

MENINGKATKAN KETERBUKAAN PUBLIK: STRATEGI HUMAS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA PORTAL WEBSITE PPID KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI

Prita Rara Ulumiyah¹, Rindri Andewi Gati²

STIA LAN Jakarta^{1,2}

2011011352@stialan.ac.id

ABSTRACT

Public Information Disclosure has a crucial role in realizing transparent, effective, efficient, accountable, and accountable state governance. Law No. 14 of 2008 on Public Information Disclosure gives the public the right as information users to participate in the public policy-making process. This study aims to explore the strategies and challenges faced by PPID KemenPAN-RB in an effort to improve public information disclosure. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and document studies. The results showed that the strategies implemented by PPID KemenPAN-RB in improving public information disclosure include optimizing website and media management, as well as innovation in public services, especially public information. Internal challenges found include the limited number of apparatus and the lack of knowledge of apparatus regarding information disclosure, while external challenges include dynamic changes in trends that require PPID to quickly adapt.

Keywords: *Information Disclosure; Information Services; Public Information; Government Public Relations; PPID; Website.*

ABSTRAK

Keterbukaan Informasi Publik memiliki peran yang krusial dalam mewujudkan tata kelola negara yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan hak kepada masyarakat sebagai pengguna informasi untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi dan tantangan yang dihadapi oleh PPID KemenPAN-RB dalam upaya meningkatkan keterbukaan informasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh PPID KemenPAN-RB dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik meliputi pengoptimalan pengelolaan website dan media, serta inovasi dalam pelayanan publik, khususnya informasi publik. Tantangan internal yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah aparatur dan minimnya pengetahuan aparatur mengenai keterbukaan informasi, sedangkan tantangan eksternal meliputi perubahan tren yang dinamis yang menuntut PPID untuk cepat beradaptasi.

Kata Kunci: Keterbukaan Informasi; Pelayanan Informasi; Informasi Publik; Humas Pemerintah; PPID; Website.

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman membawa perubahan mendasar pada berbagai aspek kehidupan. Salah satu perubahan yang paling terasa adalah kemajuan pesat dalam teknologi komunikasi dan informasi. Kehadiran teknologi komunikasi dan informasi (TIK) memperluas sarana penyebaran informasi, memengaruhi opini publik, serta memperkaya dinamika percakapan dan diskusi dalam ruang digital. Internet, sebagai wujud nyata dari kemajuan TIK, mempermudah akses informasi dan memungkinkan penyajian informasi yang sebelumnya hanya bisa dilakukan secara langsung atau melalui media cetak, kini menjadi lebih modern dan interaktif. Dengan demikian, internet mampu mengurangi berbagai hambatan melalui inovasi yang telah tercipta. Penggunaan TIK telah meluas ke berbagai sektor. Internet berperan sebagai pendukung

utama dalam pemanfaatan teknologi untuk mencari informasi terbaru dengan cepat. Dalam konteks perkembangan saat ini, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dapat terpenuhi tanpa terbatas oleh ruang dan waktu melalui teknologi komunikasi berupa internet.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah keterbukaan pemerintah terhadap informasi publik. Keterbukaan ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut dapat disampaikan dengan baik, termasuk proses penyampaiannya. Penyampaian informasi yang baik akan memastikan keterjangkauan dan pemahaman yang lebih mudah bagi penerima informasi, sehingga dapat menghindari kesalahan penyebaran informasi yang merugikan pihak terkait. Peralihan ke era digital, khususnya di bidang TIK, telah mempermudah akses informasi dan mempercepat penyebarannya. Masyarakat kini dapat dengan mudah mengakses berbagai macam informasi, termasuk yang berasal dari luar negeri.

Pemerintah Indonesia perlu merespons era keterbukaan informasi ini dengan merancang dan memberlakukan kebijakan yang mengatur keterbukaan informasi. Peraturan pemerintah mengenai keterbukaan informasi publik tidak hanya memberikan berbagai informasi tentang pemerintah, tetapi juga mengatur kebebasan masyarakat dalam mencari informasi. Transparansi dan akuntabilitas pemerintah terhadap rakyat dapat tercapai dengan efektif, memungkinkan masyarakat untuk mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam penyelenggaraan negara. Setiap individu berhak menggunakan semua saluran yang mereka miliki untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, memproses, dan mengirimkan informasi guna meningkatkan lingkungan sosial dan pribadi mereka.

Dengan adanya informasi publik dari pemerintah tentang penyelenggaraan negara, masyarakat dapat secara aktif mengikuti setiap kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pihak berwenang. Dengan demikian, masyarakat dapat meminta pertanggungjawaban administrasi publik. Pada dasarnya, tujuan utama Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di seluruh dunia adalah untuk meningkatkan kredibilitas dan akuntabilitas organisasi publik dengan memberikan akses terhadap data dan dokumen berdasarkan permintaan masyarakat umum. Dari penjelasan di atas, jelas bahwa TIK memainkan peran penting dalam mengakomodasi masyarakat dalam pelayanan publik, terutama dalam hal publikasi informasi publik. Masyarakat diharapkan lebih tanggap, berpengetahuan, dan terlibat dalam mengawasi proses penyelenggaraan pemerintahan di era keterbukaan informasi ini. Tingkat keterbukaan informasi publik yang diberikan oleh pemerintah menjadi salah satu indikator utama yang mencerminkan sejauh mana akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Pada era perubahan digital saat ini, perkembangan TIK di Indonesia sangat pesat, terutama dalam hal perkembangan internet. Hal ini didukung oleh banyaknya penyedia infrastruktur jaringan internet yang berkembang di Indonesia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) merilis hasil survei, yang menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia sejumlah 215,63 juta orang di Indonesia pada periode 2022-2023. Jumlah ini meningkat sebanyak 2.67% dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 210,03 juta pengguna. Ini setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang mencapai 275,77 juta jiwa. Persentasenya lebih tinggi 1,17 poin persen dibandingkan dengan tahun 2021-2022 yang sebesar 77,02%. Data ini menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia cukup besar.

Kemajuan teknologi dan perubahan sosial mendorong masyarakat untuk lebih kritis dan mengakui akses informasi sebagai hak asasi manusia. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat, sebagai bagian dari demokrasi (Rezon, Vidyarini, & Monica, 2020). Dengan fenomena yang telah terjadi di Indonesia mengenai maraknya pengguna internet, maka secara tidak langsung membuat organisasi yang ada di Indonesia khususnya Pemerintah Indonesia membuat sebuah inovasi baru berkaitan dengan teknologi komunikasi dan informasi guna menunjang keterbukaan informasi disegala kepentingan publik.

Berdasarkan uraian sebelumnya, jelas bahwa TIK memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam hal keterbukaan informasi. Pertukaran informasi publik memungkinkan masyarakat menjadi lebih tanggap, berpengetahuan, dan terlibat dalam memantau proses pemerintahan. Tingkat keterbukaan informasi publik berfungsi sebagai indikator akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP No 14 Tahun 2008) mengatur peran penyedia layanan informasi dalam tata kelola komunikasi. Menurut undang-undang ini, penyedia layanan publik harus melindungi hak warga negara untuk mengetahui program kebijakan publik dan prosedur pengambilan keputusan, baik bagi individu maupun lembaga. Berdasarkan UU KIP, informasi publik mencakup data hasil kebijakan yang berdampak pada publik yang dikelola, dikirim, dan diterima oleh badan publik atau penyelenggara negara. Masyarakat harus memiliki akses terbuka terhadap informasi publik. Tujuan keterbukaan informasi ini adalah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan publik. Keterbukaan dan kemudahan akses tersebut diharapkan dapat mempercepat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Humas pemerintah memainkan peran penting di era kemajuan teknis dan informasi saat ini, baik sebagai alat strategis yang membantu masyarakat untuk memahami dan mendukung rencana pemerintah, maupun sebagai sarana penyebaran informasi. Humas pemerintah berperan penting dalam cara badan publik dijalankan. Keberhasilan suatu organisasi, termasuk badan publik, sangat ditentukan oleh keberadaan dan efektivitas humas. Pada hakikatnya, humas menggunakan komunikasi sebagai penghubung (mediator) antara organisasi dan masyarakat umum, memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan akurat untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas (Kartika, Abdi, & Nasrulhaq, 2023)

Dalam lembaga pemerintahan, Humas memiliki pengaruh yang signifikan, terutama dengan adanya jabatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di setiap instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah. PPID dibentuk sebagai pejabat yang kompeten dalam memberikan informasi kepada publik. Keberadaan PPID sebagai bagian dari humas sangat krusial bagi setiap badan publik, dan mereka yang terlibat harus memiliki wawasan luas terkait kehumasan. Proses komunikasi yang dilakukan oleh PPID bertujuan untuk memberikan atau menyebarluaskan informasi dan memastikan bahwa khalayak menerima dan memahami isi informasi tersebut.

Pada era digital ini, bidang kehumasan telah mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan TIK. Kondisi saat ini secara tidak langsung menuntut organisasi pemerintah untuk memanfaatkan TIK, termasuk dalam pelayanan publik (Nurhadi, Mujianto, & Ramadhantie, 2020).

Pemerintah tidak boleh ketinggalan dalam upaya memanfaatkan fasilitas inovasi teknologi informasi sebagai salah satu media publikasi untuk berbagi dan memperbarui informasi. Kendati demikian, dalam perjalanannya masih menemui beberapa kendala. Beberapa kendala yang biasanya dihadapi meliputi aspek komunikasi organisasi dalam koordinasi kelembagaan, kompetensi sumber daya manusia (SDM), dan infrastruktur pendukung.

Pemanfaatan TIK melalui jaringan internet dan media online merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh PPID di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota. *Website* berfungsi sebagai saluran komunikasi yang menampung seluruh informasi resmi dari pemerintah dan organisasi swasta. Portal *website* lembaga pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik harus memastikan bahwa situs tersebut berfungsi sebagai pusat informasi di mana masyarakat umum dapat mengakses data yang mereka perlukan. Langkah yang tepat menuju peningkatan kualitas layanan dan mendorong tata kelola yang baik adalah dengan membuat portal *website* bagi lembaga pemerintah yang menawarkan layanan publik. *Website* tersebut berperan sebagai wadah berbagi pengetahuan mengenai tata cara dan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, portal *website* lembaga pemerintah tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu instansi pemerintahan yang telah memanfaatkan portal *website* sebagai layanan untuk informasi di bidang PPID adalah Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). KemenPAN-RB sebagai nominasi badan publik informatif kategori kementerian dalam acara “Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2023” yang dilaksanakan oleh KIP.

Tabel 1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik 2023

KEMENTERIAN		
NO	NAMA BADAN PUBLIK	NILAI
1	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	96,72
2	Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	96,39
3	Kementerian Pertanian	96,11
4	Kementerian Komunikasi dan Informatika	96,09
5	Kementerian Pemuda dan Olahraga	95,80
6	Kementerian Perhubungan	95,76
7	Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional / Badan Perencanaan Pembangunan Nasional	95,64
8	Kementerian Keuangan	95,63
9	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	95,45
10	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	95,42

Sumber: Dok. KIP 2023

KemenPAN-RB mendapatkan nilai 96,72 dan hal ini telah terjadi peningkatan tiap tahunnya sejak 2020. Pada tahun 2020 KemenPAN-RB mendapatkan nilai 93,59, lalu di tahun 2021 meningkat dengan perolehan nilai 95,88 dan peningkatan tetap terjadi di 2022 bahwa KemenPAN-RB mendapatkan nilai 98,18. Peningkatan nilai keterbukaan informasi publik KemenPAN-RB terjadi tiap tahunnya. Pada tahun 2023, KemenPAN-RB mendapat nilai 96,72. Hal ini menjadi menarik tentunya, karena terjadi penurunan di tahun 2023, sementara KemenPAN-RB menjadi peringkat pertama dalam indeks keterbukaan informasi publik tahun 2023. Penurunan nilai ini dapat terjadi karena beberapa faktor, yaitu faktor internal dari organisasi tersebut atau faktor internal.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan penelitian terdahulu yang telah ditelaah, ditemukan adanya celah penelitian (*research gap*) terkait dengan tantangan yang dihadapi PPID sebagai bagian dari Humas pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik guna meningkatkan keterbukaan informasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya dari PPID untuk menciptakan keterbukaan informasi yang berlandaskan pada prinsip-prinsip good governance, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Upaya ini merupakan bagian dari inisiatif pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal, cepat, responsif, dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi.

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui strategi yang dilakukan oleh PPID KemenPAN-RB dalam menjawab kendala peningkatan keterbukaan pelayanan informasi publik dan mengetahui tantangan yang dihadapi oleh PPID KemenPAN-RB dalam rangka peningkatan keterbukaan pelayanan informasi publik.

KAJIAN LITERATUR

Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan informasi publik merupakan prinsip yang mendasar dalam negara demokrasi, di mana akses terhadap informasi menjadi hak setiap warga negara. Hal ini tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Keterbukaan Informasi Publik menjadi sarana penting untuk mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya, serta semua hal yang berpengaruh pada kepentingan publik atau kepentingan bersama. Prinsip keterbukaan informasi adalah salah satu dasar tata pemerintahan di Indonesia. Keterbukaan pemerintah terhadap masyarakat untuk mengakses informasi didasarkan pada hak masyarakat untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh pertanggungjawaban pemerintah. Prinsip ini menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, termasuk informasi mengenai kebijakan, proses pembuatan, pelaksanaan, dan hasil yang telah dicapai. Prinsip-prinsip ini menekankan pentingnya komunikasi publik yang baik oleh pemerintah dan hak masyarakat terhadap akses informasi.

Humas Pemerintahan

Humas (hubungan masyarakat) pemerintah memainkan peran penting dalam mengelola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Peran ini tidak hanya berfokus pada penyebaran informasi, tetapi juga pada pembentukan citra positif dan peningkatan partisipasi publik. Humas pemerintah didefinisikan sebagai upaya sistematis untuk mengelola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tujuannya adalah agar lembaga atau instansi tempat Humas berada dapat memperoleh kepercayaan dari publik, yaitu masyarakat secara luas. Pelayanan dan sikap yang baik sangat penting untuk menciptakan pemahaman dan penghargaan yang optimal.

Humas pemerintah memiliki tugas untuk memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak atau publik mengenai kebijakan, langkah-langkah, atau tindakan yang diambil oleh pemerintah. Selain itu, Humas juga berperan dalam mengusahakan hubungan yang harmonis antara lembaga atau instansi dengan publiknya, serta memberikan pemahaman

kepada masyarakat mengenai apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah tempat humas tersebut berfungsi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah. Konsep ini mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan layanan sosial.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik adalah salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, selain sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat dan mendukung kesejahteraan suatu negara (*welfare state*). Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, pelayanan publik dan pelayanan informasi publik merupakan dua aspek kunci yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Pelayanan informasi publik berperan dalam memastikan bahwa warga negara memiliki akses yang memadai terhadap informasi yang relevan, yang memungkinkan mereka untuk membuat keputusan yang lebih baik dan berpartisipasi aktif dalam proses pemerintahan.

Adapun dalam pelayanan informasi publik, dalam pelaksanaannya harus berdasarkan dengan asas-asas pelayanan publik sebagai indikator tercapainya pelaksanaan publik. Asas-asas pelayanan publik antara lain:

1. asas kepastian hukum;
2. asas keterbukaan;
3. asas partisipatif;
4. asas akuntabilitas;
5. asas kepentingan umum;
6. asas profesionalisme;
7. asas kesamaan hak;
8. asas keseimbangan hak dan kewajiban;
9. asas efisiensi;
10. asas efektifitas; dan
11. asas imparial.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada tujuh *key informant* serta melakukan telaah dokumen.

Penelitian ini akan menghasilkan penjelasan tentang strategi dalam upaya peningkatan keterbukaan informasi publik melalui *website* PPID KemenPAN-RB. Untuk mendukung penelitian ini, digunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui observasi atau pengamatan terhadap tata kelola arsip di lingkungan KemenPAN-RB. Sedangkan data sekunder berupa informasi yang telah ada dan diolah sebelumnya, serta dapat digunakan sebagai data penelitian yang sah dari sumber terpercaya. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi dokumen, dengan mengumpulkan dokumen-dokumen relevan terkait tertib arsip, seperti surat, buku, laporan, berita, penelitian terdahulu, dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui asas pelayanan informasi publik dalam strategi PPID dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik, maka peneliti mengidentifikasi asas pelayanan informasi publik dengan tiga indikator yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi.

Asas Pelayanan Informasi Publik dalam Strategi Humas KemenPAN-RB dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas memiliki pengertian segala bentuk kegiatan atau program yang telah dilaksanakan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawabannya bisa berbeda-beda tergantung pihak-pihak yang terlibat. Akuntabilitas yang dilakukan pemerintah yang transparan dipastikan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Tujuan akuntabilitas sendiri adalah terwujudnya keadilan antara pihak-pihak yang terlibat dalam pertanggungjawaban. Faktor penting yang mempengaruhi penerapan akuntabilitas adalah pola komunikasi yang intens dengan data yang berimbang dan valid antara instansi pemerintah dan masyarakat pemohon informasi. Artinya, menjamin keterbukaan informasi yang menghubungkan keduanya menjadi kunci dalam menciptakan pola akuntabilitas yang baik. Pemerintah sebagai wali hendaknya menyediakan data yang valid berkaitan dengan kinerja dan kemajuan mengenai hasil pencapaian tujuan yang telah dilaksanakan, hal ini akan menjadi acuan bagi pelaksana penyelenggaraan pelayanan informasi publik dalam hal ini masyarakat untuk melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap kinerja yang dilakukan.

Berdasarkan informasi dari wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 April 2024 bersama Bapak Rangga Wisena selaku Pranata Humas Pertama, beliau memaparkan bahwa:

“Ada di Pasal 17 UU KIP tentang uji konsekuensi. Jadi ada matriks nya. Unit kerja contoh, dia ada informasi tentang formasi pegawai dimana gitu misalnya, nah itu yang akan kita uji. Yang kita uji tuh apanya sih, apakah isinya mengandung informasi. Tujuannya adalah mengamankan informasi yang sifatnya rahasia kepada publik. Jadi semisal diminta, kita punya alasan kenapa tidak boleh disebarluaskan. Kalau dibuka kenapa, terus kalo ditutup kenapa. Semua kementerian lembaga pasti melaksanakan uji konsekuensi sebelum menyebarluaskan informasi untuk publik.”

Pernyataan Bapak Rangga Wisena ini sejalan dengan pernyataan Ibu Nadya Fitriyani pada wawancara tanggal 10 Mei 2024 yang mengatakan bahwa:

“Informasi yang kita punya bersifat rahasia atau informasi yang kita dapatkan tidak bisa langsung kita publikasikan. Jadi harus melewati tahapan uji konsekuensi. Nah tahapan uji konsekuensi ini tujuannya untuk memastikan bahwa informasi yang akan dipublikasikan ini berisi informasi yang aman dan dapat dipertanggungjawabkan. Karena semisal nantinya ada kesalahan informasi dalam publikasi, itu kita bisa disengketakan.”

Berdasarkan uraian wawancara dari kedua informan tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa uji konsekuensi yang dilakukan oleh PPID bertujuan untuk memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan yang dimiliki oleh Kementerian PANRB yang telah tersampaikan ke publik dan tidak terbentur dengan informasi yang dikecualikan.

2. Transparansi

Tujuan dari transparansi, yang juga dikenal sebagai keterbukaan pemerintah, adalah membuat informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan mudah diakses oleh masyarakat umum. Seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh informasi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Penyebaran informasi memerlukan kriteria yang terverifikasi dan terkini. Melalui pertukaran informasi dan tersedianya akses terhadap informasi yang cukup dan benar, prinsip transparansi menumbuhkan rasa saling percaya antara masyarakat dan pemerintah. Pertukaran informasi yang tidak terbatas merupakan landasan transparansi. Setiap pihak yang berkepentingan harus memiliki akses terhadap seluruh lembaga, prosedur, dan informasi pemerintah. Informasi yang telah tersedia harus dipahami dan selalu diperbarui. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan juga akan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, peningkatan partisipasi pembangunan, dan penurunan pelanggaran hukum dan peraturan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 08 Mei 2024 bersama dengan Pak Izzul Fatchu Reza. Adapun pendapat beliau pada saat wawancara sebagai berikut:

“Kemudahan akses informasi cukup baik dan cukup mudah karena kita dengan mudah mendapatkan publikasi, berita, dan informasi yang kita butuhkan dengan akses portal website PPID yang memuat informasi yang cukup hal ini juga didukung adanya layanan *live chat*.”

Pernyataan Pak Izzul mengenai kemudahan akses informasi yang cukup baik inipun selaras dengan pendapat Pak Messuryadi, seorang Penata Muda Staff Ahli Kementerian Kesehatan RI, yang sempat bekerja sama dengan KemenPAN-RB dan mengajukan permohonan informasi terkait anggaran aparatur tenaga kesehatan pada saat Covid- 19. Pada wawancara yang dilaksanakan tanggal 30 April 2024 itu, beliau mengungkapkan pengalamannya:

“Informasi yang diberikan mudah diakses dan berdasarkan informasi di dalam *website*. Berdasarkan data yang disampaikan, mereka juga bersikap profesional jika ada permohonan informasi terkait informasi yang mengandung kebijakan-kebijakan dari KemenPAN-RB. Dalam artian professional disini ialah informasi sesuai dengan permintaan, adapun barangkali informasi itu terkait informasi yang dikecualikan, mereka pasti akan memberitahu kita sebelumnya bahwa informasi tersebut harus diuji konsekuensi dahulu.”

Hal yang juga dirasakan oleh pengguna layanan informasi *website* PPID, seorang mahasiswa *fresh graduate* yang membutuhkan informasi terkait penerimaan CPNS, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 6 Mei 2024, beliau mengatakan bahwa:

“KemenPAN-RB menjamin kemudahan akses informasi pelayanan bagi masyarakat pemohon. *Website* mereka dapat diakses dari berbagai perangkat, termasuk komputer *desktop*, tablet, dan ponsel pintar, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi kapan pun dan di mana pun mereka berada.”

Maka, dapat diambil kesimpulan setelah dilakukannya wawancara dengan beberapa informan pengguna layanan informasi website PPID ini, mereka merasa terbantu dengan akses yang terbilang mudah. Hal itu juga dikarenakan dalam website telah tersedia fitur *live chat* yang dimana akan membantu masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. PPID dalam penyelenggaraan layanan informasi *website* ini berarti sudah dinilai transparan, karena transparansi dapat diketahui dengan adanya proses pelayanan tersebut secara mudah dan jelas.

3. Partisipasi

Partisipasi dapat dipahami sebagai keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan lembaga yang memiliki reputasi baik menurut Levenda (dalam Ricky dan Rahimallah, 2022). Landasan keterlibatan masyarakat atau partisipasi adalah gagasan kebebasan yang adil dan layak. Suatu kebijakan akan terwujud jika ada keterlibatan masyarakat karena kebijakan tersebut akan memiliki cita rasa lokal yang akrab dengan warga yang terkena dampak. Masyarakat akan lebih mudah terlibat ketika layanan informasi transparan. KemenPAN-RB telah berupaya untuk mengikutsertakan masyarakat dalam hal penyelenggaraan negara. Hal ini dapat dilihat dengan adanya program SP4N-LAPOR! dan #BisaTanyaKebijakanPANRB, dua program tersebut komunikatif karena masyarakat secara tidak langsung diajak berkomunikasi.

Berdasarkan wawancara terhadap informan terkait partisipasi sebagai prinsip atau asas dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik, adapun pendapat Pak Izzul adalah:

“ASN kita bisa ikut berpartisipasi dengan menggunakan SP4NLAPOR! Menurut saya penggunaan SP4N-LAPOR itu sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam hal pengawasan kinerja pelayanan badan publik.”

Mengenai partisipasi, juga sudah pernah disinggung saat wawancara dengan Pak Rangga, yang dimana juga beliau menjelaskan programnya:

“Humas Pemerintahan selain mengisi informasi di website resmi juga aktif dalam media sosial resmi milik KemenPAN-RB yang memuat konten-konten informasi yang dibutuhkan oleh publik. Selain itu juga di KemenPAN-RB ini terdapat program yang dilaksanakan setiap hari Selasa-Jumat dengan tema tertentu setiap harinya, dengan judul ‘Bisa Tanya Kebijakan PANRB’ terkait kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi dengan media zoom dan youtube dan audiens dapat bertanya sehingga mendapatkan feedback. Nah yang saya jelaskan ini termasuk sebagai bentuk penyebaran informasi.”

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan oleh Pak Ranga Wisena, dapat disimpulkan bahwa dalam partisipasi kaitannya dengan pelayanan informasi, KemenPAN-RB sudah berusaha untuk mengikutsertakan masyarakat hal ini dapat terbukti dengan adanya SP4N-LAPOR! sebagai wadah aspirasi dan pengaduan dan #BisaTanyaKebijakanPANRB sebagai wadah komunikasi antara lembaga pemerintah dengan masyarakat luas yang membutuhkan informasi.

Strategi Humas KemenPAN-RB dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik

Penelitian ini telah menemukan empat tahapan strategi atau cara yang digunakan Humas, khususnya PPID KemenPAN-RB dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik. Informasi publik adalah informasi yang wajib disampaikan oleh badan pemerintah kepada publik (masyarakat), mengenai kegiatan, data, anggaran, rencana pada badan pemerintah. Seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya, PPID memiliki peranan penting sebagai perantara antara badan publik dengan masyarakat dalam menyediakan dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan oleh publik begitupun sebaliknya. Kemampuan yang harus dimiliki oleh Humas untuk menjalankan peran dan tugasnya, yaitu sebagai pusat pelayanan dan penyedia informasi yang bersumber dari lembaga maupun publik. Selain itu, Humas juga dapat memproduksi bahan publikasi yang diperlukan oleh lembaga, instansi, maupun publik. Diketahui dari hasil wawancara Pranata Humas KemenPAN-RB mengenai program PPID KemenPAN-RB dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik, yaitu:

a. Defining the Problem

Dalam upaya meningkatkan keterbukaan informasi publik, PPID mengadakan pertemuan rutin setiap triwulan bersamaan dengan evaluasi pada SP4N-LAPOR!. Pertemuan ini berupaya melihat permasalahan apa saja yang dihadapi oleh Humas dan PPID dalam meningkatkan transparansi informasi publik. Permasalahan yang ditemukan adalah turunnya nilai keterbukaan informasi publik dari yang semula saat tahun 2022 sebesar 98,18 pada 2023 turun menjadi 96,72 walaupun masih dalam kategori informatif dan peringkat pertama dalam nominasi. Penurunan ini bisa saja disebabkan dari kendala internal maupun eksternal seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya dalam penyajian data. Upaya yang dilakukan PPID KemenPAN-RB untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik, PPID melakukan kaji tiru atau studi tiru pada institusi pemerintah yang dirasa mempunyai nilai keterbukaan informasi lebih baik dari KemenPAN-RB agar dapat menemukan masalah dan solusi dalam pelayanan informasi.

b. Planning and Programming

Perencanaan dan pelaksanaan program menjadi salah satu tahapan pada strategi Humas dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik, peneliti menemukan dari hasil wawancara bahwa perencanaan dan program yang dilaksanakan Humas KemenPAN-RB sebelum pelaksanaan program ialah:

1. Uji Konsekuensi

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengklasifikasikan informasi publik ke dalam beberapa kategori: informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi publik yang wajib segera diumumkan, informasi publik yang wajib selalu tersedia, dan informasi publik yang dikecualikan. Uji konsekuensi harus digunakan untuk mendukung pengecualian apa pun dari badan publik yang menyatakan jenis informasi tertentu dikecualikan.

Tabel 2 Tabel Uji Konsekuensi

No.	Kegiatan	Petakana				Metrik Baku			Keterangan
		PPID	Unit Kerja	Salah Perbandingan Hukum	Tan Pengaruh Pelayanan Informasi	Kabupaten	Waktu	Output	
1	Melakukan pencarian atas data informasi/dokumen yang tidak terdapat dalam PPID/Konsekuensi ke unit kerja					Metrik Dasar	3 hari		
2	Melakukan pencarian atas data informasi/dokumen yang tidak terdapat dalam PPID/Konsekuensi ke unit kerja					Metrik Dasar	3 hari		
3	PPID menerima data dan meregistrasi status informasi/dokumen					Salah Perbandingan Hukum yang dipaparkan di publikasi	3 hari		
4	Melakukan uji konsekuensi dengan memberikan unit kerja dan lain sebagainya perbandingan hukum					Data informasi/dokumen, status uji konsekuensi	3 hari		
5	Melakukan status informasi yang dipaparkan dengan Metrik Dasar					Data informasi/dokumen, status uji konsekuensi, Metrik Dasar	3 hari	Keterangan: PPID yang memiliki informasi yang dipaparkan	

Sumber: Dok. PPID KemenPAN-RB

2. Pengelolaan Website

PPID KemenPAN-RB menggunakan beberapa media untuk menyebarkan informasi menyeluruh kepada masyarakat. Melalui *website*, Humas dan PPID KemenPAN-RB menyebarkan informasi berkaitan dengan informasi publik, layanan publik, informasi-informasi terkini seputar CPNS, Kebijakan ASN, Rekrutmen Tenaga kerja, Politisasi ASN, dan lainnya. Hal tersebut bisa dilihat pada *website* yang digunakan oleh KemenPAN-RB diantaranya pada *website* www.pp.id.menpan.go.id dan *website* www.menpan.go.id. *Website* merupakan media penyebarluasan informasi yang efektif dan efisien dibandingkan media massa lainnya, namun tidak mudah menarik perhatian pengunjung untuk mengunjungi *website*.



Gambar 1 Tampilan Portal Website PPID KemenPAN-RB

Sumber: Dok. PPID KemenPAN-RB



Gambar 2 Tampilan Website menpan.go.id

Sumber: Dok. PPID KemenPAN-RB

Memperbarui informasi pada *website* dilakukan secara bertahap mulai dari pembuat narasi dan kemudian persetujuan editor informasi dan unit kerja yang bersangkutan dapat diunggah di

website. Portal *website* PPID KemenPAN-RB aktif memberitakan informasi publik, seperti informasi berkala dan informasi yang wajib diberikan selalu.

c. *Taking Action and Communicating*

Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik PPID KemenPAN-RB

1) *Live Chat* PPID

Selain meningkatkan penyebaran informasi, PPID juga menggunakan terobosan dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik, yaitu dengan menyediakan fitur *live chat* pada *website* PPID. Memiliki fitur yang cukup menarik karena dapat berhubungan langsung dengan pihak PPID KemenPAN-RB. Layanan terpadu yang di dalamnya ini memuat informasi yang dibutuhkan oleh pemohon layanan informasi. Fitur *live chat* memudahkan para pengguna untuk mencari informasi yang dibutuhkan dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

2) *#BisaTanyaKebijakanPANRB*

Salah satu program unggulan dari Kemenpan-RB saat ini disebut “Bisa Tanya Kebijakan Kemenpan RB” yang terbagi dalam format berbeda pada setiap harinya (seperti hari SDM aparatur, hari layanan publik, hari reformasi birokrasi, hari lembaga, dan tata laksana). Program ini terbilang menarik karena bertujuan untuk mengurangi kepadatan kunjungan tatap muka, khususnya bagi tamu yang ingin hadir ke kantor, dan program ini ditransformasikan melalui layanan informasi secara *online* agar lebih cepat dan efisien terhadap pelaksanaannya.

d. *Evaluating the Problem*

Hasil wawancara dengan informan PPID KemenPAN-RB secara rutin melakukan evaluasi terkait keterbukaan informasi publik, untuk mendukung peningkatan sumber daya serta kinerja individu yang berhubungan langsung dengan keterbukaan informasi publik. Dengan adanya SP4N-LAPOR!, PPID dapat mengetahui masukan-masukan, serta kritik untuk perubahan yang lebih baik dalam hal penyelenggaraan pelayanan informasi. Selain itu, adanya kehadiran monitoring dan evaluasi yang diadakan oleh KIP tiap tahunnya menjadi wadah bagi instansi pemerintah untuk mengukur keterbukaan informasi publik mereka.

Tantangan PPID dalam Peningkatan Keterbukaan oleh Pemerintah terhadap Pelayanan Informasi Publik

Menciptakan informasi yang terbuka dan berkualitas di tengah gejolak arus informasi yang begitu cepat merupakan sebuah tantangan bagi para penyalur informasi publik. Adanya keterbukaan menjadi tantangan bagi PPID KemenPAN-RB untuk mengatur, mengelola, dan menyebarkan informasi kepada masyarakat agar tidak menerima informasi yang salah. Keterbukaan informasi publik merupakan kewajiban setiap badan publik dan termasuk bagian penting dalam reformasi birokrasi. Namun, implementasinya tidak serta merta memberikan pelayanan yang selalu berjalan mulus, ada tantangan yang harus dihadapi PPID KemenPAN-RB terkait pelayanan informasi publik di era keterbukaan ini. Tantangan dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik tentunya dapat dipengaruhi oleh dua aspek, yaitu aspek internal dan eksternal. Kedua aspek tersebut terlihat dari hasil uraian penelitian sebagai berikut:

1. Aspek Internal

Aspek yang mempengaruhi PPID untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik dari aspek internal setiap organisasi itu sendiri. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri setiap organisasi itu sendiri, faktor ini dapat dipengaruhi dari beberapa hal seperti terbatasnya sumber daya manusia dan minimnya pengetahuan sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Kedua aspek tersebut dapat dilihat dari hasil pemaparan penelitian sebagai berikut:

a. Terbatasnya Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugasnya, PPID KemenPAN-RB juga memiliki tantangan dalam menjalankan program untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik. Salah satu dari tantangan maupun kendala yang dihadapi PPID KemenPAN-RB sendiri, yaitu kurangnya sumber daya manusia karena pada dasarnya PPID KemenPAN-RB unit dalam Biro Humas berperan meningkatkan keterbukaan publik, namun ada unit khusus yang harus menangani persoalan keterbukaan informasi publik. Diketahui dari hasil wawancara dengan anggota PPID KemenPAN-RB bahwa mereka kekurangan anggota, apalagi dalam hal penyelenggaraan pengelolaan layanan informasi publik pada *website* PPID. Hal ini menjadi tantangan karena ditakutkan akan mempengaruhi kinerja mereka dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik. Kekurangan sumber daya manusia berdampak besar pada pengaplikasian keterbukaan informasi publik, ditambah agenda setiap tahun dimana Komisi Informasi Pusat mengadakan monitoring dan evaluasi yang mengharuskan pengumpulan kembali data-data yang masuk kedalam golongan keterbukaan informasi publik.

Berdasarkan informasi dari wawancara kepada Pranata Humas Pertama Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik (DAKIP) di KemenPAN-RB Bapak Rangga Wisena pada tanggal 26 April 2024, terkait aspek terbatasnya SDM dapat mempengaruhi keterbukaan pemerintah dalam pelayanan informasi publik.

“Adanya sentiment negatif dari pemberitaan yang disebarluaskan. Proses pengaduan SP4N-LAPOR! yang membutuhkan waktu lebih, Kurangnya SDM yang sesuai dengan kriteria jobdesk, misalnya di PPID sekarang, kami itu hanya berisikan tiga orang saja sedangkan yang kita kerjakan terkait kehumasan itu ya cukup banyak. Nah dari terbatasnya SDM ini berimplikasi pada efektivitas pelayanan informasi publik terkait dalam permohonan informasi.”

Informan juga menjelaskan alasan mengenai hal apa yang menyebabkan terbatasnya SDM pada unit kerja ini, Pranata Humas Pertama Biro DAKIP, Bapak Rangga Wisena menjelaskan bahwa:

“Hal ini tuh biasanya terjadi karena aparatur dengan unit kerjanya tidak sesuai dengan kualifikasi formasi, apalagi tes CPNS kan secara menyeluruh lain halnya dengan PPPK, yang diujikan itu 65 sesuai dengan formasi yang mereka pilih. Jadi ya mereka sudah paham betul dan cocok dengan kualifikasinya.”

Hal ini selaras juga dengan pernyataan dari Pranata Humas Pertama, Ibu Nadya Fitriyani yang juga sebagai pengelola *live chat* pada portal *website* <https://ppid.menpan.go.id/>, beliau turut menjelaskan bahwa:

“Staff PPID yang ada di Biro DAKIP ini sebenarnya kurang jumlahnya, yang mengelola *live chat* pun hanya saya sendiri. Syukur semisal ada mahasiswa yang magang, jadi bisa turut serta membantu saya untuk *handle live chat* jika ada permohonan informasi yang masuk. Kalaupun tidak ada mahasiswa magang yang membantu, jika ada permohonan informasi yang masuk dan perlu di cek terlebih dahulu ya saya sendiri juga yang *handle* tapi sebelumnya saya akan memberitahu pemohon untuk menunggu beberapa waktu.”

Adapun dari hasil wawancara dan data temuan peneliti, jumlah Pranata Humas yang ada pada SK SESMENPANRB No 1 Tahun 2024 hanya berjumlah tiga orang. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Terbatasnya SDM menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi.

b. Minim Pengetahuan Layanan Informasi Publik

Beberapa unit kerja di KemenPAN-RB diketahui belum mengerti secara detail terkait pentingnya pelayanan informasi publik. Masih minimnya pengetahuan aparatur pelayanan informasi publik menghambat kinerja PPID, Karena tugas PPID untuk mengumpulkan data dan informasi dari unit lain nantinya akan berimplikasi pada pelayanan informasi. Hal ini berhubungan karena, tidak semua unit memiliki pemahaman bahwa penyebaran informasi begitu penting dan juga setelah mendapatkan informasi terkait unit lain itupun informasinya masih perlu diklasifikasikan agar tidak memuat informasi yang tidak boleh disebarluaskan. Dengan keadaan yang seperti ini tentunya akan mempengaruhi kinerja PPID, karena harus menunggu unit kerja tersebut memberikan data atau informasi ke PPID yang nantinya pun masih perlu di kelola dan akan memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan informasi dari wawancara kepada Pranata Humas Pertama Biro DAKIP di KemenPAN-RB Bapak Rangga Wisena pada tanggal 26 April 2024, terkait aspek minimnya pengetahuan layanan informasi publik dapat mempengaruhi keterbukaan pemerintah.

“Pemahaman terhadap fungsi PPID itu sendiri dan pemahaman terhadap keterbukaan informasi publik. Banyak unit kerja atau bagian dari kami sendiri belum paham mengenai apa itu konsekuensi. Makanya kita selalu berusaha untuk mensosialisasikan.”

Hal ini juga diperjelas oleh Pranata Humas Pertama, Ibu Nadya Fitriyani yang juga sebagai pengelola *live chat* pada portal *website* pada wawancara tanggal 10 Mei 2024, Beliau mengatakan bahwa:

“Pemahaman akan publikasi informasi publik untuk kebutuhan informasi di *website* atau media lainnya masih kurang. Kita harus mengejar-ngejar unit kerja yang bersangkutan dulu untuk mendapat informasinya, belum lagi semisal ada permohonan informasi terkait salah satu unit kerja tersebut, jadi ya cukup memakan waktu. Karena memang mereka kurang paham juga.”

Dari hasil wawancara, peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa minimnya pengetahuan layanan informasi publik dapat mempengaruhi keterbukaan

pemerintah dalam pelayanan informasi publik, hal ini juga berpengaruh pada salah satu kinerja unit kerja karena kurangnya efektivitas unit kerja yang bersangkutan, akibatnya PPID harus menunggu unit kerja yang bersangkutan untuk mengirimkan data terkait.

2. Aspek Eksternal

Aspek yang mempengaruhi PPID untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik dari aspek eksternal yang ada pada lingkungan organisasi tersebut. Aspek eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri setiap organisasi itu sendiri, faktor ini dapat dipengaruhi dari beberapa hal seperti perubahan tren yang dinamis yang ada di sekitar lingkup kerja organisasi. Aspek tersebut dapat dilihat dari hasil pemaparan penelitian sebagai berikut:

a. Perubahan Tren yang Dinamis

Urgensi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak boleh diabaikan, termasuk dalam memberikan layanan informasi. Kehidupan dunia saat ini didominasi oleh teknologi yang digerakkan oleh masyarakat informasi, yakni masyarakat yang memanfaatkan informasi dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini ditunjang adanya keterbukaan akses informasi, dan perkembangan informasi dan komunikasi yang sangat dinamis dengan memanfaatkan teknologi. Keterbukaan informasi adalah tantangan bagi pemerintah, terutama para pengelola informasi dan dokumentasi untuk dapat menyajikan akses dan layanan informasi publik yang cepat, murah, dan valid. Perubahan tren yang begitu cepat menjadi tantangan tersendiri bagi PPID, hal ini dikarenakan kita harus cepat beradaptasi dengan tren tersebut untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat. Hal ini dipertegas oleh Pranata Humas Madya, Pak Elfan yang mengatakan bahwa:

“Pada era digitalisasi, format medianya selalu berubah-ubah. Tantangannya adalah aplikasi-aplikasi kami ikut berubah karena sifatnya dinamis. Kalau kita tidak bisa mengimbangi hal tersebut akhirnya pesan tidak tersampaikan. Dinamika perubahan aplikasi itu cepat, kami juga memerlukan waktu untuk beradaptasi kadangkala kami juga pernah mengalami keterlambatan mengikuti tren.”

Hal ini menunjukkan bahwa, dalam pengelolaan media sosial atau website milik KemenPAN-RB sebagai upaya peningkatan keterbukaan informasi publik masih mengalami kendala yang mana. Kendala tersebut membuat PPID KemenPAN-RB dituntut untuk adaptif dengan perkembangan zaman. Apabila PPID KemenPAN-RB bergerak lambat, maka konsekuensi yang mereka terima adalah keterbelakangan.

PENUTUP

1. Terbatasnya sumber daya manusia yang dialami oleh unit kerja PPID KemenPAN-RB akan berdampak pada kinerja PPID. Hal ini dikarenakan minimnya anggota dengan segala tugas pokok dan fungsi yang telah ada akan membuat beban kerja berkali-kali lipat dikarenakan satu anggota akan dapat menjalankan tugasnya yang seharusnya dikerjakan oleh anggota lain. Hal ini tentunya mempengaruhi performa kinerja anggota yang tidak maksimal karena sudah terlalu banyak beban kerja. Dengan kondisi seperti ini, peneliti dapat memberikan solusi atau saran yang tepat sebagai penyelesaian masalah yang

terjadi pada lingkungan PPID KemenPAN-RB. Pihak PPID KemenPAN-RB dapat melaksanakan rekrutmen, khususnya dalam bagian Pranata Humas. Pada dasarnya diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni karena Pranata Humas sebagai wajah dari organisasi yang diwakilkannya.

2. Berdasarkan dari wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa unit kerja lain di lingkungan KemenPAN-RB belum sepenuhnya memahami keterbukaan informasi publik. Hal ini tentu saja berpengaruh pada kinerja PPID, karena secara tidak langsung PPID dalam melakukan tugasnya akan terhambat dengan unit kerja yang belum mengumpulkan data. Sumber daya manusia yang banyak ini tentu saja perlu diberikan pengetahuan penunjang untuk mampu melakukan implementasi keterbukaan informasi publik. Pengetahuan tersebut diantaranya adalah memahami konsep keterbukaan informasi publik itu sendiri berdasarkan UU KIP, kemampuan menganalisis informasi sesuai Daftar Informasi dikecualikan (DIK) dan Daftar Informasi Publik (DIP), mengelola informasi dan dokumen pendukung, dan lain lainnya. Dengan kondisi seperti ini, peneliti dapat memberikan solusi atau saran yang tepat sebagai penyelesaian masalah yang terjadi pada lingkungan PPID KemenPAN-RB yaitu: a) Mengadakan sosialisasi PPID Sharing; dan b) Mengadakan sosialisasi Pentingnya Uji Konsekuensi.
3. PPID harus lebih berinovasi sebagai upaya peningkatan keterbukaan informasi publik. PPID yang tidak cepat beradaptasi dengan perubahan tren, secara tidak langsung akan tertinggal dalam pergerakan digital ini. Masyarakat akan lebih memilih menggunakan internet sebagai media untuk berkomunikasi kepada badan publik. Hal ini tentu saja membuat badan publik untuk siap menghadapi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat melalui internet. KemenPAN-RB sebagai kementerian yang mengatur tata kelola kenegaraan wajib dapat beradaptasi guna memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dengan kondisi seperti ini, 85 peneliti dapat memberikan solusi atau saran yang tepat sebagai penyelesaian masalah yang terjadi pada lingkungan PPID KemenPAN-RB yaitu: a) PPID KemenPAN-RB melakukan pemutakhiran dalam pengelolaan media sosial dan website sebagai wadah pelayanan informasi publik; dan b) PPID KemenPAN-RB dapat menciptakan inovasi-inovasi pelayanan publik terbaru khususnya dalam bidang pelayanan informasi publik yang dilakukan secara digital.
4. Upaya optimalisasi dari segi internal maupun eksternal, baik dari berbagai unit kerja KemenPAN-RB agar keterbukaan informasi publik dapat menyeluruh di berbagai lingkup KemenPAN-RB. Selain itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan upaya yang dilakukan oleh PPID KemenPAN-RB menjadi sebuah pembelajaran bagi badan publik atau lembaga pemerintah lainnya dalam upaya peningkatan keterbukaan informasi publik di era digital seperti saat ini. Keterbukaan informasi publik ini merupakan sebagai bentuk pengawasan atau peninjauan masyarakat terhadap pejabat publik dalam menyelenggarakan keputusan, kebijakan, dan program negara.
5. Untuk Biro DAKIP KemenPAN-RB untuk memberikan sumberdaya manusia yang memadai khususnya dalam unit PPID agar visi misi maupun tugas dapat berjalan dengan optimal. Selain itu, Untuk Biro DAKIP KemenPAN-RB khususnya dalam PPID agar terus berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik agar masyarakat mendapatkan haknya untuk mengetahui informasi publik dalam program, kegiatan, dan kebijakan strategis sebagai bentuk berkehidupan bernegara yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka berupa Buku

- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective Public Relations Edisi Ke-Delapan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Effendy, O. U. (2009). *Human Relation & Public Relation*. Bandung: Mandar Maju.
- Jeffkins, F., & Daniel, Y. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2022). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Kusumastuti, F. (2004). *Dasar Dasar Humas*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- LBH Masyarakat, Yayasan TIFA. (2010). *Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Pelitaraya Selaras.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurjaman, K., & Umam, K. (2012). Komunikasi & Public Relations. In *Komunikasi & Public Relations* (p. 108). Bandung: CV Pustaka Setia

Pustaka berupa Jurnal Ilmiah

- Agustina, F. M., & Supranata, I. T. (2020). Implementasi Komunikasi Di Era Keterbukaan Informasi Pada PPID Pusat Kementrian Perindustrian Ri Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Pantarei*, 4(01).
- Erlistyarni, Y. (2018). Pr Online: Studi Tentang Strategi Public Relations Pada Kegiatan Media Online Di Pemerintah Kabupaten Tabalong. *Jurnal Universitas Airlangga*.
- Harinawati, A. A., Puspasari, C., & Sari, W. (2019). Good Governance of Public Relation Government Strategy in Lhokseumawe City Through the Website Www. Lhokseumawekota. go. id. *International Journal of Engineering and Technology*.
- Kartika, S., Abdi, A., & Nasrulhaq, N. (2023). Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 72-85.
- Lani, O. P., & Handayani, B. (2021). Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 130-140.
- Nurhadi, Z. F., Mujiyanto, H., & Ramadhantie, A. (2020). Strategi Humasonlinedalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Disdukcapil Kabupaten Garut). *PRECIOUS: Public Relations Journal*, 1(1), 26-41.
- Retnowati, E. (2012). Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance (antara Das Sein dan Das Sollen). *Perspektif*, 17 (1), 54.
- Rezon, A., Vidyarni, T. N., & Monica, V. (2020). Implementasi Fungsi Pokok Public Relations dalam Website Kementerian Republik Indonesia. *Jurnal e-Komunikasi*, 8(1).
- Ricky, R., & Rahimallah, M. T. (2022). Keterbukaan Informasi Publik: Holistikasi dan Akselerasi Good Governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62-75.
- Usman. (2017). Peran Humas Setda Kabupaten Pelalawan Dalam Membentuk Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan. *Universitas Islam Riau*.

Peraturan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.220 Tahun 2012 Tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

Peraturan Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta