

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Memasuki era masyarakat informasi, dikatakan bahwa teknologi komunikasi dapat digunakan sebagai katalisator pertumbuhan demokrasi dalam suatu negara, termasuk di Indonesia, antara lain lewat wacana publik, pertukaran pendapat, dan kebebasan pers. Dengan demikian teknologi komunikasi dapat memperkuat dan meningkatkan mutu demokrasi (Dahlan dalam Mulyana, 2008, h.172). Masyarakat informasi menurut Rogers (1986, dalam Herdiyanto, 2012) adalah suatu bangsa yang sebagian besar pekerjaannya terdiri dari pekerja informasi dan informasi menjadi elemen kehidupan yang paling penting. Yang dimaksud dengan “pekerja informasi” tersebut adalah: orang-orang yang aktivitas utamanya membuat, mengolah atau menyampaikan informasi serta membuat teknologi informasi. Profesi pekerja informasi antara laina dalah: guru, ilmuwan, wartawan, pembuat program komputer, konsultan, sekretaris dan manajer. Orang-orang tersebut menulis, mengajar, memberikan perintah dan dengan kata lain, berurusan dengan informasi. Beberapa ciri di atas, secara langsung menunjukkan bahwa era masyarakat informasi memiliki implikasi besar terhadap berbagai aspek, baik dalam cara kita belajar, bekerja, melakukan bisnis, menggunakan waktu luang, bahkan mendapatkan informasi terkait pemerintahan. Tak bisa dipungkiri bahwa kombinasi antara masyarakat informasi dengan Indonesia sebagai negara demokrasi, telah melahirkan masyarakat yang memiliki kesadaran tinggi dalam memantau kinerja pemerintah. Masyarakat ini tidak akan segan menyampaikan saran maupun kritik jika merasa pelayanan yang diberikan pemerintah kurang optimal. Hal ini membuat instansi pemerintahan harus terbuka terhadap masukan maupun kritik yang membangun, dan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan juga menyediakan informasi yang layak untuk publiknya.

Berpijak pada pemikiran tersebut, maka institusi pemerintah wajib membuka informasi kepada publik, sehingga peran humas pemerintah harus mampu mengantisipasi dan mengelola arus informasi untuk mendukung kinerja

relasional dengan publik yang beragam secara sosial, ekonomi dan kultural. Melalui bagian humas inilah nantinya institusi pemerintah harus bisa memberikan pemahaman dan pendistribusian tentang informasi publik dalam implementasi kegiatan kehumasannya.

Komunikasi berbasis teknologi informasi di era globalisasi yang sudah maju saat ini, telah mengubah pola komunikasi *Public Relations* (PR) yang sebelumnya masih konvensional seperti komunikasi dari atas kebawah dan sebaliknya, atau pola komunikasi massa. Semua itu telah mereka tinggalkan dengan pola yang lebih actual setelah lahirnya internet. Internet dan intranet membawa perspektif dan pola baru di era informasi dalam bentuk jaringan teknologi yang memungkinkan setiap orang mengakses informasi kemana saja untuk memenuhi kebutuhannya. Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Organisasi atau perusahaan yang mengadopsi internet akan mengalami perkembangan pesat ditengah-tengah masyarakat yang semakin heterogen dan dapat meraup khalayak sasaran yang lebih besar jumlahnya.

Lembaga publik sebagai penyedia informasi publik dituntut untuk bekerja terus menyiapkan database informasi publik yang bersangkutan. Dalam pasal 17 UU KIP digariskan bahwa semua badan publik mempunyai kewajiban untuk menyampaikan informasi publik secara terbuka kepada masyarakat, kecuali informasi yang dikecualikan. sesuai dengan pasal 1 angka 2 undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, menurut kategorinya informasi publik terdiri atas : 1) Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan

secara berkala 2) Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta dan 3) Informasi yang wajib disediakan setiap saat.

Kewajiban secara berkala sebagaimana yang ditentukan diatas adalah untuk paling lambat 6 (enam) bulan sekali dengan informasi yang meliputi :

- 1) Informasi yang berkaitan dengan badan publik.
- 2) Informasi yang mengenal kegiatan dan kinerja badan publik terkait : - Informasi mengenai laporan keuangan - Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

INFORMASI YANG WAJIB DISEDIAKAN DAN DIUMUMKAN LAPORAN AKSES INFORMASI PUBLIK									
NO	JUDUL	RINGKASAN ISI INFORMASI	PENANGGUNG JAWAB PEMBUATAN / PENERBIT INFORMASI	WAKTU PEMBUATAN INFORMASI (Informasi Yang Tersedia)	BENTUK INFORMASI YANG TERSEDIA			RETENSI ARSIP	KLASIFIKASI
					CETAK	REKAM	ONLINE		
1	Laporan Akses IP Tahun 2017	Ringkasan Laporan Akses Informasi Publik Tahun 2017	Biro Humas	Tahun 2017	-	-	√		
2	Laporan Akses IP Tahun 2016	Ringkasan Laporan Akses Informasi Publik Tahun 2016	Biro Humas	Tahun 2016	-	-	√		
3	Laporan Akses IP Tahun 2015	Ringkasan Laporan Akses Informasi Publik Tahun 2015	Biro Humas	Tahun 2015	-	-	√		
4	Laporan Akses IP Tahun 2014	Ringkasan Laporan Akses Informasi Publik Tahun 2014 Atas Dasar Permintaan dan Grafik	Biro Humas	Tahun 2014	-	-	√		
5	Laporan Akses IP Tahun 2013	Ringkasan Laporan Akses Informasi Publik Tahun 2013 Atas Dasar Permintaan dan Grafik	Biro Humas	Tahun 2013	-	-	√		
6	Laporan Akses IP Tahun 2012	Ringkasan Laporan Akses Informasi Publik Tahun 2012 Atas Dasar Permintaan	Biro Humas	Tahun 2012	-	-	√		
7	Laporan Akses IP Tahun 2011	Ringkasan Laporan Akses Informasi Publik Tahun 2011 Atas Dasar Permintaan	Biro Humas	Tahun 2011	-	-	√		
8	Laporan Akses IP Tahun 2010	Ringkasan Laporan Akses Informasi Publik Tahun 2010 Atas Dasar Permintaan dan Grafik	Biro Humas	Tahun 2010	-	-	√		
9	JUMLAH PEMOHON INFORMASI	Grafik Pemohon Informasi Publik Tahun 2010 s/d 2014	Biro Humas	-	-	-	√		

Gambar 1 Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan laporan akses informasi publik



PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
RINGKASAN LAPORAN AKSES INFORMASI PUBLIK
TAHUN 2017

BULAN	JUMLAH		WAKTU		STATUS PERMOHONAN JUMLAH			ALASAN PENOLAKAN
	PEMOHON	PERMINTAAN	JAM	MENIT	PEMBERIAN	PENOLAKAN	PROSES	
JAN	9	45	30	46	45	-	-	
FEB	20	86	21	18	86	-	-	
MAR	29	180	18	02	180	-	-	
APR	21	132	73	19	132	-	-	
MEI	18	57	14	14	57	-	-	
JUN								
JUL								
AGU								
SEP								
OKT								
NOP								
DES								
JML:	97	500	156	99	500	-	-	
RATA2								

**Gambar 2 Laporan Ringkasan Informasi Publik
KemenKominfo Tahun 2017**

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Morissan (2008 : 9) *Public Relations* penting perannya, karena *PR* merupakan tonggak penghubung antar perusahaan dan khalayaknya. Khalayak Humas atau *PR* dibagi menjadi khalayak internal (*internal relations*), yaitu mereka yang terlibat pekerjaan internal organisasi misalnya karyawan dan keluarga karyawan dan khalayak eksternal (*external relations*), yaitu khalayak yang berada di luar organisasi seperti masyarakat sekitar, konsumen, pemerhati lingkungan, investor, dan lain sebagainya.

Dikutip oleh Rusady Ruslan, menurut Tjiptono, baik-buruknya kualitas jasa pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan (Rusady Ruslan, 2010 : 281).

Sehubungan dengan itu, Humas (Public Relations) mempunyai peranan yang sangat penting yaitu salah satunya mem berikan pelayanan informasi kepada kepada para pegawai. Peranan yang pertama membina hubungan ke dalam (Public Internal) yang artinya menjalin hubungan dengan unit, badan, perusahaan, atau organisasi itu sendiri, dan yang kedua membina hubungan ke luar (Publik Exsternal) yakni membina hubungan dengan publik umum (masyarakat) (Rosady Ruslan, 2010 : 21)

Idris (2014) mengatakan bahwa salah satu pihak yang memegang peranan penting dalam implementasi keterbukaan informasi adalah humas pemerintah, yang berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat. Artinya, saat ini humas pemerintah memegang peranan penting dalam menjamin hak warga negara atas informasi, meningkatkan partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan, dan menjalankan tata pemerintahan yang bersih, transparan, dan efektif.

Website atau situs juga dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk atau rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

Website dapat menyediakan gambaran yang lebih lengkap tentang kegiatan, layanan dan potensi mengenai organisasi/lembaga yang bersangkutan. Dengan adanya fasilitas yang lebih lengkap tersebut, memungkinkan Website untuk menawarkan layanan real time, pengambilan informasi yang lebih cepat, penawaran jasa, di mana opsi ini tidak tersedia pada layanan tradisional.

Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah salah satu instansi pemerintah dibidang Komunikasi dan Informatika dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara. Kementerian Komunikasi dan Informatika yang sering disingkat KemenKominfo atau Kominfo yang bertugas menangani pengolahan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelengaran pos dan informasi, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik.

Tahun kemarin sampai tahun ini (2017) menurut dari pengamatan penulis Kominfo sedang sibuk-sibuknya karena mereka habis menetapkan UU ITE, pembangunan Pita Lebar ditambah ada nya kasus pemberitaan Hoax, pemblokiran dan lain-lain. Semua itu bisa kita lihat dari media elektronik atau cetak tetapi untuk lebih update nya bisa di lihat langsung media social dan website Kominfo sendiri.

Dirjen Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Kementerian Komunikasi dan Informatika Rosarita Niken Widiastuti mengatakan, “Kemenkominfo sebagai lembaga pemerintah berkewajiban untuk menyampaikan informasi dan berkomunikasi kepada seluruh stakeholders. Jadi hak untuk mendapatkan informasi dan komunikasi itu adalah hak asasi manusia yang dilindungi UUD 45,”.

Ini berarti Kemenkominfo, khususnya Humas mempunyai kewajiban menyebarkan informasi agar publik mengetahui informasi yang ada di Kementerian khususnya mengenai bidang Telekomunikasi dan Informatika. Informasi Publik di KemenKominfo yang di kerjakan oleh Pihak Biro Humas di dalam website yaitu Konten Berita Kementerian, Berita Pemerintah, Siaran Pers, Galeri dan Layanan Informasi Publik.



Gambar 3 Website Kominfo.go.id

Website Kominfo.go.id mempunyai kanal-kanal atau rubrik-rubrik yang sangat banyak dan informasi yang penulis dapat kanal-kanal tersebut tidak di kelola pihak Humas saja melainkan dari banyak satuan kerja yang ada di Kominfo.

1. Beranda

Berita-berita yang tertampang di halaman depan adalah yang terakhir di update.

2. Berita: Berita Kepemerintahan, Berita Pemerintahan, Siaran Pers dan Sorotan Media.
3. Profil: Struktur Organisasi, Galeri
4. Layanan: Aduan, Konsultasi Hukum
5. Regulasi: Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional, Kementerian Kominfo
6. Publikasi: Laporan Keuangan, Laporan Tahunan, Laporan Pelayanan Informasi Publik
7. Pengumuman: Pengadaan Barang dan Jasa, RUP Barang dan Jasa
8. Infografis: Infografis, Videografis, KIDi, Infografis KIDi, Videografis KIDi
9. RansomWare: Sebuah rubrik khusus penanganan virus

Atas dasar latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis mengambil judul Peran Hubungan Masyarakat Kementerian Komunikasi dan Informatika Dalam Mewujudkan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website Kominfo.go.id.

I.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penulis ini yaitu:

1. Apa Peran Humas Kominfo dalam Mewujudkan Pelayanan Informarsi Publik melalui website Kominfo.go.id?
2. Bagaimana Peran Humas Kominfo dalam Mewujudkan Pelayanan Informasi Publik melalui website kominfo.go.id.

I.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi Peran Humas Kominfo dalam Mewujudkan Pelayanan Informasi Publik melalui website kominfo.go.id.
2. Untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan humas kominfo dalam menjalankan perannya dalam mewujudkan pelayanan informasi publik melalui website kominfo.go.id.

I.4 MANFAAT PENELITIAN

Selain memiliki tujuan, diharapkan, penulisan ini juga memiliki manfaat bagi berbagai kalangan;

a. Manfaat Teoritis

- a. Penulisan ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi bagi penulisan sejenis dalam Ilmu Komunikasi Khususnya *Public Relations*.
- b. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau pengembangan pada bidang Ilmu Komunikasi khususnya dalam bidang *Public Relations* terutama mengenai Peran Humas Pemerintah.

b. Manfaat Praktis

- a. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi website Kominfo khususnya Humas Kominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.
- b. Penulisan ini berguna bagi penulis sebagai pengalaman dalam melakukan penulisan dengan metode penulisan kualitatif.

I.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, maka penulis membagi sistematika penulisan menjadi lima bab, dimana bab satu dengan bab yang lainnya merupakan satu rangkaian susunan, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Bab ini berisi uraian teori-teori mengenai definisi model komunikasi *public relations*, media baru, hubungan masyarakat, peran humas, humas pemerintah, pelayanan publik dan informasi publik.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas secara lebih dalam metode yang dipilih penulis dalam menyelesaikan penelitian. Membahas juga jenis penelitian, sifat penelitian penentuan *key informan* dan *informan*, metode pengumpulan data, teknik keabsahan data, serta *metode analisis data*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penguraian secara umum dan mendalam, serta sasaran penelitian berupa objek penelitian yang diteliti. Pembahasan yaitu mengungkapkan, menjelaskan, dan membahas hasil penelitian, serta memberikan jawaban serta solusi yang mengacu pada tujuan penelitian.

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memberi kesimpulan dari hasil penelitian serta pembahasan. Selain itu juga bab ini memberikan saran-saran yang positif mengenai masalah yang sedang diteliti.

LAMPIRAN