PERAN PUSAT LAYANAN INFORMASI PUBLIK STUDI PADA MEDIA CENTER PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Ade Nur Atika Sari[1)], **Risa Dwi Ayuni**[2)], **Sitna Hajar Malawat** [3)], **Lieta Dwi Novianti** [4)]
[1) 2) 3) 4)] FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB Banjarmasin
Email: Adenuratikasari91@gmail.com, rda.academi@gmail.con, sitna.shm@gmail.com, lieta.dn@gmail.com

Abstract

Media Center is a means of mass communication run by the government as a provider of public information. News about government work programs that are being implemented and policies taken can be monitored continuously by the community. Freedom and ease of access to information will help minimize communication crises in the form of suspicion and sensational information circulating in the community. Media Center becomes very influential for the community if the information provided is comprehensive and always contains news updates. This study aims to determine the role of the Media Center of South Kalimantan Province as a provider of public information. The method used is a qualitative approach by choosing the type of descriptive case study research.

Keywords: service, public information, Society, Media Center.

PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik mendorong terciptanya clean and good governance baik di pemerintahan pusat maupun daerah. Sejalan dengan asas demokrasi, masyarakat memiliki hak dan kebebasan dalam mengakses informasi publik. Memperoleh informasi publik sendiri diatur dalam pasal 28F Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008. Melalui keterbukaan pemerintah terhadap informasi publik mendorong terciptanya jalinan komunikasi yang baik di mata masyarakat dan menekan melebarnya informasi konspiratif yang nantinya sangat berpengaruh terhadap opini publik. Sarana pengelolaan komunikasi dan informasi berbasis teknologi atau yang biasa disebut juga dengan istilah 'media center' menyelaraskan pengelolaan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Di tengah pandemik yang masih menjadi prioritas penanganan pemerintah, kebutuhan informasi demi tetap menjaga proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat menjadikan peran media center menjadi harus selalu diperhatikan. Menghindari sifat interpretasi, media center memiliki fungsi lain seperti memantau, menerima aspirasi, dan mengendalikan berita yang tersebar di lingkungan masyarakat. Sebagai kewajiban mengimplementasikan UU KIP, Dinas Komunikasi dan Informasi setidaknya harus bisa mememastikan kemudahan akses informasi tersebut. Manfaat dari media center sendiri adalah menjamin ketersediaan layanan informasi demi membangun komunikasi yang konvergen dan sirkular antara pemerintah dan masyarakat. Media center Provinsi Kalimantan Selatan adalah wadah pers yang dikelola secara khusus oleh Diskominfo Provinsi Kalimantan Selatan dalam menerapkan informasi satu pintu.

Penelitian yang dilakukan oleh Wuryanta (2020), media center menjadi sumber informasi masyarakat yang tingkat pengaruhnya mempengaruhi publik knowledge. Media center hadir untuk mengendalikan fakta dan hoaks di mata masyarakat sebagai penerima informasi terkait komunikasi yang dilakukan pemerintah. Kredibilitas suatu informasi yang dipaparkan melalui media center dapat menjadi solusi kebutuhan informasi publik dengan bertindak efektif dalam penggunannya melalui persiapan atau manajemen informasi. Melakukan dialog dan menetapkan ketepatan dalam melakukan distribusi kesempatan, asal dan pesan informasi tersebut.

Aprizal (2020) mengungkapkan media

center selain bisa menjadi sumber informasi masyarakat juga diperuntukan memfasilitasi pengaduan masyarakat. Sistem kerja media center berpengaruh terhadap pelayanan pengaduan masyarakat. Semakin tinggi aduan masyarakat maka semakin rendah kinerja media center. Gaya pemberian pelayanan berupa informasi pemerintah menjadi hal yang sangat sensitif di masyarakat. Media Center yang akan diteliti peran penggunaannya adalah Media Center Provinsi Kalimantan Selatan. Media Center ini mencakup kabar berita tentang Kalimantan selatan. Penliti akan melangsungkan perbandingan isi informasi yang disajikan dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai komunikan berita.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Massa

Komunikasi Massa merupakan proses dimana suatu media organisasi membuat dan menyebarkan informasi kepada khalayak. Komunikasi Massa bersifat umum atau terbuka. Selain bertujuan memberikan informasi kepada khalayak, komunikasi massa pada bagian pemerintah juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan secara aktif. Disadur dari Ramadhan (2017) De Felur dan Denis pernah mengemukan bahwa komunikasi massa adalah sebuah proses melalui serangkaian tahap sebagai berikut :

1. Formulasi pesan oleh komunikator professional.
2. Penyebaran pesan dengan cara yang relatif cepat dan terus menerus melalui media.
3. Khalayak penerima pesan dengan jumlah relatif besar dan beragam.
4. Sebagai hasil memahami pesan, maka selanjutnya anggota kelompok ini sampai pada level tertentu akan terpengaruh oleh isi pesan yang disampaikan.

Media Massa

Secara sederhana media Massa diartikan sebagai media yang digunakan dalam proses berlangsungnya komunikasi massa. Dilihat dari jenisnya, media massa dapat dibagi menjadi dua yaitu : 1) Media Cetak dan 2) Media Elektronik termasuk media online. Dikutip dari Syaipudin (2020) Cangara dan Hafied mengemukakan karekteristik darimedia massa yaitu :

a. Publisitas media massa pada dasarnya diperuntukan bagi kalangan masyarakat umum. Tidak ada batasan siapa saja yang boleh atau harus membaca, menonton,atau mendengarkan dan siapa yang tidak boleh membaca, menonton atau mendengarkan.
b. Universalitas media massa bersifat umum dalam menyampaikan suatu materi pada khalayaknya.

Sementara Tambunan (2018) memaparkan kehadiran media massa memberikan setidaknya empat efek yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarkat yaitu :

a. Efek ekonomi yang menimbulkan berbagai produksi, distribusi, dan konsumsi jasamedia massa.
b. Efek sosial yang berkenaan dengan cara berpikir, perilaku, dan interaksi khalayak.
c. Efek penjadwalan kegiatan sehari-hari yang dapat diartikan sebagai kebutuhan masyakarat akan berita untuk menggeser beberapa kegiatan umum yang biasa dilakukan.
d. Efek hilangnya perasaan tertentu. Media massa dapat dijadikan sebagai penghiburdi saat kesepian dan perasaan kecewa.

Media massa dalam keberlangsungan komunikasi massa bersifat heterogen dan dikontrol oleh gatekeeper atau penapis informasi. Gatekeeper berperan sangat penting dalam hal menambah atau mengurangi, menyederhanakan, dan mengemas semua informasi yang disebarkan agar lebih mudah dipahami. Dikutip dari Mark Deuze (2020) asumsi mendasar yang dikemukakan oleh Lang terkait media massa dan komunikasi massa dipaparkan sebagai berikut :

1. Media dan Komunikasi Massa bersifat meresap dan ada di mana-mana.
2. Media dan Komunikasi Massa bertindak dan ditindaklanjuti berdasarkan orangdan sosialnya.
3. Media dan Komunikasi Massa mengubah baik lingkungan maupun orangnya.

Denis McQuail dalam Khatimah (2018) Media massa merupakan sarana komunikasi massa yang berperan sebagai komunikator serta agen of change yakni pelopor perubahan dalam lingkungan publik yang dapat mempengaruhi khalayak melalui pesan berupa informasi, hiburan, pendidikan maupun pesan-pesan lainnya dan dapat dijangkau masyarakat secara luas. Dewasa ini, di era globalisasi yang semakin cepat, peran media massa. Apabila dilihat secara menyeluruh, menurut McQuail terdapat 6 (enam) perspektif dalam melihat peran media massa dalam kehidupan sosial terutama dalam masyarakat modern, antara lain :

1. Melihat media massa sebagai window on event and experience. Media dipandang sebagai jendela yang memungkinkan khalayak melihat apa yang sedang terjadi di luar sana, atau media merupakan sarana informasi untuk mengetahui berbagai peristiwa.
2. Media sering dianggap sebagai cermin berbagai peristiwa. Sehingga baik buruk suatu kejadian akan tetap diberitakan.
3. Memandang media massa sebagai filter, atau gatekeeper. Media dapat memilih berita atau isu yang mana yang diberi perhatian.
4. Media massa sering dipandang sebagai guide, penunjuk jalan atau interpreter, yang menerjemahkan dan menunjukkan arah atas berbagai ketidakpastian, atau alternatif yang beragam.
5. Melihat media massa sebagai forum untuk mempresentasikan berbagai informasi dan ide-ide kepada khalayak, sehingga memungkinkan tejadinya tanggapan dan umpan balik.
6. Media massa sebagai interlocutor, yang tidak hanya sekedar tempat berlalu lalangnya informasi, tetapi juga partner komunikasi yang memungkinkan terjadinya komunikasi interaktif.

Teori Efek Media

Ada tiga efek dari media yang melekat kuat yaitu :

a. powerful effect model. Teori ini memprediksi media secara cepat dan berpotensi kuat mempengaruhi khalayak.
b. Minimal-effect model. Teori ini memprediksi bahwa media mempunyai efek yang kecil dalam perilaku.
c. Mixed effect model. Teori ini memprediksi bahwa media mempunyai pengaruh kombinasi, kuat dan lemah. (Triyaningsih, 2020)

Media Center

Media Center secara umum dapat diartikan sebagai pusat atau saran pengelolaan komunikasi dan informasi berbasis teknologi (internet). Media Center digunakan untuk menghimpun, mengolah, menyediakan dan menyebarluaskan informasi pemerintahan pusat, pemerintahan provinsi, dan pemerintahan kabupaten/kota kepada masyarakat, serta menampung umpan balik dari masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Media center hadir untuk mengurangi ketidakjelasan, ambiguitas, dan multitafsir. Bakri et.al (2015) Peran dan fungsi Media Center sebagai pusat pelayanan informasi publik dalam penyebarluasan aktivitas pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakat. Sebagai akses informasi publik, masyarakat diharap dapat berpartisipasi aktif dalam melihat, meninjau, dan mengawasi proses pelaksaan kebijakan publik. Diharapkan ini dapat menjadi wadah perwujudan tata Kelola pemerintahan yang baik. Tentunya menerapkan prinsip transparansi, transparansi dan supremasi hukum. Media Center juga berperan sebagai wadah untuk melakukan Sosialisasi kebijakan. Masyarakat dapat mempelajari kebijakan publik yang telah disajikan dalam website media center. Peran selanjutnya yaitu wadah budaya baik dalam berupa berita, acara seni, serta nilai nilai budaya.

Komunikasi Organisasi

Pada dasarnya, komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar manusia. Dengan adanya komunikasi yang baik, maka kehidupan sosial suatu masyarakat bisa berjalan dengan baik. Hal tersebut juga akhirnya berlangsung dan terjadi pada sebuah organisasi. Untuk dapat membangun organisasi yang baik, diperlukan komunikasi organisasi yang baik pula. Organisasi sendiri terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Biasanya, komunikasi organisasi ini melibatkan manusia sebagai subjek yang terlibat didalam proses menerima, menafsirkan, dan bertindak atas informasi. Komunikasi organisasi juga bisa disebut sebagai pengirim dan penerima berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal di suatu organisasi. Suatu organisasi yang semakin besar dan kompleks akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasi yang terjadi di dalamnya. Misalnya organisasi yang hanya terdiri dari 10 orang tidak akan lebih kompleks komunikasi organisasi, dibandingkan dengan organisasi yang memiliki 1.000 anggota.

Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai sebuah pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi yang terdiri dari unit-unit komunikasi akan berinteraksi satu sama lain dan komunikasi tersebut berfungsi dalam lingkungannya untuk menyampaikan dan menerima pesan.

Pada dasarnya, komunikasi organisasi ini bisa bersifat formal maupun informal. Kesepakatan berlangsungnya komunikasi di sebuah organisasi tersebut berdasarkan persetujuan dari organisasi itu sendiri dan biasanya memandang mengenai orientasi kepentingan organisasi tersebut.

Komunikasi organisasi biasanya terwujud dan berlangsung dan membahas mengenai bagaimana cara kerja suatu organisasi, bagaimana produktivitas organisasi tersebut, dan apa saja pekerjaan yang harus dilakukan di dalam organisasi tersebut, misalnya: membuat memo, kebijakan, pernyataan, surat-surat resmi, dan lain sebagainya. Menurut Katz dan Kahn, komunikasi organisasi adalah sebuah pengiriman dan atau pertukaran informasi dalam suatu organisasi, sehingga dapat membentuk arus informasi. Adanya komunikasi di dalam suatu organisasi dapat memunculkan jaringan informasi dalam organisasi tersebut. Adanya komunikasi dalam suatu organisasi memiliki fungsi informatif yang artinya bertindak sebagai suatu sistem yang memproses informasi serta fungsi regulatif yang diharapkan dapat memperlancar peraturan serta pedoman yang telah ditetapkan oleh anggota dan pemimpin organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian kualitatif. Mengusung dari sifat penelitian kualitatif yang dikemukan oleh Nasution dimana penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati orang dalam lingkungannya, melakukan interaksi, serta berusaha memahami bahasa yang mereka gunakan. (Rukajat, 2018 : 1) Penelitian kualitatif pada umumnya digunakan untuk "mengekplorasi". (Darmalaksana, 2020). Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif studi kasus. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Maxfield studi kasus adalah penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. (Nazir, 2017)

Teknik pengumpulan data dengan tiga cara yaitu, Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan model Miles dan huberman yaitu melalui proses Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 Diskominfo Provinsi Kalsel memusatkan Media Center sebagai bidang dalam Komunikasi yang akan di lakukan pemerintah untuk masyarakat, Media Center mengikuti agenda setting yang telah ditentukan oleh Pemerintah Pusat.

Uraian tugas dan dampak media center terdahap penyedia informasi publik

1. Media Center Diskominfo Provinsi Kalsel mempunyai peran sebagai sarana pengelolaan komunikasi dan informasi online yang digunakan untuk menghimpun, mengolah, menyediakan dan menyebarluaskan informasi pemerintahan pusat, pemerintahan provinsi, dan pemerintahan kabupaten/kota kepada masyarakat, serta menampung umpan balik dari masyarakat terhadap kebijakan pemerintah.
2. Efektivitas media center Provinsi Kalsel dalam hubungan masyarakat cukup efektif terutama dalam pemberitaan yang isunya hangat dibicarakan masyarakat. Tingkat partisipasi masyarakat tergolong tinggi dilihat dari jumlah komentar maupun share. Tetapi untuk pemberitaan yang menurut masyarakat kurang menarik, partisipasinya juga kurang.
3. Sebagai media yang berada di bawah pemerintahan, MC Kalsel berkewajiban untuk memberitakan program pembangunan dan kebijakan Pemerintah Provinsi Kalsel beserta jajaran SKPD nya. Selain memberitakan program pembangunan dan kebijakan Pemerintah Provinsi Kalsel, Media Center Provinsi Kalsel juga melakukan peliputan *event-event* besar baik tingkat lokal, regional maupun nasional seperti peringatan Hari Pangan Nasional (HPS) 2018 serta Hari Keluarga Nasional (Harganas) 22019, dan situasi kritis yang terjadi di Provinsi Kalsel contohnya bencana kebakaran hutan dan lahan.
4. Ada syarat khusus untuk menyebarkan informasi, yaitu pemberitaan harus lingkup Provinsi bukan Kabupaten/Kota, terkecuali kegiatan di Pemerintah Kabupaten/Kota yang kegiatannya juga melibatkan Pemerintah Provinsi
5. Media center kalsel menggunakan website www.mc.kalselprov.go.id dalam menyebarluaskan berita-berita. Berita-berita dari website Media Center Provinsi Kalsel nantinya akan dilanjutkan ke portal infopublik.id yang dikelola oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dan akan dipublikasikan secara nasional bersama dengan berita dari Media Center daerah lainnya. Selain itu, media center juga memanfaatkan media sosial seperti Instagram (@kalselmc), Facebook (Diskominfoprovkalsel), dan Twitter (mckominfokalsel).
6. Untuk keluhan masyarakat sendiri, hanya sedikit seperti tingginya keinginan masyarakat yang informasinya harus diupdate segera. Padahal informasinya belum didapatkan seutuhnya sehingga tidak bisa segera diupdate.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Peran Pusat Layanan Informasi Publik Studi Pada Media Center Provinsi Kalimantan Selatan untuk pelayanan publik berbentuk narasi tunggal dari pemerintah pusat untuk kemudian 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.

Peran Pusat Layanan Informasi Publik Studi Pada Media Center Provinsi Kalimantan Selatan cukup efektif terutama dalam pemberitaan yang isunya hangat dibicarakan masyarakat, Media Center Provinsi Kalsel juga melakukan peliputan *event-event* besar baik tingkat lokal, regional maupun nasional seperti peringatan Hari Pangan Nasional (HPS) 2018 serta Hari Keluarga Nasional (Harganas) 22019, dan situasi kritis yang terjadi di Provinsi Kalsel contohnya bencana kebakaran hutan dan lahan.

REFERENSI

Afrizal, D. (2018). Pengaruh Pelaksanaan Sistem Media Center Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi dan Informasi Deli Serdang. *Repository Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.

Bakri, B., Unde, A. A., & Bahfiarti, T. (2015). Media Center Sebagai Pusat Pelayanan Informasi Publik dalam Penyebarluasan Aktivitas Pemerintahan

Kepada Masyarakat di Kabupaten Pinrang. *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 189-207.

Berg, H. L. (2017). qualitative research methods for the social sciences. *Pearson*. Darmalaksana, W. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan. *Pre-print Digital Library*, 1-6.

Deuze, M. (2020). The Role of Media and Mass Communication Theory in the Global Pandemic. *Communication Today*, 6.

Jamshed, S. (2014). Qualitative research method-interviewing and observation. *Journal of basic and clinical pharmacy 5(4)*, 87.

Khatimah, H. (2018). Posisi dan peran media dalam kehidupan masyarakat. *Tasamuh*, *16*(1), 119 138.

Nazir, M. (2017). *Metode Peneltian.* Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia Cet.11.

Ramadhan, R. A. (2017). Peran Asisten Produser Program Televisi 'Cakrawala Malam' di BIOS TV Surabaya. *Institut Bisnis dan Informatikan Stikom Surabaya*.

Rukajat. (2018 : 1). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: Deepublish.

Sugiyono. (2015 : 203). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Cet.XXI.* Bandung: Alfabeta.

Tambunan, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Massa terhadap Khalayak. *SIMBOLIKA*, 26. Triyaningsih, H. (2020). Efek Pemberitaan Media Massa terhadap Persepsi Masyarakat Pamekasan tentang Virus Corona. *Meyarsa*, 1-21.

Wuryanta, R. O. (2020). Komunikasi Pemerintah melalui Media Center Gugus Tugas PercepatanPenanganan Covid-19 kepada Publik. *EXPOSE : Jurnal Ilmu Komunikasi*