

Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan Dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik

Ridha Noviana Harahap¹, Nurbani², Dewi Kurniawati³

Universitas Sumatera Utara, Indonesia
(email: rdaharahap@gmail.com)

Abstrak

Tulisan ini menganalisis strategi komunikasi organisasi yang dilakukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kota Medan dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik. Metodologi penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi partisipasi pasif, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi. Untuk menghasilkan data sampai jenuh diperlukan hingga 8 (delapan) orang informan yang terdiri dari seorang PPID Utama dan 7 (tujuh) orang PPID Pembantu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang dijalankan PPID Pemerintah Kota Medan telah dilakukan melalui penetapan PPID dan pemohon informasi sebagai komunikator sekaligus target sasaran serta menggunakan saluran dan media komunikasi secara langsung (tatap muka) maupun melalui surat, SIP-PPID, *e-mail* dan *website*, namun belum menggunakan media sosial serta belum dilakukan analisis kebutuhan khalayak dan teknis penyusunan pesan tertentu yang melibatkan partisipasi publik.

Keywords: Strategi Komunikasi; Komunikasi Organisasi; PPID Pemerintah Kota Medan

Abstract

This article to analyze the organizational communication strategies carried out by the Medan City Government PPID (Document and Information Management Officer) in implementing public information openness. The research uses a qualitative approach with data collection techniques of passive participation observation, in-dept interviews, documentation and triangulation. It takes up to 8 (eight) informants consisting of a Main PPID and 7 (seven) PPID Assistants to produce the data until it is saturated. The results show that the organizational communication strategy implemented by the PPID Medan City Government has been carried out through the stipulation of PPID and information requesters as communicators as well as targets have been using communication channels and media directly (face to face) or through SIP-PPID (Public Information System-PPID), e-mail and the website, however social media application, an anlysis of audience needs and technical preparation of certain messages have not been carried over the public participation.

Keywords: Communication Strategy; Organizational Communication; Medan City Government PPID.

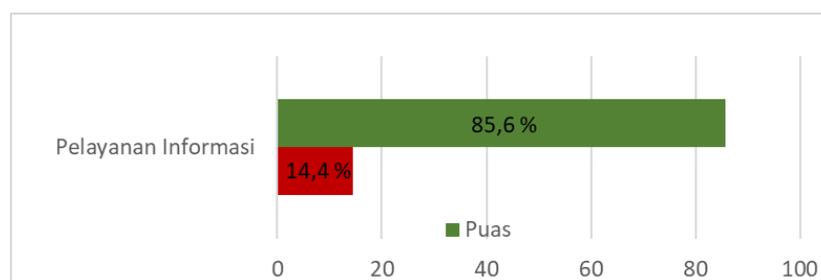
Introduction

Komunikasi organisasi memiliki pengaruh untuk menciptakan suatu komunikasi yang baik hingga mampu mengambil atau mendapatkan dukungan dari luar organisasi, seperti peningkatan kepercayaan serta partisipasi publik yang telah menjadi kebutuhan organisasi masa kini. Konteks komunikasi ini sejalan dengan proses komunikasi yang terjadi dalam suatu struktur organisasi bernama Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kota Medan yang menjalankan peran komunikasi organisasi dalam pelaksanaan keterbukaan

informasi publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Pada implementasinya, PPID bertugas, berkewajiban, dan bertanggungjawab mengumumkan, menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi dan dokumentasi publik yang berada di bawah kewenangan bidang tugas instansinya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pada upaya perolehannya, publik selain dapat memanfaatkan media publikasi yang telah disediakan, publik dapat pula melakukan upaya perolehan informasi dan dokumentasi publik dengan mengajukan permohonan informasi, baik secara langsung kepada PPID melalui pengisian formulir manual maupun secara *online* melalui sistem informasi publik.

Penganugerahan keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Sumatera Utara (KI Provsu) tahun 2019 telah menganugerahkan PPID Pemerintah Kota Medan sebagai badan publik dengan kategori informatif untuk periode tahun 2018. Selain itu, dalam survei kepuasan masyarakat yang terdapat di Sistem Informasi Publik – Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (SIP-PPID) Pemerintah Kota Medan, data per-Maret 2021 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi terhadap layanan informasi publik PPID Pemerintah Kota Medan, yaitu 85,6 % dan sisanya tidak puas 14,4 %.



Gambar 1
Indeks Kepuasan Masyarakat di SIP-PPID
Pemerintah Kota Medan (2020)

Sumber: (<http://ppid.pemkomedan.go.id/survey-kepuasan>)

Sementara itu, pangkalan data SIP-PPID Pemerintah Kota Medan yang beralamat di <http://www.ppid.pemkomedan.go.id> menunjukkan data sejak April 2018 hingga Maret 2021 terdapat 1.115 jumlah dokumen yang tersedia, sejumlah 50.802 unduhan dokumen, dan 37 register permohonan dengan keterangan: 24 permohonan belum direspon; 6 permohonan sedang diproses; 6 permohonan selesai diproses; 1 permohonan ditolak. Rincian data per-OPD dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1
Rekapitulasi Informasi Publik yang Tersedia dalam SIP-PPID Pemerintah Kota Medan
(16 Januari 2018 – 17 Maret 2021)

OPD	Informasi			
	Berkala	Serta Merta	Setiap Saat	
Sekretariat Daerah				
Asisten Pemerintahan				
	Bagian Pemerintahan	-	-	-
	Bagian Hubungan Masyarakat	1	-	-
	Bagian Hubungan Kerjasama Antar Kota, Daerah dan Lembaga	4	-	-
Asisten Kesejahteraan dan Kemasyarakatan				
	Bagian Kesejahteraan Rakyat	-	-	2
	Bagian Keagamaan	-	1	-
	Bagian Administrasi Kemasyarakatan	-	-	-
Asisten Perekonomian dan Pembangunan				
	Bagian Pembangunan	2	-	-
	Bagian Administrasi Sumber Daya Alam	-	-	-
	Bagian Perekonomian	1	-	-
Asisten Administrasi Umum				
	Bagian Hukum	-	-	-
	Bagian Organisasi dan Tatalaksana	2	-	-
	Bagian Perlengkapan dan Layanan Pengadaan	-	-	-
	Bagian Umum	-	-	-
Sekretariat DPRD		3	-	8
Dinas Daerah				
	Dinas Ketahanan Pangan	4	-	-
	Dinas Perhubungan	2	-	-
	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah	4	-	-
	Dinas Pendidikan	-	-	-
	Dinas Perindustrian	6	-	6

Dinas Perdagangan	4	-	1
Dinas Pekerjaan Umum	1	-	-
Dinas Kesehatan	7	1	-
Dinas Pertanian dan Perikanan	3	-	-
Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Penataan Ruang	2	-	-
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	4	1	-
Dinas Sosial	6	-	6
Dinas Ketenagakerjaan	5	-	2
Dinas Kebersihan dan Pertamanan	1	-	1
Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran	-	-	-
Dinas Pemuda dan Olahraga	-	-	-
Dinas Kebudayaan	4	-	1
Dinas Pariwisata	7	-	-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	4	-	2
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	22	20	2
Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	12	4	5
Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pemberdayaan Masyarakat	8	-	-
Dinas Komunikasi dan Informatika	53	-	528
Dinas Lingkungan Hidup	1	-	1
Satuan Polisi Pamong Praja	4	-	-
Inspektorat/Badan/Kantor			
Inspektorat	12	-	2
Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	5	-	-
Badan Pengelola Keuangan Daerah dan Asset Daerah	3	-	-
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	5	-	1
Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	1	-	1
Badan Penelitian dan Pengembangan	3	-	1
Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah	9	-	-

	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	-	-	-
Staf Ahli Walikota Medan		-	-	-
Perusahaan Daerah				
Kecamatan				
	Kacamatan Medan Tuntungan	2	2	5
	Kecamatan Medan Johor	7	-	-
	Kecamatan Medan Amplas	4	-	-
	Kecamatan Medan Denai	3	-	1
	Kecamatan Medan Area	-	-	-
	Kecamatan Medan Kota	7	-	-
	Kecamatan Medan Maimun	5	-	-
	Kecamatan Medan Polonia	10	-	-
	Kecamatan Medan Baru	17	-	-
	Kecamatan Medan Selayang	78	8	42
	Kecamatan Medan Sunggal	-	-	-
	Kecamatan Medan Helvetia	6	-	3
	Kecamatan Medan Petisah	12	4	1
	Kecamatan Medan Barat	1	-	-
	Kecamatan Medan Timur	4	-	-
	Kecamatan Medan Perjuangan	1	-	3
	Kecamatan Medan Tembung	15	-	2
	Kecamatan Medan Deli	21	-	-
	Kecamatan Medan Labuhan	12	4	2
	Kecamatan Medan Marelan	6	-	-
	Kecamatan Medan Belawan	9	-	5
TOTAL		441	45	643

Faktanya PPID Pemerintah Kota Medan belum memaksimalkan penggunaan SIP-PPID untuk menyediakan dan melayani permohonan informasi dan dokumentasi publik sesuai dengan amanat UU KIP dan peraturan pelaksana lainnya. Di sisi lain, fasilitas layanan informasi publik secara manual yang disediakan PPID Pemerintah Kota Medan juga dapat

dikatakan masih cukup terbatas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tidak menyediakan informasi layanan PPID dalam bentuk papan pengumuman, *banner* ataupun brosur serta formulir-formulir yang diperlukan dalam proses pelayanan informasi publik secara langsung.

Sebagaimana pedoman pelaksanaan keterbukaan informasi publik, UU KIP 14/2008 mengandung 64 pasal yang mengatur 4 hal pokok, yaitu: 1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi; 2) kewajiban badan publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, harga yang wajar (proporsional), dan sederhana; 3) pengecualian yang bersifat ketat dan terbatas; dan 4) kewajiban badan publik membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi. Selain itu, pada pasal-pasal yang terkandung dalam UU KIP 14/2008 juga dijelaskan bahwa PPID berhak menentukan cara-cara dalam pelaksanaan kewajiban badan publik untuk menyebarluaskan informasi publik, berupa: 1) informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala; 2) informasi yang wajib diumumkan secara serta merta; 3) informasi yang wajib tersedia setiap saat; dan 4) informasi yang dikecualikan.

UU KIP 14/2008 pada hakikatnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik atau dapat juga dimaknai sebagai transparansi yang akan mendorong partisipasi publik dan akuntabilitas penyelenggara negara dalam rangka mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Implikasi dari tujuan tersebut menuntut badan publik melalui tugas, kewajiban dan tanggungjawab PPID untuk menjalankan komunikasi organisasi yang baik serta mensyaratkan adanya strategi komunikasi.

Argenti (2013) dalam Hardjana (2019:110) mengungkapkan bahwa pengaruh kepentingan publik di era persaingan global telah mendapat sebutan baru sebagai konstituensi-konstituensi penentu atau pendukung kelangsungan hidup organisasi jangka panjang, sehingga komunikasi organisasi yang berhubungan dengan publik dikembangkan menjadi komunikasi strategis dan secara langsung dihubungkan dengan strategi organisasi secara keseluruhan dengan tujuan meningkatkan posisi strategis organisasi untuk membangun hubungan manusiawi dalam interaksi organisasi dengan lingkungan sosial budayanya.

Berdasarkan fakta dan data yang telah diuraikan, maka masih terdapat kesenjangan antara keadaan PPID Pemerintah Kota Medan yang telah mendapat anugerah keterbukaan informasi publik serta indeks kepuasan masyarakat yang cukup tinggi dengan keadaan minimnya publikasi/ketersediaan informasi serta minimnya penyediaan sarana dan prasarana layanan oleh PPID Pemerintah Kota Medan dan juga masih terdapat keterlambatan respon yang

diberikan PPID Pemerintah Kota Medan terhadap permintaan informasi yang ada dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

Literature Review

Komunikasi Organisasi

Schein (1982) dalam Muhammad (2015:23) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi berdasarkan hirarki otoritas dan tanggung jawab. Ciri-ciri organisasi adalah memiliki: 1) komponen (atasan dan bawahan); 2) kerjasama (*cooperative* yang berstruktur dari sekelompok orang); 3) tujuan; 4) sasaran; 5) keterikatan format dan tata tertib yang harus ditaati; 6) pendelegasian wewenang dan koordinasi tugas-tugas, (Mukarom dan Laksana, 2015:26). Studi komunikasi organisasi merupakan studi mengenai cara orang memandang objek-objek dan juga studi mengenai objek-objek itu sendiri. Memahami kehidupan organisasi tidak hanya sekadar mendefinisikan pengorganisasian, organisasi, dan komunikasi organisasi, melainkan seperti yang diterangkan oleh Pace & Faules (2013:11) bahwa terdapat suatu pendekatan subjektif dalam memandang organisasi sebagai kegiatan yang dilakukan orang-orang, sehingga organisasi terdiri dari tindakan-tindakan, interaksi, dan transaksi yang melibatkan orang-orang.

Berdasarkan pandangan subjektif, organisasi adalah suatu proses yang menganggap organisasi sebagai mengorganisasikan perilaku (*organizational behavior*). Dengan demikian, komunikasi organisasi dipandang dari perspektif subjektif adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Komunikasi adalah “perilaku pengorganisasian” yang terjadi dan bagaimana mereka terlibat dalam proses bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi. Ketika organisasi dianggap sebagai orang-orang yang berinteraksi dan memberi makna kepada interaksi tersebut, komunikasi menjadi suatu fungsi pembentuk organisasi, sehingga bukannya melayani organisasi justru komunikasi adalah organisasi.

Strategi Komunikasi

Strategi berasal dari Bahasa Yunani “*stratos*” dan “*agein*”, yang artinya tentara dan pemimpin, maka bila disatukan artinya adalah memimpin tentara. Cangara (2016:64) mendefinisikan strategi sebagai konsep militer atau sebagai seni perang para Jenderal, atau bahkan suatu rancangan terbaik untuk memenangkan perang. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan, sehingga

strategi komunikasi dapat pula diartikan sebagai perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan, melainkan harus dapat menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya, sehingga pendekatannya bisa berubah sewaktu-waktu dipengaruhi faktor situasi dan kondisi.

Middleton dalam Cangara (2014:4) menyatakan strategi komunikasi merupakan kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), komunikan, sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif. Cangara (2014) dalam Muslihan (2017:107) menawarkan sebuah model perencanaan komunikasi yang dapat dijadikan sebagai metode membangun strategi komunikasi yang efektif. Berdasarkan gagasan Cangara tersebut, untuk menyusun suatu strategi komunikasi harus memperhatikan empat hal, yaitu: 1) memilih dan menetapkan komunikator; 2) Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak; 3) Teknik menyusun pesan; 4) Memilih media atau saluran komunikasi.

Teori Kultural Organisasi

Goldhaber (1990) dalam DeVito (2011:378-380) memberikan beberapa cara pandang yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memaknai organisasi, salah satu di antaranya yang sesuai dengan pandangan kaum subjektivis adalah pendekatan kultural. Analisis komunikasi organisasi berdasarkan pendekatan budaya memusatkan perhatiannya pada bagaimana realitas organisasi dibangun dan pada pemahaman wacana simbolik yang memperkaya kehidupan organisasi. Pendekatan ini mencoba memberikan penjelasan pada model rasional yang menitikberatkan pada struktur dan adaptasi lingkungan.

Sonya Sackmann (1991) menelusuri istilah “budaya” hingga abad ke-18 dan menunjukkan bahwa sejak dulu gagasan budaya telah menjadi konsep dasar dan konsep sentral bagi antropologi. Ia kemudian menggunakan perspektif kognitif yang dijabarkannya sendiri sebagai konsep mengenai budaya dalam organisasi, yaitu suatu cara pandang yang memberi penekanan pada gagasan konsep, cetak biru, keyakinan, nilai-nilai, dan norma-norma, pengetahuan yang diorganisasikan yang ada di dalam pikiran orang-orang untuk memahami realitas dengan menggabungkan perangkat-perangkat pembangunan kognitif yang memengaruhi persepsi, pikiran, perasaan dan tindakan dengan suatu perspektif pengembangan yang memerhatikan pembentukan dan perubahan kognisi-kognisi budaya.

Perspektif interpretif (subjektif) memandang budaya organisasi sebagai proses-proses pembentukan pemahaman yang membentuk realitas organisasi sehingga mampu memberi

makna pada keanggotaannya. Smircich (1983) dalam Pace & Faules (2013:99), berkenaan dengan penelitian interpretif (subjektif) menyimpulkan bahwa tujuan akhir dari analisis budaya diharapkan menghasilkan suatu organisasi yang lebih berpengetahuan dan lebih sadar diri. Pengertian dan pengetahuan memiliki sejumlah manfaat yang penting bagi organisasi karena dengan pengetahuan sebuah organisasi dapat memeriksa logika mendasarnya sehingga mampu mengkritik dan memperbaiki/mengubah dirinya. Dalam arti pragmatik, mengerti proses-proses pemahaman dalam sebuah organisasi tidak lain sekaligus mengerti dasar bagi pengambilan keputusan dan pengelolaan.

Teori Interaksi Simbolik

Teori interaksi simbolik (*symbolic interactionism*) merupakan gagasan yang berfokus pada makna dan interaksi, yaitu tentang bagaimana cara manusia membentuk makna dan struktur melalui percakapan dalam lingkungan sosial. Teori ini berasal dari gerakan pemikiran dalam ilmu sosiologi yang digagas oleh George Herbert Mead. Barbara Ballis Lal, dalam Litteljohn & Foss (2013:231-232), merangkum dasar-dasar pemikiran dari teori ini, yaitu:

1. Kehidupan sosial meliputi interaksi-interaksi sehingga akan terus berubah;
2. Manusia mengambil keputusan dan bertindak sesuai dengan interpretasi mereka (subjektif) terhadap keadaan saat mereka menemukan diri mereka;
3. Dunia terbentuk dari objek-objek yang nama dan maknanya ditentukan secara bersama objek tersebut memiliki makna sosial bersama;
4. Manusia memahami pengalaman mereka melalui makna-makna yang ditemukan di dalam simbol-simbol dari kelompok utama mereka dan bahasa merupakan simbol penting dalam kehidupan manusia;
5. Manusia melakukan tindakan berdasarkan penafsiran mereka dengan ikut mempertimbangkan dan mengartikan objek dan situasi yang mempengaruhi tindakan tersebut;
6. Diri seseorang adalah sebuah objek yang signifikan dan selayaknya semua objek, ia dikenalkan melalui interaksi sosial dan orang lain.

Mead memfokuskan gagasannya pada tiga konsep penting dalam teori interaksi simbolik, yaitu masyarakat (*society*), diri (*self*), dan pikiran (*mind*). Ketiga konsep tersebut mempunyai aspek yang berbeda-beda, tapi berasal dari proses umum yang sama, yaitu apa yang disebut tindakan sosial (*social act*) – satu unit tingkah laku lengkap yang tidak dapat dianalisis ke dalam sub bagian tertentu karena sejumlah tindakan saling berhubungan satu dengan lainnya yang dibangun sepanjang hidup manusia. Tindakan dimulai dari hati (*impulse*)

yang melibatkan persepsi dan pemberian makna, tempaan mental, pertimbangan alternatif, hingga solusi penyelesaian.

Pada bentuknya yang paling dasar, suatu tindakan sosial akan melibatkan hubungan tiga pihak, yaitu pertama adanya isyarat awal dari gerak tubuh seseorang (*gestur*) dan adanya tanggapan terhadap isyarat itu oleh orang lain dan menghasilkan sesuatu. Hasil tersebut adalah apa makna tindakan bagi komunikator dan tidak semata-mata hanya berada pada salah satu dari ketiga pihak tersebut, tapi berada dalam suatu hubungan segitiga yang terdiri atas ketiga pihak tersebut (tindakan, tanggapan, dan hasil), Morissan (2013:225).

Methods

Metode penelitian atau metode ilmiah (*scientific method*) merupakan cara untuk memperoleh teori. Ciri utama metode ilmiah harus bersifat logis dan sistematis terhadap fenomena yang diteliti atau diobservasi. Metode ilmiah dan teori sebagai produknya tidaklah bersifat pasti objektif, bukan pula bersifat netral dan bebas nilai, karena bukan merupakan representasi yang sesungguhnya dari realitas, melainkan hasil konstruksi ilmuwan. Nyatanya teori bersifat hanya menjelaskan beberapa aspek dari fenomena di dunia nyata sedangkan fenomena lainnya diabaikan, sehingga dalam metode ilmiah itu sendiri terdapat sifat subjektivitas. Grunig & White (1992) menyatakan istilah subjektivitas ini sebagai skemata (*worldview*), yaitu asumsi tentang dunia berupa kerangka konseptual yang dimiliki ilmuwan dalam pikirannya dan menentukan cara pandangannya terhadap realitas, termasuk apa yang menjadi fokus perhatiannya serta bagaimana dia merumuskan kesimpulan, (dalam Kriyantono, 2017:5). Metode penelitian yang bersifat subjektif inilah yang menjadi pilihan pendekatan metode dalam penelitian ini, sehingga disebut juga penelitian kualitatif.

Creswell (2016:24), mengajukan salah satu metode dalam penelitian kualitatif – pandangan dunia transformatif dengan strategi dan metode wawancara terbuka. Pada penelitian ini, peneliti merujuk pada metode tersebut, di mana peneliti berusaha menyelidiki suatu isu yang berhubungan dengan pengalaman dan peran tertentu atau perilaku-perilaku khusus PPID Pemerintah Kota Medan dengan cara mengumpulkan cerita-cerita PPID tersebut melalui wawancara untuk mengetahui bagaimana mereka secara pribadi melakukan proses pemaknaan terhadap apa yang “menindas” mereka. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi komunikasi organisasi PPID Pemerintah Kota Medan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik melalui suatu perspektif interpretif (subjektif). Seperangkat proposisi dari teori kultural organisasi dan teori interaksi simbolik akan digunakan untuk menganalisis pertunjukan dan penafsiran simbol bahasa/objek sosial maupun pemahaman gejala/fenomena

sosial dalam interkasi yang dilakukan PPID Pemerintah Kota Medan dengan peserta lainnya dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

Penelitian kualitatif pada umumnya memberikan perhatian pada upaya untuk mamahami dan menginterpretasikan dunia sosial orang lain dengan cara memasuki pengalaman hidup mereka, (Morissan, 2019:93). Melalui proses penginterpretasian tersebut, beberapa hal yang akan menjadi bahan analisis antara lain: persepsi individual tentang makna keterbukaan informasi publik, persepsi individual tentang arti badan publik dan publik, persepsi individual tentang hak kewajiban badan publik dan publik, persepsi individual tentang tugas dan kewenangan PPID, serta persepsi individual tentang definisi informasi publik dan informasi yang dikecualikan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan makna, pemahaman, norma/nilai-nilai, aturan dan peran sebagai identifikasi terhadap proses komunikasi organisasi dan hambatan komunikasi yang dilakukan PPID, sehingga diperoleh analisis terhadap strategi komunikasi organisasi PPID dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik di Pemerinta Kota Medan.

Result

Fokus penelitian ini berupa analisis terhadap strategi komunikasi organisasi PPID Pemerintah Kota Medan, proses pengkategorisasian atau reduksi data dilakukan peneliti dengan memilah perilaku-perilaku khusus yang dilakukan PPID Pemerintah Kota Medan dalam menghadapi hambatan komunikasi yang dijumpai pada proses pelaksanaan keterbukaan informasi publik:

1. PPID Utama berinisiatif untuk berkomunikasi dengan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Tata Ruang untuk membangun *desk information* pada Dinas Kominfo;
2. PPID Pembantu pada BKDPSDM berkoordinasi dengan bidang-bidang untuk memanfaatkan SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian) sebagai instrumen pengelolaan, penyediaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi kepegawaian serta mengaktifkan *website* sub domain BKDPSDM (<https://bkd.pemkomedan.go.id/situs/>) untuk mempublikasikan informasi dan dokumentasi publik;
3. PPID Pembantu pada BAPPEDA berkoordinasi dengan Badan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah (BPKAD) untuk memanfaatkan SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah) sebagai instrument pengelolaan, penyediaan, dan pelayanan informasi dan dokumentasi rencana program pembangunan daerah serta menggunakan *website* sub

- domain BPKAD (<http://bpkad.pemkomedan.go.id/>) untuk mempublikasikan informasi dan dokumentasi publik;
4. PPID Pembantu pada Dinas Sosial memanfaatkan *website* sub domain Dinas Sosial (<https://dissos.pemkomedan.go.id/>) serta penggunaan media sosial *Instagram* dan *Facebook* sebagai media/saluran komunikasi informasi publik, namun implementasinya media sosial tidak dikelola secara aktif;
 5. PPID Pembantu pada Dinas Kesehatan dalam menghadapi banyaknya pemohon ‘nakal’ yang tidak bertanggungjawab, menemukan sebuah cara, yaitu dengan tidak merespon permintaan informasi tersebut dan mengarahkan para pemohon informasi yang ada di SIP-PPID untuk datang ke kantor Dinas Kesehatan agar dilayani secara langsung (tatap muka) untuk menghindari kesalahan dalam memberikan informasi dan data.

Tabel 2
Penyajian Data Hasil Temuan Penelitian
Sumber: Peneliti

No	Fokus Penelitian Fungsi Komunikasi	Strategi Komunikasi
1.	Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik	<ul style="list-style-type: none"> - Koordinasi PPID - Pemanfaatan SIMPEG sebagai instrumen pengelolaan, penyediaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi kepegawaian - Penggunaan <i>website</i> sub domain OPD dan media sosial sebagai media informasi publik - Tidak merespon pemohon ‘nakal’ - Komunikasi tatap muka
2.	Penyediaan Informasi dan Dokumentasi Publik	
3.	Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik	

Discussion

Berpedoman pada UU KIP 14/2008 dan Permendagri 3/2017 serta PERKI 1/2010, pada dasarnya PPID Pemerintah Kota Medan sudah dapat membangun suatu perencanaan komunikasi yang efektif dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Sebagaimana hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa PPID Pemerintah Kota Medan dalam melakukan proses komunikasi organisasi telah melalui beberapa perencanaan yang dimiliki oleh PPID Utama. Namun sayangnya, perencanaan tersebut tidak dituangkan di dalam suatu dokumen

tertulis, melainkan terkandung di dalam pemikiran dan gagasan-gagasan yang dimiliki oleh Kepala Dinas Kominfo selaku PPID Utama. Sedangkan Wijaya (2015:56) menyatakan salah satu kriteria perencanaan komunikasi yang wajib dilakukan adalah menuliskannya dalam bentuk dokumen tertulis.

Berdasarkan konsep-konsep perencanaan komunikasi yang disampaikan Wijaya (2015), hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa PPID Utama telah memenuhi beberapa kriteria merencanakan sebagaimana yang disebutkan mengenai hal-hal pokok perencanaan komunikasi, yaitu PPID Utama telah melakukan beberapa tindakan menyusun dan merumuskan kebijakan implementasi PPID sebagai usaha yang disengaja, menerapkan ilmu pengetahuan dan seni komunikasi yang dimiliki dengan membuat forum koordinasi *whatsapp group* dan penyebaran surat dinas, menyelenggarakan kegiatan sosialisasi PPID dan telah memiliki beberapa agenda kegiatan berikutnya yang dimasukkan ke dalam daftar rencana kegiatan dan anggaran seperti pelaksanaan uji konsekuensi informasi yang dikecualikan, serta telah memfasilitasi pelayanan informasi baik secara langsung maupun melalui SIP-PPID dan *website* sub domain OPD dalam proses komunikasi organisasi PPID Pemerintah Kota Medan yang memperlihatkan komponen-komponen komunikasi yang dapat diaudit.

Namun demikian, hasil temuan penelitian mendapati masih banyak kegagalan-kegagalan komunikasi yang dilakukan PPID Pemerintah Kota Medan yang terbukti dengan masih banyaknya ditemui fenomena tindakan-tindakan yang tidak dilakukan PPID Pemerintah Kota Medan, terutamanya PPID Pembantu dalam mengisi fungsi dan peran komunikasi yang seharusnya dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Cangara (2014) dalam Muslihan (2017:107) menawarkan sebuah model perencanaan komunikasi yang dapat dijadikan sebagai metode membangun strategi komunikasi yang efektif, yaitu dengan memperhatikan empat hal: 1) Memilih dan menetapkan komunikator; 2) Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak; 3) Teknis menyusun pesan; dan 4) Memilih media atau saluran komunikasi. Berdasarkan konsep Cangara tersebut, peneliti akan menganalisis strategi komunikasi organisasi yang dijalankan PPID Pemerintah Kota Medan.

1. Memilih dan menetapkan komunikator

Pemilihan dan penetapan komunikator dalam proses komunikasi organisasi PPID Pemerintah Kota Medan pada dasarnya telah dilaksanakan PPID Pemerintah Kota Medan dengan merujuk pada amanat UU KIP dan peraturan pelaksana lainnya, yaitu Permendagri 3/2017 dan PERKI 1/2010. Berdasarkan UU KIP 14/2008, organisasi/lembaga PPID dan publik/pemohon informasi secara bersama-sama ditetapkan sebagai komunikator dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik, tepatnya PPID sebagai pelayan jasa informasi

dan komunikasi dan Publik sebagai kontrol atas kinerja pelayanan yang diberikan PPID. Selanjutnya, pada pasal 6 ayat (4) dan pasal 8 ayat (3) Permendagri 3/2017 disebutkan bahwa untuk mendukung kegiatan dan kelembagaan PPID dibentuk PLID (Pengelola Informasi dan Dokumentasi Publik) yang susunannya ditetapkan dengan Keputusan Bupati/Wali Kota.

Untuk itu, PPID Utama yang juga bertindak selaku Kepala Dinas Kominfo telah menyusun dan merumuskan PLID Pemerintah Kota Medan yang ditetapkan melalui Keputusan Wali Kota Medan Nomor 800/255.K/2019 tentang PLID Pemerintah Kota Medan Tahun Anggaran 2019 yang masih berlaku hingga saat ini. Sebagaimana yang disampaikan PPID Utama, adapun susunan PLID Pemerintah Kota Medan sebagai komunikator hendaknya ditularkan oleh PPID Pembantu ke setiap OPD dengan mengusulkan dan merumuskan penyusunan PLID di masing-masing OPD untuk ditetapkan menjadi Keputusan Pimpinan OPD. Namun, hasil temuan penelitian mendapati bahwa hal ini tidak dilakukan oleh semua PPID Pembantu hingga menyebabkan tidak sempurnanya komposisi komunikator di OPD dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik yang memerlukan keterlibatan bidang/bagian/sub unit kerja di OPD sebagai pemilik dan penghasil data.

Di sisi lain, Publik sebagai pemohon dan pengguna informasi dalam perannya sebagai komunikator nyatanya masih belum melakukan hal-hal yang mampu mendorong fungsi kontrol publik terhadap kinerja PPID sebagaimana tuntutan yang diamanatkan dalam UU KIP 14/2008, bahkan sebagian besar pemohon informasi tidak pernah membaca UU KIP secara komprehensif. Maka, pemilihan dan penetapan komunikator dalam komunikasi organisasi PPID Pemerintah Kota Medan masih terdapat kekurangan, yaitu belum terbentuknya PLID di masing-masing OPD sebagai komunikator untuk memberikan jasa pelayanan informasi dan komunikasi bagi publik serta publik itu sendiri yang belum memiliki pola kontrol terhadap kinerja PPID.

2. Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak

Sebagaimana organisasi/lembaga PPID dan publik/pemohon informasi secara bersama-sama telah ditetapkan sebagai komunikator dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik melalui Keputusan Wali Kota Medan Nomor 800/255.K/2019 tentang PLID Pemerintah Kota Medan Tahun Anggaran 2019 dengan berdasarkan UU KIP 14/2008, maka keputusan dan aturan yang sama telah mengatur tentang penetapan target sasaran dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Pemerintah Kota Medan.

Selanjutnya, sesuai dengan konsep strategi komunikasi Cangara (2015), penetapan target sasaran hendaknya diikuti dengan analisis kebutuhan khalayak yang sekaligus menetapkan tujuan yang ingin dicapai. Hasil temuan penelitian mendapati bahwa PPID Pemerintah Kota Medan belum melakukan analisis kebutuhan khalayak yang melibatkan partisipasi publik, sehingga rata-rata PPID Pembantu tidak mempunyai tujuan terukur yang harus dicapai dan hanya menyediakan informasi setelah adanya permintaan. Hal ini berkaitan pula dengan keadaan belum tersusunnya Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) yang berimbas pada minimnya ketersediaan informasi yang diperlukan publik dan lambatnya respon yang diberikan kepada publik sebagai pemohon dan pengguna informasi.

Lebih lanjut, hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa pemohon informasi yang terdaftar di SIP-PPID Pemerintah Kota Medan didominasi oleh kalangan mahasiswa yang melakukan permintaan informasi untuk keperluan penelitian. Sedangkan organisasi/LSM mendominasi permintaan secara langsung atau melalui surat, di mana permintaan datanya rata-rata untuk mengetahui proyek dan anggaran. Berdasarkan data tersebut, PPID Pemerintah Kota Medan selayaknya dapat melibatkan publik mahasiswa maupun organisasi/LSM dalam menyusun analisis kebutuhan khalayaknya agar tujuan dasar keterbukaan informasi publik sesuai dengan amanat UU KIP dapat tercapai.

3. Teknis Menyusun Pesan.

Belum dilakukannya analisis kebutuhan khalayak yang melibatkan publik oleh PPID Pemerintah Kota Medan, maka akan berpengaruh pada strategi berikutnya, yaitu untuk menentukan teknis penyusunan pesannya. Sebagaimana hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa rata-rata PPID Pembantu baru secara aktif mempublikasikan informasi publik kategori pertama (informasi yang wajib diumumkan dan disediakan secara berkala) yang disampaikan kepada publik dengan menggunakan format yang sudah baku. Sedangkan teknis menyusun pesan lebih diperlukan pada publikasi informasi publik kategori kedua (informasi yang wajib diumumkan secara serta merta) dan kategori ketiga (informasi yang wajib tersedia setiap saat) yang belum secara aktif dilaksanakan PPID Pemerintah Kota Medan. Untuk itu, dapat terlihat jelas bahwa teknis penulisan pesan sangat diperlukan dalam implementasi keterbukaan informasi publik ke depannya untuk menjamin bahwa ketersediaan informasi dapat memenuhi kebutuhan publik.

4. Memilih media/saluran komunikasi

Pada pemilihan media/saluran komunikasi dalam melaksanakan penyediaan dan pelayanan informasi kepada publik, PPID Pemerintah Kota Medan telah mengikuti SOP yang di atur dalam Permendagri 3/2017, yaitu dengan menggunakan saluran komunikasi secara langsung (tatap muka) maupun saluran komunikasi bermedia, yaitu melalui surat, SIP-PPID, *email* dan *website*, namun belum memanfaatkan media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik penggunaan saluran komunikasi langsung maupun saluran komunikasi bermedia didapati tidak memberikan pengaruh motivasi untuk meningkatkan intensitas komunikasi antara PPID Pemerintah Kota Medan dengan pemohon informasi.

Hal yang sama juga terjadi pada komunikasi internal PPID Pemerintah Kota Medan yang berlangsung melalui saluran langsung, yaitu dalam pertemuan sosialisasi dan saluran bermedia menggunakan *whatsapp group*. Interaksi yang terjadi pada kedua saluran komunikasi internal PPID ini berlangsung sangat minim seperti yang di sampaikan oleh semua PPID Pembantu. Adapun yang menyebabkan hal ini terjadi karena komunikasi yang digunakan cenderung masih bersifat satu arah, yaitu dari PPID Utama kepada PPID Pembantu dan dari PPID Pembantu kepada publik.

Conclusion

Strategi komunikasi telah dijalankan PPID Pemerintah Kota Medan dengan menetapkan PPID Pemerintah Kota Medan dan pemohon informasi sebagai komunikator sekaligus target sasaran serta menggunakan saluran komunikasi secara langsung (tatap muka) maupun bermedia melalui surat, SIP-PPID, *e-mail* dan *website*, namun belum memanfaatkan media sosial serta belum melakukan analisis kebutuhan khalayak dan teknis penulisan pesan tertentu yang melibatkan partisipasi publik sehingga cenderung menghasilkan komunikasi yang bersifat satu arah (asimetris).

Berdasarkan manfaat penelitian yang telah ditetapkan, maka saran yang dapat disampaikan dari penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) jenis saran, yaitu:

1. Saran Teoritis

Secara teoritis, saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah agar dalil yang dikemukakan peneliti berupa adanya keterpaksaan dalam mempublikasikan informasi serta upaya penyediaan sarana dan prasarana yang bersifat pragmatis dalam proses komunikasi organisasi PPID Pemerintah Kota Medan dapat dianalisis secara lebih dalam untuk penguatan dalil ataupun menghasilkan suatu teori baru.

2. Saran Akademis

Secara akademis, saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah agar jenis kajian akademis seperti yang dilakukan peneliti dapat dilakukan secara lebih baik lagi dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi partisipasi aktif, mengingat masih terdapat kekurangan pada penelitian ini yang masih menggunakan observasi partisipasi pasif.

3. Saran Praktis

Secara praktis, saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah agar PPID Pemerintah Kota Medan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini dengan segera membuat analisis kebutuhan khalayak yang melibatkan partisipasi publik untuk menghasilkan tujuan yang jelas beserta indikator capaiannya, memanfaatkan media sosial dan juga teknis penulisan pesan tertentu untuk memenuhi kebutuhan khalayak dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik.

References

Books

- Cresswell, John W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardjana, Andre. (2019). *Komunikasi Organisasi: Strategi Interaksi dan Kepemimpinan*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kholil, Syukur. (2016). *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Medan: Perdana Publishing.
- Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mulyana, Deddy. (2012). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Satori, D dan Komarian. A. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Book chapter

- Katalog Dalam Terbitan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. (2015). *Sumatera Utara Bangkit: Mambangun Budaya Kerja dengan Berbasis Nilai*. Bekasi: Trustco.

Website document

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

<http://kip.sumutprov.go.id/?p=524>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2021, pukul 21.04 WIB.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. <https://komisiinformasi.go.id/?portfolio=permendagri-nomor-3-tahun-2017>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2021, pukul 21.17 WIB.

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/PerKI1-2010InformasiPublik.pdf>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2021, pukul 21.33 WIB.

Peraturan Komisi Informasi Nomor 5 Tahun 2016 tentang Metode dan Teknik Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik. <https://ppid.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/253/2018/08/29e4692eb1aeca8195287f7be1fc5b19ac412f37.pdf>. Diakses pada tanggal 20 Maret 21, pukul 22.05 WIB.

Keputusan Wali Kota Medan Nomor 821.2/1079.K/XII/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan. https://www.sumutprov.go.id/images/SOP_PPID_PEMKO_MEDAN.pdf. Diakses pada tanggal 20 Maret 2021, pukul 22.15 WIB.

Keputusan Wali Kota Medan Nomor 182/1078.K/XII/2017 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID) Pemerintah Kota Medan. https://sumutprov.go.id/images/SK_PLID_KOTA_MEDAN.pdf. Diakses pada tanggal 20 Maret 2021, pukul 22.40 WIB.

PPID Pemko Medan. “Laporan Kepuasan Masyarakat”.

<http://ppid.pemkomedan.go.id/survey-kepuasan>. Diakses pada tanggal 23 Maret 2021, pukul 22.43 WIB.