

KOMUNIKASI BIROKRASI APARATUR PEMERINTAH DALAM IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (STUDI KASUS PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA BARAT)

Aat Ruchiat Nugraha dan Trie Damayanti¹

ABSTRACT

Communication is an essential part of the process of information services for the public, especially the communication activities in the support of development policies implemented by the government. In relation with the development process undertaken by the government, public disclosure is often the demand of the public that information about development should be transparent, credible and accountable. Therefore the apparatus as part of a government bureaucracy certainly have the duty and function to serve the interests of their people through the bureaucratic form of communication. Results of the research revealed that the communication function through professional bureaucracy can convey the pattern of effective public information services and tailored to the needs of all stakeholders in the field of bureaucratic reform towards an open, honest, reliable and trustworthy.

**Key Words: Bureaucracy, Communication
Bureaucracy and Public Information**

Interact:

Vol.2, No.1, Hal. 44-55.

Mei, 2013

Prodi Ilmu Komunikasi,
Unika Atma Jaya Jakarta

¹ Penulis adalah dosen pada Departemen Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran dan dapat dihubungi di aatruchiat.nugraha@gmail.com dan triedamayanti@yahoo.com

A. Pendahuluan

Agenda reformasi birokrasi yang menjadi salah satu tuntutan sejak perubahan politik, masih mengalami berbagai kendala dan belum menampakkan hasil maksimal sesuai harapan masyarakat seperti yang terdapat dalam persoalan pelayanan kepada publik yang masih tersendat dan berbelit-belit mewarnai kehidupan birokrasi pemerintahan. Terbukanya akses informasi melalui berbagai media, yakni media massa dan media on line (jejaring sosial) bagi masyarakat, telah menjadi kekuatan dan potensi baru dalam upaya kehidupan demokratisasi. Keterbukaan Informasi Publik yang dipandang sebagai bagian dari hak asasi manusia menjadi ciri penting dari sebuah negara demokratis, termasuk Indonesia. Kinerja pemerintah yang rendah di mata publik tak lepas dari kurangnya keterlibatan publik untuk ikut mengontrol kinerja pemerintah secara terbuka dan konsisten. Maka, dalam melaksanakan tugas, fungsi dan pokok sebagai pelayan publik ke depan lembaga pemerintahan harus lebih terbuka dan berani mempublikasikan kinerja yang telah, sedang dan akan dilakukannya.

Sejalan dengan menguatnya otonomi daerah, peran masyarakat semakin nyata dalam mendukung jalannya pemerintahan di daerah. Informasi publik yang semula menjadi kekuasaan pemerintah, karena dikelola secara ketat oleh manajemen komunikasi pemegang kekuasaan, semakin pudar sejalan dengan eksistensi transparansi dan demokratisasi di semua bidang kehidupan. Tidak semua elite dalam pemerintahan dapat menerima demokrasi dan kebebasan informasi. Terkait dengan hal tersebut, pada hakikatnya keterbukaan informasi dari badan-badan publik sub-ordinat pemerintah merupakan faktor pendukung tercapainya masyarakat informasi yang didukung oleh pemerintahan yang peduli pada peningkatan pelayanan kepada publik. Tetapi secara faktual, ternyata transparansi tidak mudah dijalankan oleh lembaga pemerintah, selain karena selama ini institusi pemerintah memperoleh beragam perlindungan, untuk tidak membuka informasi kepada masyarakat, juga karakteristik birokrasi

yang berjenjang, menjadikan informasi tidak mudah untuk disampaikan kepada masyarakat.

Keberadaan Keterbukaan Informasi bagi publik bukan hanya diatur dalam Undang-undang saja, tapi dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang selanjutnya diatur khusus oleh Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang salah satu pasalnya menyebutkan jika setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi, yang dimana hal ini merupakan bagian dari hak asasi manusia dalam memperoleh informasi dan sekaligus dijamin oleh konstitusi suatu Negara. Adapun kontribusi aparatur pemerintah dan masyarakat di daerah diharapkan lebih terbuka dalam menyampaikan maupun mengakses informasi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam implementasinya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang KIP tidak hanya mengatur Keterbukaan Informasi pada lembaga negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat maupun sumbangan luar negeri.

Ditetapkannya UU KIP menunjukkan bahwa kini setiap informasi menjadi komoditas yang harus dapat diperoleh dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara sederhana di setiap lembaga pemerintahan tanpa berbelit-belit dalam rangka untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan kepada publik secara luas. Bertolak dari hal tersebut maka tidak ada kata lain bagi penyelenggara pemerintahan kecuali memberikan kemudahan, keterjangkauan baik biaya maupun akses serta ketersediaan informasi yang dibutuhkan publik. Dengan dimikian, sebuah badan publik harus dapat mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana, selambat-lambatnya 10 hari kerja sejak diterimanya permohonan. Hal ini sebagai bukti pengakuan hak bagi setiap warga negara untuk memperoleh informasi secara transparan, cepat, mudah, tepat waktu

dan murah yang memungkinkan warga mengakses dan mendapatkan informasi publik yang berasal dari badan publik tersebut secara optimal. Adapun badan publik yang dengan sengaja tidak menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik dapat dikenai hukuman pidana kurungan maksimal satu tahun atau denda paling banyak Rp. 5 juta. Selain itu juga, lembaga publik harus mampu membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan yang berlaku secara nasional.

Dalam implementasi UU KIP di lingkungan pemerintah Provinsi Jawa Barat, sudah memulai dengan pengintegrasian informasi melalui alamat situs web *www.jabarprov.go.id* yang menginformasikan berbagai kegiatan, program, pelayanan dari setiap badan/lembaga/dinas pemerintahan provinsi Jawa Barat. Lembaga/dinas/badan otonom yang berada di lingkungan provinsi Jawa Barat yang secara struktural langsung berkoordinasi dan bertanggung jawab ke Sekretariat Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai bagian dari aset pemerintahan provinsi Jawa Barat, memiliki ciri khas dan keunikan dalam melayani informasi publik beserta gaya komunikasi birokrasi para aparturnya.

Berdasarkan data informasi yang didapat di lapangan, Diskominfo dalam melaksanakan pelayanan informasi publiknya ditujukan untuk publik internal dan eksternal dengan implementasi komunikasi birokrasinya berdasarkan persoalan teknis dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Sekretariat Pemerintah Daerah (Setda) yang berkoordinasi dengan bagian Hubungan Masyarakat dan Protokoler Setda Provinsi Jawa Barat. Dengan *platform* sebagai dinas pemerintahan, maka Diskominfo dapat mengeluarkan regulasi mengenai teknologi informasi dalam kepentingan Provinsi Jawa Barat, terutama dalam upaya pencapaian sebagai *Jabar Cyber Province* Tahun 2012.

Menurut Hasan (2005:114-117), hampir semua aparatur pemerintahan paham tentang

komunikasi namun tidak semuanya memahami bagaimana berkomunikasi secara efektif khususnya dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam melakukan fungsi-fungsi utama pemerintahan yang mencakup “pemberian pelayanan, pemberdayaan, dan bersama-sama masyarakat mencapai kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan pihak lain secara illegal”.

Bertolak dari hal tersebut di atas dalam implementasi Keterbukaan Informasi Publik, fungsi koordinasi, perencanaan strategis, pelaksanaan, pengawasan serta evaluasi aparatur di lingkungan pemerintahan Jawa Barat serta *stakeholdersnya*, menjadi sangat penting untuk dicermati dan dipahami bersama guna menuju profesionalisme bagi para pengambil kebijakan dan unit pelaksana (aparatur) di seluruh jajaran lembaga pemerintahan dalam mendorong penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara untuk menjadi lebih demokratis. Berdasarkan konteks penelitian di atas maka penulis merumuskan permasalahan “Bagaimana Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah dalam Implementasi Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) pada Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat?”

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian mengenai Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah dalam Implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik pada Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Mulyana (2002: 201) menyatakan bahwa “studi kasus merupakan uraian dan penjelasan *komprehensif* mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, atau organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial”. Penelitian studi kasus berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti. Dalam hal ini, data tersebut dimungkinkan didapatkan melalui wawancara mendalam, pengamatan, penelaahan

dokumen hasil survey, dan data apa pun untuk menguraikan suatu kasus secara terperinci.

Menurut Yin (2002), studi kasus dapat dibagi ke dalam *single-case* dan *multiple-case*. “*Single-case* digunakan jika kasus yang diteliti itu merupakan kasus yang ekstrim atau unik, memenuhi semua kondisi untuk menguji teori-teori yang ada, memiliki kesempatan untuk mengobservasi dan menganalisa fenomena yang sebelumnya tidak diselediki secara ilmiah, sedangkan *multiple-case* memungkinkan dilakukannya perbandingan diantara beberapa kasus” (Yin, 2002: 46-48).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Strategi Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah dalam Implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat

Minusnya persepsi pada kinerja lembaga pemerintahan di mata publik, tak lepas dari tak dilibatkannya publik untuk ikut mengontrol kinerja pemerintahan. Maka, ke depan seiring dengan diberlakukannya UU KIP maka pihak lembaga pemerintahan harus berani mempublikasikan kinerja para aparturnya untuk diketahui oleh publik. Sekarang ini, tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam mengatasi berbagai permasalahan di masyarakat sehingga diharapkan aparatur pemerintahan mampu menyediakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Dalam konteks desentralisasi, pelayanan publik dapat lebih responsif apabila otonomi daerah juga dapat mendorong adanya desentralisasi fungsional. Melalui kebijakan pelaksanaan otonomi daerah sejak Januari 2001, pemerintah pusat telah mengalihkan kewenangannya kepada kabupaten dan kota untuk mengelola kegiatan pemerintahannya

secara otonom, kecuali dalam bidang pertahanan dan keamanan, moneter, agama, kehakiman, hubungan luar negeri, dan lintas kabupaten/kota. Kebijakan tersebut diharapkan dapat membuat pemerintah kabupaten/kota menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan dan dinamika lokal. Oleh karena itu, muncul pula harapan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik lebih berkualitas bila pelaksanaan otonomi daerah juga dapat menjadi semakin baik, yaitu salah satunya melalui pelayanan informasi publik yang semakin baik dan berkualitas dalam rangka mendukung pembangunan yang efektif, efisien, transparansi dan akuntabel. Dengan diterapkannya UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP), maka semua lembaga pelayanan publik diajak untuk semakin transparan. Selain itu, setiap lembaga pelayanan publik harus memberikan informasi dengan pengecualian hal-hal yang menyangkut keamanan negara, hak pribadi, dan hal-hal yang diatur oleh undang-undang agar bersifat transparansi, partisipasi dan akuntabilitas publik.

Dalam menyikapi fenomena berkembangnya kebutuhan informasi, telah disadari, dipahami bahkan disiasati oleh sebagian besar masyarakat. Termasuk oleh jajaran pemerintah di setiap kota/kabupaten, maupun oleh pemerintah Provinsi serta Pemerintah Pusat. Sebagai tindak lanjut akan pemenuhan kebutuhan informasi, Diskominfo Provinsi Jawa Barat melakukan kegiatan komunikasi birokrasi dalam upaya memenuhi tuntutan sebagai penyedia informasi yang handal dan terpercaya, yaitu melalui pengakselerasian pola komunikasi dan informasi yang terjadi di antara satuan perangkat kerja di lingkungan provinsi Jawa Barat dalam mendukung pelayanan informasi yang terpadu, handal dan kredibel. Sebagaimana hal tersebut diperkuat oleh pernyataan staf pegawai Diskominfo yang mengatakan bahwa:

“Komunikasi Birokrasi di Diskominfo Jawa Barat dalam hal implementasi UU KIP yaitu menghubungkan atau sebagai jembatan informasi dan komunikasi diantara pejabat di Gedung

Sate (Kantor Pusat Pemerintah Provinsi Jawa Barat) dengan organisasi-organisasi perangkat daerah (OPD) lainnya baik yang secara langsung bertanggungjawab pada Gubernur, yang terkait pada layanan publik langsung maupun OPD yang bersinggungan dengan pemerintah pusat, sehingga disini ada seksi komunikasi pemerintahan dan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan informasi tersebut bagi masyarakat”²

Birokrasi seperti yang dikemukakan oleh Peter M. Blau dan Marshall W. Meyer, adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik maupun yang buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar. Sehingga komunikasi birokrasi dalam kategori “pelaksanaan” menunjukkan bahwa sebenarnya tugas pemerintah itu sendiri sebagai lembaga eksekutif adalah membuat kebijakan publik (Dwidjowijoto, 2004:99).

Dikarenakan sebagai lembaga pembuat kebijakan yang mewakili pemerintahan pusat, maka pemerintah provinsi Jawa Barat (Dinas Komunikasi dan Informatika) berusaha mengoptimalkan fungsi media komunikasi internet (*e-government*) yang saat ini telah populer sebagai bentuk pelayanan pemerintah terhadap kebutuhan informasi yang cepat dan praktis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi mutakhir dalam upaya menyebarkan informasi kebijakan publik. Selanjutnya, dalam mengembangkan strategi komunikasi birokrasinya, Diskominfo Provinsi Jawa Barat berinisiatif untuk mengintegrasikan seluruh *website* yang telah dikelola oleh masing-masing pemerintah Kota/Kabupaten di Jawa Barat melalui gagasan untuk menyatukan seluruh

website tersebut didalam satu portal yang tentunya dalam implementasinya memerlukan dukungan dari semua perangkat Muspida Daerah agar secara kualitas informasi yang disajikan dapat memberikan tingkat kepuasan yang cukup signifikan bagi masyarakat.

Menurut Onong Uchjana Effendi dalam buku berjudul “Dimensi-dimensi Komunikasi” menyatakan bahwa: “...strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*communications management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi” (1981:84). Maka dengan adanya strategi komunikasi dari suatu lembaga, tentunya mempermudah kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh suatu lembaga sehingga diharapkan tujuan-tujuan jangka pendek maupun jangka panjang lembaga dapat tercapai dengan baik sesuai perencanaan yang telah ditetapkan. Adanya strategi komunikasi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi menempati peran penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya dalam implementasi keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan.

Selain itu, dalam upaya mempermudah kegiatan komunikasi birokrasinya, Diskominfo mencoba menerapkan program *e-office* yang merupakan program unggulan di bidang telematika di tahun 2012 dengan keunggulannya adalah dari sisi efisiensi dan kecepatan. Menurut Dadan³, saat ini program *e-office* sudah ada di 17 organisasi perangkat daerah (OPD) sehingga ketika ada rapat internal, pemberian laporan/notulensi, termasuk surat-menyurat sudah tidak lagi menggunakan kertas, tetapi cukup dengan menggunakan *e-office* yang secara otomatis

² Wawancara dengan Kepala Seksi Komunikasi Pemerintahan dan Pemerintah Daerah Diskominfo Jawa Barat, Dra. Hj. Lovita Adriana Rosa.

³ Wawancara dengan Dadan Sofyan, Kepala Seksi Pengembangan Telematika Diskominfo Provinsi Jawa Barat.

masuk pada *mail* masing-masing pengelola website/teknologi informasi yang ada di 17 OPD tersebut.

Strategi komunikasi birokrasi yang lainnya, yaitu berkaitan dengan visi Diskominfo Jawa Barat yang bertekad untuk mewujudkan Jabar *Cyber Province* 2012, yang merupakan salah satu program unggulan pemerintah Jawa Barat dalam rangka mengimplementasikan teknologi informasi diberbagai sendi kehidupan pemerintahan, pembangunan dan aktivitas sosial kemasyarakatan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengurangi kesenjangan digital secara konsisten dan berkelanjutan dengan harapan mengurangi masyarakat yang buta teknologi informasi dan komunikasi menuju terwujudnya masyarakat informasi Jawa Barat yang pintar dan beretika.

Selain itu, strategi lainnya yang dikembangkan oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat yaitu dengan mengadakan Pekan Informasi Nasional (PIN). Kegiatan ini merupakan manifestasi tata informasi nasional yang mengintegrasikan dan mensinergikan satuan kerja yang tergabung di Kementerian Komunikasi dan Informatika dan pemerintahan daerah dalam mengedukasi masyarakat di bidang teknologi informasi, sebagai upaya pemberdayaan masyarakat dan jaringan komunikasi dan informasi nasional. Kegiatan PIN dimaksudkan untuk peningkatan sumber daya masyarakat di bidang penerpaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif dan efisien.

Sebutan teknologi komunikasi dan teknologi informasi sering saling dipergantikan, kendati komunikasi dan informasi memiliki makna yang berbeda. Menurut Ashadi dalam Noegroho (2010:4), yang dimaksud dengan teknologi komunikasi yaitu teknologi yang membuat perubahan pada moda komunikasi dalam masyarakat yang dapat mengubah struktur kehidupan bermasyarakat (secara makro). Sedangkan teknologi informasi yaitu teknologi yang mempengaruhi format dan signifikansi informasi bagi penggunanya yang

dapat mengubah pada cara-cara pemanfaatan informasi (secara mikro).

Dengan adanya integrasi teknologi komunikasi dan informasi yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat, maka masyarakat secara mudah mendapatkan berbagai jenis informasi publik yang disediakan oleh pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Sedangkan manfaat lainnya dari terbangunnya sistem *website* Kabupaten/Kota yang terintegrasi adalah tersedianya informasi sebagai bahan dalam pemantauan dan pengambilan kebijakan perencanaan daerah, informasi mengenai kebijakan-kebijakan pemerintah di tingkat Kabupaten/Kota diseluruh wilayah Propinsi Jawa Barat dan tersedianya informasi yang akurat dan aktual serta mendukung prosedur interaksi antara sistem baik hubungannya dengan pemerintah, masyarakat dan pihak investor/pembisnis.

2. Mekanisme Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah dalam Implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat

Implementasi Keterbukaan Informasi Publik, baik di Indonesia (pusat) maupun di Jawa Barat (daerah) masih dapat dikategorikan belum optimal. Padahal, Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik No. 14 Tahun 2008 sudah dua tahun diberlakukan sejak 1 Mei 2010. Adapun langkah yang dilakukan pemerintah dalam penerapan UU KIP pada tingkat pusat, propinsi sudah mulai dibentuk Komisi Informasi, yang merupakan lembaga mandiri yang berfungsi menjalankan Undang-undang ini dan peraturan pelaksanaannya menetapkan petunjuk teknis standar layanan informasi publik dan menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mediasi dan/atau ajudikasi nonlitigasi.

Agar publik dapat dengan mudah memperoleh layanan informasi publik yang terpadu dan satu pintu serta bertujuan untuk

memaksimalkan layanan informasi publik oleh pemerintah dan pengelolaan data dan informasi dari badan-badan publik, maka dibentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), sehingga badan-badan publik tersebut dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi utamanya tanpa terganggu oleh berbagai urusan yang berkaitan dengan layanan informasi publik. Seperti yang telah disampaikan di atas sebagai upaya untuk menciptakan suatu tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), khususnya pasal 13 tentang kewajiban Badan

Publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Dalam keterbukaan informasi seperti sekarang ini, keberadaan PPID sangat penting dan diperlukan oleh Badan Publik, karena PPID lah yang bertanggung jawab dalam penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi serta memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan.

Menurut data Dirjen Informasi dan Komunikasi Publik, Kemenkominfo (2012), sampai saat ini, secara rata-rata baru 23,52% Lembaga Publik yang menunjuk PPID, dengan rincian sebagai berikut :

REKAPITULASI JUMLAH PPID

No	Lembaga	Jumlah	Telah Menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	Persentase (%)
1	Kementerian	34	30	88,24%
2	Lembaga Negara/Lembaga Setingkat Menteri/LNS/LPP	129	33	25,58%
3	Provinsi	33	16	48,48%
4	Kabupaten	399	63	15,79%
5	Kota	98	21	21,43%
	TOTAL	693	163	23,52%

*Per tanggal 3 September 2012 (Dit. Komunikasi Publik, Ditjen IKP)

Masih banyaknya lembaga publik yang belum menunjuk PPID akan menghambat proses menuju Badan Publik yang transparan dan akuntabel, sesuai dengan salah satu tujuan UU No. 14 Tahun 2008 yaitu mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Berkaitan dengan mekanisme komunikasi birokrasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dalam pencarian, pengumpulan, penyediaan sampai pada penyebaran informasi sebagai landasan pelaksanaan komunikasi birokrasinya pada publik. Salah satu dari mekanisme implementasi

UU KIP, yaitu adanya kewenangan Diskominfo di bidang telematika yang berdasarkan Perda No. 29 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan komunikasi dan informatika. Dalam salah satu isi pasal perda tersebut menjelaskan kewenangan Diskominfo di bidang telematika adalah mengintegrasikan informasi dari seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) provinsi Jawa Barat, termasuk di dalamnya pemerintah kabupaten/kota harus terintegrasi isi informasinya dalam satu jaringan yang dikelola oleh Diskominfo yang berfungsi sebagai lembaga penyedia seluruh informasi mengenai pemerintahan di Jawa Barat, yaitu melalui penyebaran informasi di bidang pemerintahan pada alamat website www.jabarprov.go.id.



Contoh Gambar Laman <http://jabarprov.go.id>

Melalui situs resmi pemerintah Jawa Barat, www.jabarprov.go.id yang mulai dibangun pada tahun 2000, disajikan lah berbagai data dan informasi seputar Jawa Barat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dan juga berfungsi sebagai media komunikasi antara pemerintah provinsi Jawa Barat dengan masyarakat. Adapun fungsi dan manfaat website jabarprov.go.id antara lain:

1. Memperkenalkan dan mempromosikan sumber daya alam maupun produk hasil bumi yang ada di Jawa Barat, sehingga dapat diketahui secara luas baik dalam skala nasional maupun internasional, dengan harapan dapat menarik minat investor dalam negeri atau investor asing menanamkan modal di wilayah Jawa Barat;
2. Menyajikan berbagai data dan informasi kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan urusan pemerintahan kepada masyarakat umum secara luas;
3. Sebagai sarana interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat;
4. Sebagai indikator dan barometer bagi keberhasilan pembangunan daerah.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, dapat membuka peluang bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi secara cepat dan akurat. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang

baik (*Good Governance*) dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien diperlukan adanya media informasi yang bisa diakses dari mana saja, bahkan bisa secara *mobile*.

Adanya media teknologi informasi ini tentunya memberikan keleluasaan bagi masyarakat dalam mengakses suatu informasi. Namun, untuk badan publik sendiri, khususnya Diskominfo dalam memberikan pelayanan informasi masih bersifat terbatas. Maka, untuk melayani suatu jenis informasi yang berkaitan dengan pemerintah, Diskominfo sendiri mempunyai PPID (Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi) yang menampung mengenai masalah yang berkaitan dengan pengaduan dari masyarakat seperti pelayanan publik yang kurang optimal yang dilakukan oleh suatu lembaga pemerintahan.

Menurut Lovita, PPID itu bertugas melayani mengenai pengaduan masyarakat dan keterbukaan informasi publik yang berkaitan dengan tugas, fungsi dan peran dari OPD masing-masing. Mekanisme penyediaan informasi di Diskominfo sendiri lebih menekankan sebagai fasilitasi informasi dan komunikasi kepada OPD-OPD yang ada di provinsi Jawa Barat.

Diskominfo Provinsi Jawa Barat sendiri tidak bisa disamakan dengan Dinas Kominformo yang ada di kabupaten/kota yang mempunyai publik sendiri, Diskominfo provinsi Jawa Barat sifatnya lebih berperan sebagai koordinasi saja. Tetapi, pengetahuan masyarakat sendiri mengenai Diskominfo itu merupakan suatu lembaga penyedia sumber informasi pemerintah yang harus “serba tahu” tanpa mempedulikan bahwa sebenarnya diskominfo itu hanya lembaga yang berfungsi sebagai koordinator pengumpulan informasi. Guna menjembatani implementasi UU KIP tersebut, Diskominfo provinsi Jawa Barat sudah melakukan beberapa langkah dalam rangka keterbukaan informasi publik yaitu dengan menempatkan computer di *lobby* yang dapat mengakses internet untuk mencari informasi seputar pemerintahan dan menyediakan petugas yang melayani

keingintahuan publik tentang informasi pemerintahan.

Untuk mendapatkan suatu informasi mengenai pemerintahan Jawa Barat, Diskominfo Provinsi Jawa Barat telah memberikan beberapa aturan/prosedur yang harus diikuti oleh publik atau pemohon informasi, diantaranya secara umum telah diterapkan oleh badan pemerintahan lainnya, yaitu:

1. Layanan informasi di Diskominfo Provinsi Jawa Barat dikelola secara terpusat (satu pintu) oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yaitu Sekretaris Dinas sebagai pejabat *Ex Officio*;
2. Permohonan informasi ke PPID Diskominfo Provinsi Jawa Barat, dapat disampaikan secara langsung (datang langsung ke Kantor) maupun melalui surat dan faks dan media internet;
3. Pemohon informasi wajib memperhatikan ketentuan yang berlaku, yaitu:
 - a. Jika pemohon informasi mengatasnamakan pribadi, wajib melampirkan fotocopy KTP atau identitas lainnya;
 - b. Jika pemohon informasi mengatasnamakan lembaga swadaya masyarakat (LSM), wajib menyertakan akte notaris yang mencantumkan nomor registrasi bahwa LSM tersebut terdaftar di Kementerian Hukum dan HAM atau Kementerian Dalam Negeri;
 - c. Jika pemohon informasi mengatasnamakan perusahaan, wajib menyertakan akte pendirian perusahaan.
4. Sesuai ketentuan UU KIP No. 14 tahun 2008, jangka waktu pemenuhan informasi berlangsung selama 10 hari kerja dan dapat di tambah 7 hari kerja;
5. Pemohon informasi tidak di pungut biaya, jika adanya dokumen informasi yang harus di fotocopy dan penggandaan CD dibebankan kepada pemohon informasi.

Dengan adanya aturan tersebut, maka setidaknya pemenuhan akan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat akan berjalan

dengan tertib dan dapat terpenuhi dengan optimal tanpa adanya intervensi dari pihak manapun dan sekaligus mewujudkan jenis penyampaian informasi yang transparan dan bertanggungjawab secara etika maupun hukum.

Adapun peran dan fungsi PPID di setiap badan publik (OPD) berbeda dengan Humas di Pemerintahan, sebab menurut Cutlip, Center dan Broom (2000) menyatakan bahwa tugas Humas Pemerintahan yang utama adalah:

1. *Active cooperation on action programs* (mensosialisasikan program-program pemerintah agar mendapat dukungan penuh dari rakyat);
2. *Compliance in regulatory programs* (mengkampanyekan peraturan-peraturan pemerintah serta perundang-undangan baru agar diketahui dan dipatuhi masyarakat);
3. *Voter support for the incumbent administration's policies* (mengupayakan agar pemilih mendukung kebijakan-kebijakan pemerintah yang tengah berkuasa).

Dengan demikian, mekanisme komunikasi birokrasi yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Jawa Barat yaitu memberikan dan menyelarasakan layanan jenis informasi yang sesuai dengan tuntutan UU KIP agar tidak terjadi *over lapping* dengan fungsi Humas di setiap organisasi perangkat daerah (OPD) yang ada di lingkungan Provinsi Jawa Barat, khususnya pada Biro Humas di Bagian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Mekanisme komunikasi birokrasi merupakan suatu bentuk pelayanan publik dari suatu lembaga pemerintahan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Saleh (2010:13) yang menyebutkan kegiatan pelayanan adalah sebuah kegiatan yang menitikberatkan pada upaya memberikan sesuatu yang terbaik bagi seseorang untuk memenuhi tanggungjawab formal sebagai seorang petugas terhadap mereka yang dilayani yaitu sebagai abdi masyarakat. Sehingga mekanisme yang dibangun dalam komunikasi birokrasi yaitu membangun budaya pelayanan publik lembaga pemerintah agar menghasilkan jenis pelayanan yang prima atas

dasar kesadaran dan niat baik dalam melayani kebutuhan masyarakat, khususnya seputar informasi pemerintahan.

3. Hambatan-hambatan dalam melakukan Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah dalam Implementasi UU KIP di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat

Menurut Mustafa (2013: 103) birokrasi pemerintah merupakan garis terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi pemerintah harus bersikap netral baik dari sisi politik maupun dari sisi administratif. Sehingga dalam pelayanan umum, birokrasi pemerintah dituntut lebih efektif dan efisien dalam mewujudkan kualitas pelayanan, khususnya di bidang layanan jenis informasi di lembaga pemerintahan.

Secara umum hambatan yang didapat dari lembaga pemerintahan tingkat organisasi perangkat daerah (OPD), khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dalam mengimplementasikan UU KIP sebagai wujud pelayanan bagi masyarakat diantaranya adalah:

1. *Political will*, artinya keseriusan pimpinan lembaga didalam melaksanakan kebijakan pelaksanaan UU KIP yang masih kurang proaktif terhadap pentingnya SDM yang berkompentensikan *public relations* atau ilmu komunikasi;
2. Anggaran, artinya dengan adanya pemberlakuan UU KIP ini, maka badan publik secara tidak langsung harus menyediakan anggaran tambahan guna mengumpulkan informasi dan menyebarkannya melalui kegiatan-kegiatan komunikasi;
3. Kelembagaan, artinya secara kelembagaan pemerintah masih menempatkan posisi Humas di bagian Eselon III di setiap OPD atau berada di bagian Umum dan secara fungsional Humas Pemerintah di OPD tersebut masih belum memiliki kewenangan yang luas

dalam mengakses berbagai informasi yang penting yang ada di lembaganya;

4. SDM, artinya jumlah SDM di bagian Humas OPD rata-rata bukan berasal dari kompetensi *public relations* maupun ilmu komunikasi, tetapi bagian Humas dijadikan tempat “buangan” bagi para pegawai yang tidak produktif atau yang tidak mempunyai jabatan;
5. Sarana/prasarana, artinya pemerintah belum memberikan keleluasaan dalam menyediakan sarana/prasarana yang dibutuhkan oleh bagian Humas dalam mendukung kegiatan komunikasi lembaganya.

Sedangkan dengan adanya PPID di Badan Publik atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat masih mendapatkan hambatan diantaranya yaitu:

1. Adanya persepsi negatif terhadap implementasi UU KIP;
2. Belum ada pemahaman yang sama, apa yang harus disiapkan dalam pembentukan PPID;
3. Belum jelasnya PPID dalam menetapkan jenis informasi publik yang dikecualikan, melayani jenis informasi pemerintahan, dan menangani keberatan layanan informasi pemerintahan;
4. Terbatasnya SDM yang kompeten, sarana dan prasarana, serta anggaran pendukung pada PPID di setiap OPD.

D. Simpulan dan Saran

Simpulan

1. Strategi komunikasi birokrasi aparatur pemerintah dalam implementasi UU KIP pada Diskominfo Provinsi Jawa Barat telah sesuai melalui penerapan unsur-unsur komunikasi yang meliputi pemilihan komunikator, penyampaian isi pesan, pemilihan media, serta pemilihan target komunikasi dengan memadukan kegiatan komunikasi lisan (tatap muka), komunikasi tulisan serta pemanfaatan teknologi komunikasi.

2. Mekanisme Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah yang dibangun dalam implementasi UU KIP Diskominfo Provinsi Jawa Barat telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu adanya *standar operasional prosedur* yang dibuat berdasarkan Juklak dan Juknis yang telah ditetapkan oleh Peraturan Gubernur.
3. Hambatan-hambatan dalam melakukan Komunikasi Birokrasi Aparatur Pemerintah dalam Implementasi UU KIP di Diskominfo Provinsi Jawa Barat secara umum meliputi keterbatasan dalam aspek SDM, aspek kelembagaan, dan aspek *political will* dari pimpinan lembaga publik belum memahami peran dan fungsi Humas Pemerintahan dalam era keterbukaan informasi secara komprehensif.

Saran

1. Pelaksanaan strategi komunikasi birokrasi aparatur yang dilakukan di Diskominfo Pemerintah Provinsi Jawa Barat sudah baik, namun dalam hal-hal tertentu, khususnya pada saat implementasi UU KIP ini maka diperlukan suatu strategi baru yang lebih bisa mencitrakan positif lembaga publik sebagai lembaga pelayanan publik yang transparan, nonbirokratis, cepat, mudah dan bertanggungjawab.
2. Mekanisme komunikasi birokrasi aparatur pemerintahan di Diskominfo Provinsi Jawa Barat telah membuat aturan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan lembaga pemerintahan. Namun, untuk tahapan implementasinya masih diperlukan suatu sistem pengawasan evaluasi dari pelaksanaan mekanisme tersebut agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam rangka melayani publik.
3. Sebaiknya Diskominfo pemerintah Provinsi Jawa Barat dapat berupaya mengatasi hambatan komunikasi birokrasinya melalui rekrutmen tenaga SDM nya yang berasal dari *core keilmuan* yang sesuai dengan

kompetensi tuntutan implementasi UU KIP, yaitu yang berlatar belakang ilmu *public relations* atau ilmu komunikasi agar setiap kegiatan komunikasi dapat tercapai sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan oleh lembaga. Selain itu, OPD tersebut agar dapat lebih memperjuangkan peran dan fungsi kehumasan di setiap unit kerjanya agar berada pada level strategis dalam menghimpun dan menyampaikan informasi lembaga terhadap publiknya atau sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, Scott M., and Center, Allen H., 2000, *Effective Public Relations: Eight Edition*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Dwidjowijoto, Rian Nugroho, 2004, *Kebijakan: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana, 1983, *Dimensi-dimensi Komunikasi*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Hasan, Erliana, 2005, *Komunikasi Pemerintahan*, Refika Aditama, Bandung.
- Mulyana, Deddy, 2003, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mustafa, Delly, 2013, *Birokrasi Pemerintahan*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Noegroho, Agoeng, 2010, *Teknologi Komunikasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Saleh, Akh. Muwafik, 2010, *Public Service Communication: Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik*, UMM Press, Malang.

Tondowidjojo, John, 2004, *Dasar dan Arah Pubic Relations*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Yin, Robert K, 1996, *Studi Kasus (Desain dan Metode)*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Referensi Lain:

Majalah Info Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Edisi I Tahun 2012

Undang - undang Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2008

Website:

www.jabarprov.go.id diakses 20 Desember 2012

www.diskominfo.jabarprov.go.id diakses 20 Desember 2012

www.bppt.jabarprov.go.id diakses 20 Desember 2012

www.bkd.jabarprov.go.id diakses 20 Desember 2012

www.kemkominfo.go.id diakses 21 Desember 2012

www.kip.go.id diakses 21 Desember 2012

http://koswaraero.blogspot.com/2011_05_01_archive.html diakses 22 Desember 2012