbukaan informasi publik.

## 4. Pemilihan Media atau Saluran Komunikasi

Hasil penelitian mengenai pemilihan media atau saluran komunikasi sebagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh PPID Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik dapat disimpulkan bahwa penggunaan media online maupun offline. Media online, seperti website resmi PPID Kominfo dan Mobile Apps E-PPID diperlukan sebagai sarana dan prasarana pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Sementara yang bersifat offline terdapat ruang pelayanan yang merupakan tempat pelayanan permohonan informasi publik secara manual manakala informasi yang dibutuhkan belum terupdate di web maupun pemohon informasi tersebut memerlukan informasi yang bersifat privasi.

Tak hanya itu, pelaksanaan keterbukaan informasi publik merupakan bentuk komunikasi yang efektif pemerintah lakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah maupun lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Informasi yang disampaikan PPID Kementerian Kominfo sebagai komunikator kepada target sasaran atau publik meliputi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### 5. Evaluasi

Hasil penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa evaluasi dilakukan PPID Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik untuk mencapai tujuan Undang-undang KIP dengan menyelenggarakan supsi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maupun melakukan forum koordinasi yang sifatnya rapat bertujuan untuk mengetahui dan menilai sejauh mana keberhasilan yang telah dicapai pada suatu program komunikasi, serta memastikan berjalannya kegiatan keterbukaan informasi publik berjalan efektif dan efisien. Hal tersebut sangat penting dilakukan dalam suatu organisasi atau lembaga untuk berjalan optimal dan sesuai dengan harapan dari sebuah kegiatan.

Dengan begitu dapat menciptakan pengakuan dari Komisi Informasi Publik (KIP) bahwa pelaksanaan keterbukaan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo sudah berjalan informatif sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan merupakan suatu pencapaian dari target yang diharapkan.

### B. PEMBAHASAN

#### 1. Strategi Memilih dan Menetapkan Komunikator dalam Mendiseminasi Informasi Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku komunikasi adalah sumber (komunikator). Hasil penelitian mengenai

pemilihan dan penetapan komunikator dalam mendiseminasi informasi publik oleh PPID Kementerian Kominfo ialah dengan menggunakan sistem Persons In Charge (PIC). PIC atau penanggung jawab untuk pelaksanaan program pelayanan keterbukaan informasi publik di Kementerian Kominfo dipilih untuk menjalankan tugas masing-masing berasal dari tim anggota eselon 1 yang terdiri dari Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Para Direktur Jenderal dan Kepala Badan. Lalu, tim anggota eselon 2, yakni pranata humas, pranata komputer, arsiparis, pustakawan, dan lain-lain bertujuan agar lebih mudah dan tidak berbelit dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. PPID Kementerian Kominfo tidak hanya memenuhi kebutuhan akan akses informasi, namun juga mengedukasi masyarakat terkait keterbukaan informasi publik, menjalankan amanat UU KIP serta, mewujudkan mencapai pembangunan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Weick, penggunaan teori sistem untuk menjelaskan dampak informasi dari luar organisasi terhadap internal organisasi dan sebaliknya, untuk memahami bagaimana organisasi mempengaruhi lingkungan eksternalnya (Mukarom, 2020,p. 162). Dikaitkan dengan teori sistem yang menjelaskan dua sistem komunikasi, pertama, komunikasi internal merupakan proses pertukaran pesan di lingkup internal organisasi, yakni PPID Kementerian Kominfo kepada anggotanya yang terdiri dari anggota tim eselon 1 dan eselon 2 memiliki tanggung jawab menjadi PIC pada pelaksanaan keterbukaan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo. Tak hanya itu, komunikasi eksternal juga dibangun antar PPID Kementerian

Kominfo dengan publik eksternal yaitu masyarakat.

Salah satu karakteristik organisasi dari sistem sosial adalah hirarki (*hierarchy*). Sistem merupakan bagian (*subsistem*) dari sistem yang lebih besar (*supersistem*). Organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari beberapa subsistem, seperti tim anggota eselon 1 dan eselon 2 yang merupakan bagian dari sistem yang ada di Kementerian Kominfo. Dengan adanya subsistem tersebut pada organisasi membuat sistem menjadi terstruktur dan pembagian kerja yang jelas.

Dengan begitu komunikator atau penyampai pesan terhadap penerima atau komunikan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo harus memenuhi tiga syarat, sebagai berikut:

1. Tingkat kepercayaan orang lain kepada dirinya (*kredibilitas*), Dalam hal ini yang menjadi komunikator atau penyampai pesan dalam mendiseminasikan informasi publik ialah pihak PPID Kementerian Kominfo terdiri dari tim anggota eselon 1 dan eselon 2 yang dipimpin oleh kepala bagian pelayanan informasi humas Kementerian Kominfo dan anggota bagian pelayanan informasi publik yang memiliki pengetahuan umum (*knowledge*) mengenai pelayanan keterbukaan informasi publik, serta pengalaman di bidang humas.
2. Daya tarik (*attractive*), tim anggota humas Kementerian Kominfo khususnya PPID Kementerian Kominfo memiliki daya tarik yang kuat dengan menggunakan pakaian rapih

mampu menarik masyarakat dalam mendiseminasi informasi publik sehingga memudahkan untuk mengirim pesan dan membangun kepercayaan publik.

3. Kekuatan (*power*), yang dimiliki tim anggota PPID Kementerian Kominfo, yakni mudah dipercaya dalam menyampaikan dan mempengaruhi masyarakat melalui sebuah informasi sebab, merupakan salah satu badan publik pemerintahan. Hal ini membuat tingkat kepercayaan diri tim anggota PPID meningkat dalam mendiseminasi informasi publik. Badan publik dengan publiknya memiliki kekuatan dalam berkomunikasi dari segi bahasa yang digunakan yakni bahasa Indonesia yang baik dan benar sehingga membuat penyampaian pesan jauh lebih mudah diterima dan dimengerti.

Dikaitkan dengan salah satu unsur teori sistem, yakni objek-objek. Objek-objek ialah bagian-bagian dari sistem. Bisa berbentuk fisik atau abstrak atau keduanya. Objek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tim anggota humas Kementerian Kominfo khususnya tim anggota PPID yang berasal dari eselon 1 yang terdiri tim pertimbangan informasi terdiri dari Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Para Direktur Jenderal dan Kepala Badan, dan eselon 2 yakni pranata humas, pranata komputer, arsiparis, pustakawan, dan lain-lain. Dengan demikian jelas bahwa memilih dan menetapkan komunikator dalam mendiseminasi informasi publik oleh PPID Kementerian Kominfo ialah penggunaan sistem PIC yang berasal dari eselon 1 dan eselon 2 yang bertugas dan berfungsi sebagai penanggung jawab

pada pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Tujuannya untuk memenuhi kebutuhan akses informasi, meningkatkan kualitas pelayanan keterbukaan informasi publik, masyarakat menjadi tahu kinerja pemerintahannya sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang baik dan menciptakan citra positif di masyarakat.

Namun, pelaksanaan keterbukaan informasi publik masih mempunyai faktor hambatan atau kendala yang dialami oleh PPID Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik, serta cara menangani hal yang terjadi tersebut di antaranya adalah sumber daya manusia. Faktor hambatan atau kendala yang dialami oleh PPID Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik merupakan masalah teknis yang perlu diperhatikan, sebab suatu program pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal dan maksimal jika kekurangan akan sumber daya manusianya.

## 2. Strategi Mengenali Sasaran Komunikasi dalam Mendiseminasi Informasi Publik

Dalam mewujudkan kinerja pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang optimal, PPID Kementerian Kominfo selaku badan publik yang memiliki peran dan fungsi dalam menyebarkan dan memberikan informasi publik, hal tersebut telah dirumuskan pada Undang-Undang No. 14 tahun 2008, mengenai Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Memahami masyarakat, terutama yang akan menjadi target sasaran dalam mendiseminasi informasi publik dengan melakukan aktivitas komunikasi yang diarahkan kepada mereka. Merekalah yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, sebab bagaimanapun besarnya biaya, waktu dan tenaga yang

dikeluarkan untuk mempengaruhi mereka, namun jika mereka tidak tertarik pada program yang ditawarkan, maka kegiatan komunikasi yang dilakukan akan sia-sia (Cangara, 2017, p. 136). Dari hasil wawancara peneliti dengan informan dapat disimpulkan terkait melakukan perencanaan strategi komunikasi yang dilakukan oleh PPID Kementerian Kominfo dalam mengenali sasaran komunikasi, yakni pelaksanaan program keterbukaan informasi sesuai ketentuan di dalam UU KIP, seperti merencanakan anggaran, membangun hubungan kelembagaan dengan instansi lainnya, dan meningkatkan SDM pada tim anggota PPID Kementerian Kominfo.

Hal tersebut dilakukannya untuk menentukan target sasaran komunikasi agar dapat berjalan optimal dalam program keterbukaan informasi publik oleh PPID Kementerian Kominfo dan pesan komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat sesuai yang diharapkan, dan juga dapat membangun komunikasi antar badan publik dengan masyarakat untuk mewujudkan pembangunan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dikaitkan dengan salah satu unsur teori sistem, yakni atribut. Atribut merupakan pendidikan, pengalaman dan pengetahuan anggota PPID Kementerian Kominfo terkait pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan pengalaman di bidang humas. Latar belakang yang dimiliki oleh tim anggota PPID dalam mengenali sasaran komunikasi yaitu pendidikan yang telah dilalui, serta pengalaman dan pengetahuan terkait informasi publik, maupun bidang humas. Hal itu diperlukan untuk menjalankan peran dan fungsi sebagai badan publik yang bukan hanya semata-mata untuk memberikan pelayanan informasi publik,



namun juga untuk mempengaruhi, serta mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya informasi publik sehingga penyampaian pesan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Mengenali sasaran komunikasi yang dilakukan oleh PPID Kementerian Kominfo merupakan hal yang sangat penting, karena semua aktivitas komunikasi ditujukan untuk mereka. Menurut Kotler mengusulkan enam hal yang perlu dipetakan dari masyarakat yang menjadi sasaran program, yakni:

- a. Demografi, yaitu melihat masyarakat dari segi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan agama. Pelaksanaan keterbukaan informasi publik tidak mengkhhususkan demografi dalam mengenali sasaran komunikasi. Intinya, semua masyarakat luas, khususnya warga negara Indonesia.
- b. Kondisi fisik, yaitu kantor Kementerian Kominfo yang terletak di jalan Medan Merdeka Barat No.9 Jakarta Pusat. Memiliki fasilitas yang tersedia untuk umum seperti, ruang pelayanan informasi publik yang merupakan tempat untuk permohonan informasi publik secara manual manakala informasi yang dibutuhkan belum terupdate di web maupun pemohon informasi tersebut memerlukan informasi yang bersifat privasi.
- c. Teknologi yang tersedia, yakni jaringan telekomunikasi. Dalam pemilihan media komunikasi, baik bersifat online maupun offline. Media online seperti website resmi PPID Kementerian Kominfo, serta *Mobile Apps E-PPID*.
- d. Kondisi sosial budaya masyarakat, teknologi dan informasi semakin berkembang membuat masyarakat membutuhkan informasi untuk berkomunikasi dan mengembangkan kepribadian pada lingkungan sosialnya. Hal itu membuat PPID Kementerian Kominfo yang merupakan salah satu badan publik memahami kondisi sosial masyarakat saat ini. Maka dengan adanya pelaksanaan keterbukaan informasi publik diharapkan dapat menjadikan solusi dalam memenuhi kebutuhan mendapatkan informasi.

Dikaitkan dengan karakteristik organisasi dari sistem sosial yakni peraturan sendiri dan kontrol (self-regulation and control) dimana aktivitas sistem diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan strategi komunikasi yang dilakukan oleh PPID Kementerian Kominfo dalam mengenali sasaran komunikasi dalam mendiseminasi informasi publik berjalan mengikuti ketentuan yang berlaku pada UU KIP, seperti merencanakan anggaran, membangun hubungan kelembagaan dengan instansi lainnya serta meningkatkan SDM pada anggota PPID Kementerian Kominfo. Hal tersebut dilakukan untuk mengatur proses pelaksanaan keterbukaan informasi publik, sehingga dapat memahami perilaku sasaran target dalam mencapai tujuan komunikasi antar badan publik dengan masyarakat, serta mewujudkan pembangunan pemerintahan yang baik (*good governance*).

3. Strategi Menyusun Pesan Komunikasi dalam Mendiseminasi Informasi Publik

Sebelum melaksanakan keterbukaan informasi publik, PPID Kementerian Kominfo melakukan penyusunan pesan. Dari hasil wawancara peneliti dengan informan pihak PPID Kementerian Kominfo dalam menyusun pesan komunikasi dilakukan sesuai dengan UU 14 tahun. Jadi, pesan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat akan terlebih dahulu dipilih tiap bagiannya, seperti informasi publik yang dapat sepenuhnya diberikan, informasi yang dapat disampaikan hanya sebagian maupun informasi dikecualikan biasanya bersifat privasi.

Dikaitkan dengan salah satu unsur teori sistem, yakni hubungan internal dalam sebuah sistem membangun hubungan sangat penting dilakukan antar tim anggota PPID dengan sub. bagian humas Kementerian Kominfo, dan seluruh tim anggota divisi di Kementerian Kominfo lainnya guna untuk menjalankan kebijakan secara optimal sehingga dapat mencapai pembangunan pemerintahan yang baik (*good governance*) sesuai yang diharapkan.

PPID Kementerian Kominfo memiliki beberapa cara agar pesan dapat mudah tersampaikan kepada masyarakat luas. Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan oleh seseorang dalam bentuk simbol yang dipersepsi dan diterima oleh khalayak dalam serangkaian makna (Cangara, 2017: 139) terdapat pula teknik penyusunan pesan dalam bentuk:

1. *One-side issue*, yaitu teknik penyampaian pesan yang menonjolkan sisi kebaikan dan keburukan sesuatu.

2. *Two-side issue*, yaitu teknik penyampaian pesan di mana komunikator selain mengemukakan yang baik-baik, juga menyampaikan hal-hal yang kurang baik.

Dalam menyusun pesan yang dilakukan oleh PPID Kementerian Kominfo dikaitkan dengan *one-side issue*, komunikator, yakni pihak PPID Kementerian Kominfo menyisipkan pesan atau informasi data dengan memisahkan informasi tiap bagian, seperti informasi publik yang dapat sepenuhnya diberikan, informasi yang dapat disampaikan hanya sebagian maupun informasi dikecualikan biasanya bersifat privasi. Demikian juga dalam mengelola dan menyusun pesan yang efektif dan komunikatif perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu:

- a. Harus menguasai terlebih dahulu pesan yang akan disampaikan, termasuk struktur penyusunannya yang sistematis. Pesan yang akan disampaikan saat sosialisasi berlangsung sudah direncanakan dan disiapkan dengan baik oleh pihak PPID Kementerian Kominfo sebagai komunikator.
- b. Memiliki kemampuan untuk membuat intonasi bahasa (vokal), serta gerakan-gerakan tubuh yang dapat menarik perhatian pendengar. Hasil observasi yang peneliti lakukan di gedung Kementerian Kominfo, melihat gaya dan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi di lingkungan Kementerian Kominfo terstruktur dan mudah dipahami. Hal ini menentukan keberhasilan dalam

menyampaikan informasi publik karena kejelasan bahasa, suara dan intonasi yang digunakan yang akan membuat masyarakat mengerti dalam menerima informasi.

- c. Memiliki kemampuan membumbui pesan yang dapat dipercaya dan akuntabel. Hal ini dilakukan oleh PPID Kementerian Kominfo dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui pelayanan keterbukaan informasi publik. Gaya bicara yang diungkapkan oleh pihak PPID Kementerian Kominfo sebagai komunikator mampu menciptakan pemahaman dan mudah dimengerti oleh pemohon informasi dalam melakukan pelayanan publik. Keterampilan ini bagi seorang komunikator sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam menerima pelayanan pada badan publik.

Dikaitkan dengan karakteristik teori sistem, yaitu peraturan sendiri dan kontrol (*self-regulation and control*). Artinya, aktivitas sistem diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu karena sistem mengatur perilakunya dalam mencapai tujuan tersebut. Wujudnya yaitu melalui peraturan ini dapat berupa standard operational procedures (SOP). PPID Kementerian Kominfo dalam menyusun pesan informasi kepada masyarakat sesuai dengan UU KIP dengan memisahkan tiap bagian informasi yang akan disebarluaskan, seperti informasi umum yang dapat sepenuhnya diberikan, informasi yang dapat disampaikan hanya sebagian maupun informasi dikecualikan biasanya bersifat privasi. Tak hanya itu,

PPID Kementerian Kominfo juga memiliki tujuan agar pelaksanaan keterbukaan informasi publik berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan merupakan kunci sukses dari strategi komunikasi. Tujuannya untuk memenuhi kebutuhan akses informasi publik sesuai yang diinginkan, serta membuka wawasan edukasi kepada masyarakat terkait keterbukaan informasi publik.

4. Pemilihan Media atau Saluran Komunikasi dalam Mendiseminasi Informasi Publik

Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Memilih media komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik isi dan tujuan isi pesan yang ingin disampaikan, dan jenis media yang dimiliki oleh khalayak. Hal ini penting untuk menghindari terjadinya pemborosan biaya, waktu, dan tenaga.

Hasil wawancara mengenai pemilihan media atau saluran komunikasi sebagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh PPID Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik, yakni media online maupun offline. Media online, seperti website resmi PPID Kominfo dan *Mobile Apps E-PPID* diperlukan sebagai sarana dan prasarana pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Sementara yang bersifat offline terdapat ruang pelayanan yang merupakan tempat pelayanan permohonan informasi publik secara manual manakala informasi yang dibutuhkan belum terupdate di web maupun pemohon informasi tersebut memerlukan informasi yang bersifat privasi.

Dikaitkan dengan salah satu unsur teori sistem, yakni lingkungan, merupakan keadaan disekitar sistem,

seperti penyediaan sarana dan prasarana yang ada untuk digunakan dilingkungan kerja Kementerian Kominfo khususnya PPID, yakni media online website resmi PPID Kementerian Kominfo, dan Mobile Apps E-PPID. Sementara yang bersifat *offline*, seperti tersedianya ruang pelayanan yang merupakan tempat pelayanan permohonan keterbukaan informasi publik secara manual.

Informasi yang PPID Kementerian Kominfo sampaikan sebagai komunikator kepada pemohon informasi atau khalayak sasaran melalui media online maupun offline meliputi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Adapun manfaat dari mendiseminasi informasi publik dengan menggunakan media atau saluran komunikasi yang tepat, sebagai berikut:

1. Membangun komunikasi antar badan publik dengan masyarakat
2. Mengubah pola pikir masyarakat mengenai badan publik
3. Memberikan gambaran terkait kinerja pemerintah
4. Menciptakan citra positif badan publik PPID Kementerian Kominfo
5. Mewujudkan pembangunan pemerintahan yang baik atau *good governance*

Dikaitkan dengan salah satu karakteristik teori sistem yang dimiliki, yakni perubahan dan kemampuan adaptasi (*change and adaptability*) untuk mencapai keseimbangan, sistem harus mempunyai kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. Organisasi harus dapat menyesuaikan dengan perubahan perilaku masyarakat, perubahan daya kritis masyarakat akibat demokratisasi atau perubahan teknologi.

PPID Kementerian Kominfo dalam beradaptasi dengan lingkungannya dilihat dari penggunaan media komunikasi yang digunakan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik, mulai dari *online* maupun *offline*.

Tak hanya itu, pelaksanaan keterbukaan informasi publik merupakan bentuk komunikasi yang efektif pemerintah lakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah maupun lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Informasi yang disampaikan PPID Kementerian Kominfo sebagai komunikator kepada target sasaran atau publik meliputi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### 5. Evaluasi

Evaluasi merupakan metode pengkajian dan penilaian keberhasilan kegiatan komunikasi yang telah dilakukan dengan tujuan memperbaiki atau meningkatkan keberhasilan yang telah dicapai sebelumnya. Hasil wawancara terkait evaluasi yang dilakukan PPID Kementerian Kominfo setelah menjalankan program keterbukaan informasi publik yang dilakukan untuk mencapai tujuan Undang-undang KIP dengan menyelenggarakan supsi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maupun melakukan forum koordinasi yang sifatnya rapat bertujuan untuk mengetahui dan menilai sejauh mana keberhasilan yang telah dicapai pada suatu program komunikasi, serta memastikan berjalannya kegiatan

keterbukaan informasi publik berjalan efektif dan efisien.

Dikaitkan dengan teori sistem yakni sama tujuan (*equifinality*). Sistem mempunyai tujuan yang sama. Tujuan yang sama ini akan mengarahkan perilaku anggota sistem. Tujuan ini biasanya dirumuskan ke dalam visi dan misi organisasi (Littlejohn & Foss, 2008). PPID Kementerian Kominfo melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan supsi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sehingga dapat mengetahui performa pelayanan PPID di masyarakat dan juga melakukan forum koordinasi dengan seluruh pihak internal PPID maupun humas Kementerian Kominfo bertujuan untuk mengarahkan perilaku tim anggota dalam mencapai tujuan, yaitu keberhasilan suatu program pelayanan publik. Sehingga dapat pengakuan dari Komisi Informasi Publik (KIP) bahwa pelaksanaan keterbukaan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo sudah berjalan informatif sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan merupakan suatu pencapaian dari target yang diharapkan. Tak hanya itu, evaluasi ini dilakukan untuk membuat strategi yang diharapkan selanjutnya oleh PPID Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik. Strategi yang dilakukan sesuai dengan UU KIP terkait hak masyarakat dalam mendapatkan maupun meminta informasi, lalu membuat informasi terupdate di website resmi PPID, menyediakan informasi publik, dan membuat data publik khusus untuk yang memerlukan informasi bersifat privasi.

Bertujuan untuk memberikan edukasi, di harapan dengan tereduksi atau ter literasi masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan keterbukaan

informasi publik semaksimal mungkin, tidak hanya ke Kominfo, namun juga ke Kementerian lain. Dari evaluasi menghasilkan IKM tersebut nantinya akan digunakan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan program pelayanan publik yang telah dijalankan. Dan sebagai landasan membuat strategi perencanaan selanjutnya, misalkan untuk memperbaiki sarana dan prasarana ketersediaan atau keteraksesan layanan informasi publik dengan menggunakan aplikasi online atau daring jadi masyarakat bisa mengajukan permintaan informasi dengan cepat dan mudah.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti menemukan dan menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan badan publik, yaitu PPID Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik melalui lima tahapan. Perencanaan tersebut diharapkan dapat berjalan optimal dilapangan sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan informasi publik yang akurat, transparan, dan akuntabel. Selanjutnya, pada akhir pelaksanaan keterbukaan informasi publik akan menyelenggarakan supsi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk dapat mengukur sejauh mana keberhasilan program pelayanan publik yang telah dijalankan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan maka diharapkan para praktisi di bidang layanan dapat memberikan gambaran terkait pelayanan dan pengelola keterbukaan informasi publik di suatu badan publik.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Cangara, H. (2017). *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Rajawali Pers.
- Damayanti, E. Kresna. Mustakim. (2021). *Pemetaan keterbukaan informasi publik di Indonesia*. [aji.or.id](http://aji.or.id). Diakses pada 10 November 2021 dari [https://aji.or.id/upload/article\\_doc/Pemetaan\\_Keterbukaan\\_Informasi\\_Publik\\_di\\_Indonesia\\_\(2\)\\_compressed.pdf](https://aji.or.id/upload/article_doc/Pemetaan_Keterbukaan_Informasi_Publik_di_Indonesia_(2)_compressed.pdf)
- EPPID Kementerian Kominfo. (2021). Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. <https://eppid.kominfo.go.id/>. Diakses pada tanggal 2 Maret 2021.
- Gunawan, I. (2016). *Metode penelitian kualitatif teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-teori public relations perspektif barat & lokal: aplikasi penelitian dan praktik*. Kencana.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif*. Kencana.
- Layanan Kominfo. (2021). Kementerian Komunikasi dan Informatika. <https://layanan.kominfo.go.id/>. Diakses pada tanggal 2 Maret 2021 Luthfitasari, R. (2017).
- Mukharom, Z. (2020). *Teori-teori komunikasi*. UIN Sunan Gunung Djati.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 54 tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- PPID Kementerian Kominfo. (2021). Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. [https://eppid.kominfo.go.id/storage/uploads/1\\_5\\_Laporan\\_PPID\\_Tahun\\_2020.pdf](https://eppid.kominfo.go.id/storage/uploads/1_5_Laporan_PPID_Tahun_2020.pdf) Diakses pada tanggal 2 Maret 2021.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif dan R&D*. Alfabeta, CV.