# MANAJEMEN LAYANAN INORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Risa Dwi Ayuni
FISIP- Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Email: rda.academic@gmail.com

***ABSTRAK***

*This study aims to 1) anaylze the management, flow,form and media that used for public communication and 2) analyze the management of public information in the Communication and Information Office of South Kalimantan Province. The method used is descriptive qualitative method using interview, observation, and documentation techniques. The results of the study found that 1) In communication management, the Media Center Diskominfo of South Kalimantan Province uses the concept of Government Public Relations in the form of a single narrative from the central government to then be conveyed to the public in the region. In addition, the Media Center also collects, covers, and edits activities of Regional Officials that are broadcast or published through Digital Media, namely websites, social media, and electronic media. 2) Public Information Management is carried out by the South Kalimantan Provincial Office of Communication and Information as the Main Information and Documentation Management Officer (PPID) which implements a one-door system with a predetermined flow.*

*Key words: Management Communication; Public Information; Government Public Relations; Digital Media; Communication and Informatics Office of South Kalimantan Province*

## PENDAHULUAN

Penerapan kebijakan pemerintah harus menciptakan pengertian dengan masyarkat agar sosialisasi dan implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik. Untuk itu dalam membangun pengertian tersebut dibutuhkan manajemen komunikasi yang terstruktur dan terukur. Manajemen komunikasi ini diwujudkan dalam rencana, pengarahan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Di era digital ini, menurut riset platform Hootsuit 2020, ditemukan bahwa 64% penduduk Indonesia sudah menggunakan internet. Itu berarti sekitar 175 juta penduduk Indonesia sudah berkomunikasi melalui internet. Pemerintah pun wajib mengimbangi kemajuan ini dengan menggunakan media digital seperti situs web, dan media social, sebagai alat untuk berkomunikasi dengan masyarakat.

Selain komunikasi, informasi tentang kinerja dan pembangunan pemerintah penitng untuk diketahui masyarakat. Sejatinya, keterbukaan informasi publik telah diatur dalam undang-undang nomor 14 tahun 2008. Informasi publik harus dilaksankan selain dengan memperhatikan prinsip-prinsip tranpasaransi dan serta supremasi hukum, kebijakan publik wajib melibatkan partisipasi masyarakat Memperoleh informasi juga dijamin oleh konstitusi, sesuai dengan Pasal 28F dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang

mengatur hak setiap orang untuk memperoleh dan menyampaikan informasi. Dalam hal ini hak atas informasi yang terbuka diharapkan dapat menjadi pembuka jalan bagi terjaminnya pelaksanaan hak-hak asasi lainnya yang tentu saja untuk meningkatkan kualitas hidup warga negara. memastikan peningkatan kualitas hidup.

Melalui keterbukaan informasi publik ditingkat regional diharapkan nantinya menjadi transparansi kepada masyarakat, sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga negara dalam upaya menjalankan roda pemerintahan. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinisi Kalimantan Selatan berperan sebagai media komunikasi dan informasi publik pemerintah pusat maupun daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Diskominfo provinsi Kalsel memiliki kewenangan untuk menjadi pusat media (media center) serta mengelola informasi publik Daerah Laimantan Selatan sekaligus menjadi wakil Pemeritnah Pusat dalam berkomunikasi maupun menyampaikan informasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui manajemen, alur dan bentuk komunikasi publik serta 2) mengetahui manajemen informasi publik di Dinasi Komunikasi dan Informasi Provinsi Kalimantan Selatan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen

Dalam KBBI manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Jones & George (2018) mengemukakan Manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Sedangakan Menurut Grundei & Kaehler (2018) Manajemen adalah pengarah pada produksi dan atau operasi sumber daya sebuah organisasi dan unitnya yang dapat menangani masalah (yang berhubungan dengan perorangan atau bukan tentang perorangan), yang dilakukan oleh banyak aktor organisasi melalui pengaturan norma antisipatif (manajemen konstitutif atau strategis) atau intervensi situasional (operasional manajemen) untuk mencapai tujuan.

Dalam Azmi & Suyanto (2015) Fungsi Manajemen yaitu 1) Perecanaan ; adalah pemilihan rancangan kegiatan dan pemutusan tentang apa yang harus dilakukan, oleh siapa, kapan dilaksanakan, dan bagaimana pelaksanaannya. Dalam percencanaan juga ada penetapan tujuan yang akan dicapai 2) Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta mebagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi, agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisen. 3) Pengarahan (Actuating) yaitu proses untuk menumbuhkan motivasi pegawai agar dapat giat bekerja serta memberi bimbingan kepada pegawai agar melaksanakan rencana guna mencapai tujuan yang efisien dan efektif 4) Pengawasan. Pengawasan adalah proses pengamatan, pemeriksaan, pengendalian, dan pengkoreksian dari pada pelaksaan kegiatan organisasi secara menyeluruh untuk menjamin agar semua pekerjaan atau yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

### Manajemen komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari komunikator pada

komunikan. Diperlukan suatu manjemen komunikasi yang baik guna memastikan pesan dan bentuk komunikasi efektif. Dalam Grunig, et al (2013) dalam bukunya berjudul *Manager's guide to excellence in public relations and communication management,* Manajemen komunikasi digambarkan sebagai sebuh fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi yang dilaksanakan perusahaan dengan internal mapunu eksternal. Fungsi ini dijalankan oleh grup untuk mencapai tujuan. Tujuan utama manajemen komunikasi adalah pemanfaatan optimal sumber daya manusia dan teknologi untuk meningkatkan dialog dengan orang lain. Hasil dari sebuah proses komunikasi diharapkan dapat menghasilkan terciptanya dialog yang berjalan dua arah dan sekaligus menciptakan pertukaran informasi yang relatif seimbang. (Yusuf & Ridwan: 2018).

**Informasi Publik dan Keterbukaan Informasi Publik**

Menurut UU Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijabarkan bahwa informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda- tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/ atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Informasi terbagi dalam 4 jenis kriteria yaitu, 1) Informasi Berkala, yaitu informasi yang telah dikuasai dan didokumentasikan oleh Badan Publik untuk diumumkan secara teratur dan rutin tanpa ada permintaan, wajib disediakan dan diumumkan secara berkala. 2) Informasi serta merta, adalah informasi yang apabila tidak disampaikan dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum yang berhubungan dengan tugas pokok fungsi Badan Publik, meskipun tanpa ada permintaan, wajib diumumkan secara serta merta. 3) Informasi setiap saat, yaitu informasi yang telah dikuasai dan didokumentasikan oleh Badan Publik serta telah dinyatakan terbuka. Informasi ini dapat diakses pengguna informasi jika ada permintaan, wajib tersedia setiap saat. Dan 5) Informasi dikecualikan, yaitu informasi yang telah dikuasai dan didokumentasikan oleh Badan Publik yang tidak dapat diakses oleh pemohon informasi berdasarkan alasan alasan pengecualian. Informasi bisa dilakukan dengan ketentuan yang berlaku pada Undang Undang.

Nababan (2020) Keterbukaan informasi tersebut mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam sosial dan budaya. Keterbukaan informasi publik bertujuan untuk memberikan jaminan hak bagi masyarakat untuk mengetahui kebijakan-kebijakan program dari pemerintah yang berkaitan dengan: 1) pengambilan keputusan menyangkut kepentingan publik; 2) mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan; 3) meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan badan publik secara baik; 4) mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik; dan 5) mengetahui alasan pengambilan kebijakan yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat terutama untuk mendapatkan layanan informasi yang berkualitas yang digunakan untuk peningkatan dalam pengelolaan informasi (Tabel 1) (UU KIP, 2008).

## METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kualitif deskriptif. Yates and Legget (2016) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti menyadari sifat realitas yang dikonstruksi secara sosial dan melekat erat dalam konteks penelitian, dan pengumpulan data. Peneliti kualitatif adalah praktisi referensi yang sadar akan perspektif diri dan luar. Penelitian kualitatif menyediakan informasi rinci yang dapat disadur dari wawancara mendalam, obersvasi dan dokumentasi. Penulis melakukan wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Informasi Publik dan Statistik dan Kepala Bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalsel. Selain itu, penulis juga menganalisis dokumentasi serta melakukan observasi lapangan terkait data yang diperlukan dalam penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Manajemen Layanan Komunikasi

Bidang Komunikasi Publik Diskominfo Provinsi Kalsel adalah Bidang yang berperan dalam Manajemen Komunikasi. Komunikasi Publik. Dalam tugasnya, bidang ini melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian opini dan aspirasi publik, sumber daya komunikasi publik, kemitraan dan hubungan media komunikasi publik.

Bidang Komunikasi Publik melaksanakan fungsi yaitu: 1) menyusun program, mengkoorinasikan, membina, menagtur mengendalikan, mengelola opini dan aspirasi publik; sumber daya komunikasi publik; kemitraan komunikasi publik; dan penguatan hubungan kelembagaan media komunikasi.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah sebagai berikut: 1) menyiapkan bahan dan menyusun kebijakan teknis pengelolaan opini dan aspirasi publik, 2) membangun sumber daya komunikasi publik, dan membangun kemitraan dengan media komunikasi publik; 3) menyusun program, mengoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan pengelolaan opini publik; pengelolaan sumber daya komunikasi publik; kemitraan komunikasi publik; penguatan hubungan kelembagaan media komunikasi publik; dan 4) melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugas dan kewenangannya.

### Media Center dan Government Public Relations

Bidang Komunikasi Publik Diskominfo Provinsi Kalsel memusatkan Media Center sebagai bidang dalam strategi dan manajamen komunikasi. Media Center mengikuti agenda setting yang telah ditentukan oleh Pemerintah Pusat. Pemerintah Pusat saat ini menggencarkan sistem *Government Public Relations. Goveernment Public Relations* (GPR) adalah program prioritas pemerintah untuk memastikan masyarakat mengetahui kinerja pemerintah dan mengajak masyarakat berpartisipasi dalam pembangunan. Implementasi GPR dilaksanakan berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Pokok kerja Government Public Relations adalah manajemen informasi dan komunikasi yang berkelanjutan. Hal ini dilakukan agar Publik memahami dan mendukung Program dan Kebijakan Pemerintah.

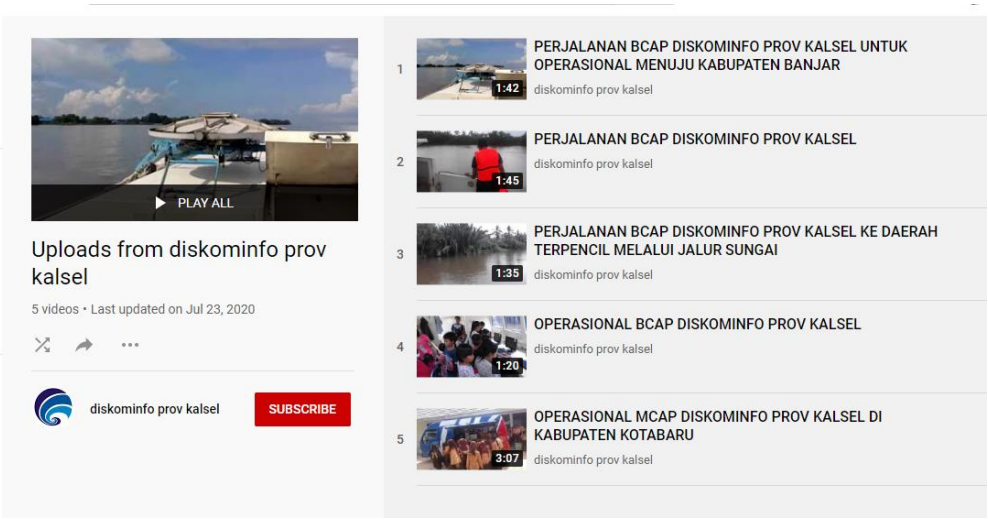
GPR melaksankana program kerja yaitu 1) Pemerintah sebagai penentu agenda (*agenda setting*) isu-isu di tengah masyarakat untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai sumber informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Isu ini diolah dalam wujud narasi tunggal (single narrative), sehingga Dinas Provinsi dan Kota meneruskan narasi yang sudha disuusn oleh Pemeirntah 2) Membentuk lembaga jejaring komunikasi. 3) Menyusun dan mengawasi implementasi kaidah tentang GPR oleh K/L/D, 4) Menyediakan, membuat dapat diakses, serta menyebarkan konten informasi publik ke seluruh Indonesia. COntoh dibawah ini adalah adanya

widget dari GPR Pemerintah Pusat yang dipasang pada situs Diskominfo Provinisi Kalsel.

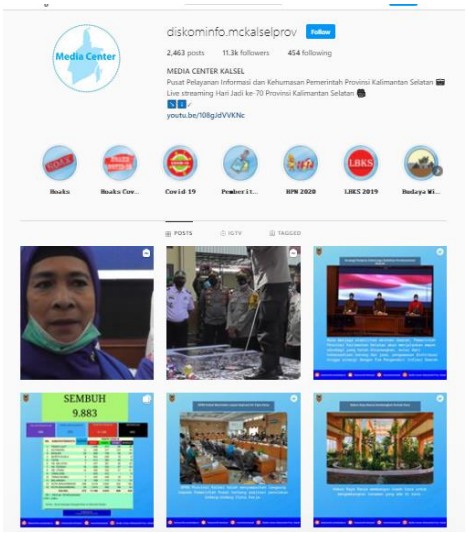



Gambar 1
Widget GPR pada Situs Web Diskominfo Proinsi Kalsel

Selain itu, agenda yang diikuti oleh Media Center Dikominfo Provinsi Kalsel adalah Lampiran IX Keputusan Gubernur Nomor `88.44/ 0641/ KUM/ 2020. Media Center memiliki kemampuan untuk memperoleh informasi atau jadwal terkait agenda kegiatan dan kinerja daerah. Informasi ini ditranformasi menjadi berita atau infografis. Setelah dihimpun oleh jurnalis, liputan kemudian sunting oleh editor dan redaktur. Setelah selesai disunting dan dinyatakan layak terbit maka media center mempublikasikan ke media digital. Media yang digunakan adalah media digital yaitu situs web dan media sosial seperti Instagram dan Youtube,




Gambar 2
Kanal Youtube Diskominfo Provinsi Kalsel




Gambar 4
Akun Instagram Media Center Diskominfo Provinsi Kalsel

Berdasarkan Graham (2014) media sosial dianggap sebagai alat komunikasi yang bermanfaat bagi pemerintah daerah. Dalam media sosial, terdapat peluang yaitu dialog, dan keterlibatan masyarakat. .Tentu ini sangat bermanfaat untuk membangun komunikasi berkomunikasi dengan masyarakat. Untuk itu Diskominfo Provinsi Kalsel juga memperhatikan respon masyarakat di media sosia

**Manajemen Informasi Publik**

Bidang Informasi Publik dan Statistik mempunyai tugas kooordins, pembinaan, pengaturan, dan pengendalian, 1) diseminasi (penyebarluasan informasi pad akhalayak), pelayanan informasi publik dan penanganan aduan masyarakat, 2) mengelola dan mengembangkan informasi serta pemberdayaan media informasi publik, dan 3) pengelolaaan data statistik.

Dalam UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pada Pasal 4 berbunyi bahwa setiap orang berhak a) melihat dan mengetahui informasi publik, b) menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk memperoleh informasi publik, c) mendapatkan salinan informasi informasi public melalui permohnan sesuai dengan undang undang ini dan atau d) meyebarluaskan informasi publik sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Atas dasar ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalsel, sejak 2019 menyediakan sistem alur permohonan satu pintu. Hal ini berarti masyarakat dapat mengakses informasi publik dari seluruh sektor seperti kesehatan, ekonomi, pembangunan, industri, infrastuktur, pendidikan melalui Diskominfo Provinsi Kalsel. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) mengirimkan informasi publik kepada Diskominfo Provinsi Kalsel yang kemudian akan dihimpun dan dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID menyediakan loket yang terletak di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalsel. Selain itu, masyarakat juga dapat mengakses informasi publik melalui situs

https://ppidutama.kalselprov.go.id/. Sebelum mendapatkan informasi publik yang dibutuhkan, masyarakat yang menjadi pemohon wajib mengikuti alur yang ada pada gambar dibawah ini




Gambar 4
Alur permohonan informasi publik

Secara organisasi, PPID berada dibawah bidang informasi publik dan statistic Diskominfo Provinsi Kalsel. PPID harus bertanngungjawab terhadapa akurasi dan kemutakhiran infomrasi publik. Sedangkan Pada fungsi pengawasan, bidang ini diawasi oleh Komisi Informasi. Komisi Informasi juga berfungsi sebagai tempat penyaluran sengket informasi apabila masyarakat merasa belum puas pada informasi publik yang diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dalam manajemen komunikasi, Media Center Diskominfo Provinsi Kalsel mengunakan konsep Government Public Relations berbentuk narasi tunggal dari pemerintah pusat untuk kemudia disampaikan pada publik di daerah. Selain itu Media Center juga menghimpun, meliput, menyunting kegiatan Pejabat Daerah yang disiarkan atau dipublikasikan melalui Media Digital yaitu situs web, media social, serta media elektornik. Manajemen Informasi Publik dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Kalsel sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama yang memberlakukan sistem satu pintu dengan alur yang telah ditetapkan. Bagi penulis kedua sistem ini sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Alur komunikasi dan informasi yang dijalakan sesuai dengan ketentuan dan perundan-undangan yang berlaku. Untuk kedepannya dapat dikembangkan lagi konten dan media digital yang digunakan. Contohnya mengemas dalam konten video yang lebih kreatif seperti animasi atau film pendek, ulasan masayarakat, dan infografis yang lebih menarik.

## REFERENSI

Azmi, M. F., & Suyanto, S. (2015). *Manajemen Pengelolaan Portal Berita Www. goriau. com Dalam Menarik Minat Baca Pada Media Sosial* (Doctoral dissertation, Riau University).

Dozier, D. M., Grunig, L. A., & Grunig, J. E. (2013). *Manager's guide to excellence in public*

*relations and communication management*. Routledge.

Graham, M. W. (2014). Government communication in the digital age: Social media's effect on local government public relations. *Public Relations Inquiry*, *3*(3), 361-376.

Jones, Gareth R. / George, Jennifer M. (2018): Contemporary Management (10th edition). New York: McGraw-Hill Education

Kaehler, B., & Grundei, J. (2018). *HR Governance: A Theoretical Introduction*. Springer.

Nababan, S. (2020). Strategi Pelayanan Informasi untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *17*(2), 166-180.

Yates, J., & Leggett, T. (2016). Qualitative research: An introduction. *Radiologic technology*, *88*(2), 225-231.

Yusuf, B., & Ridwan, H. (2018). MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PEMBANGUNAN DAERAH (Pada Biro Humas Dan PDE Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara). *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, *4*(1), 50-64.