



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. RS. Fatmawati Pondok Labu Jakarta Selatan 12450
Telp. / Fax. 7656971 - Ext. 156

Referensi : B/404 /X/2014/FISIP
Kategori : Biasa
Materi : -
Judul : Permohonan Riset

Jakarta, 29 Oktober 2014

Kepada :
Yth. **Ka. Pusat Komunikasi
Kementerian Pekerjaan Umum
Jl. Pattimura 20, Kebayoran Baru
Jakarta Selatan**

1. Berkaitan dengan program pemerintah di bidang Pendidikan dalam mewujudkan keterkaitan dan kesepadanan (*link and match*) antara pendidikan dengan dunia usaha, maka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN "Veteran Jakarta mewajibkan mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya mengikuti Riset di instansi pemerintah maupun swasta.

2. Oleh karena itu kami mengajukan untuk dapat kiranya mahasiswa/i kami melaksanakan Riset di Perusahaan / Kantor / Kementerian / Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa/i yang kami maksud adalah :

N A M A : Lutviana Nqvel
N R P : 1110 411 016
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
KONSENTRASI : Public Relations
ALAMAT : Jl. SMP MABAD No. 46 RT 05/05 Ciputat Timur, Tangsel
TELEPON / HP : 0812 6666 4322
JUDUL : Program Komunikasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum
dalam Membentuk Citra Good Governance

3. Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. DEKAN

WADEK I

ub



Dra. Siti MARYAM., M.Si.

Yth :

Wakil FISIP UPNVJ (sebagai laporan)
Wakil FISIP UPNVJ



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
SEKRETARIAT JENDERAL
PUSAT KOMUNIKASI PUBLIK
Jl. Patimura No. 20 - Kebayoran Baru - Jakarta Selatan 12110, Telepon/Fax. (021) 7251538, (021) 7221679

Jakarta, 18 November 2014

Nomor : Um.01.01-So.1.3/09
Lampiran : -

Yang Terhormat,
Wakil Dekan I
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
Di-
Jakarta

Perihal : Kegiatan Riset

Sehubungan dengan surat Wadec I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik nomor : B/394/X/2014/FISIP tanggal 28 Oktober 2014 perihal seperti tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut :

Nama : Lutviana Novel
NIM : 1110411016
Jurusan : Public Relation
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

dapat melaksanakan kegiatan riset selama 1 (satu) bulan dari tanggal 01-31 Desember 2014 pada Bidang Hubungan Masyarakat Pusat Komunikasi Publik, Kementerian Pekerjaan Umum.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Sub Bagian Umum
Pusat Komunikasi Publik

Dra. Sri Wuryaningsih, CES
Nip. 19590824 198603 2002

TRANSKRIP KEYINFORMAN & INFORMAN

Keyinforman & Peneliti

Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada keyinforman

Lutviana : Apa kelebihan dan kekurangan dari pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum dibandingkan dengan kementerian lainnya?

Keyinforman : yang pertama, dilihat dari forum BAKOHUMAS, dari hasil sharing yang dilakukan oleh peserta (dalam hal ini lembaga dan kementerian negara lainnya). Apa yang telah dilakukan selalu menjadi acuan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan. Yang kedua ada penilaian pemeringkatan layanan informasi dari komisi informasi. Penjabarannya dari hasil pemeringkatan terlihat kelebihannya karena 3 tahun berturut-turut. Pelayanan informasi publik kementerian pekerjaan umum sebagai 10 besar terbaik dari kementerian atau lembaga negara yang mengimplementasikan UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik) sejak tahun 2011 sampai 2013 dan dari hasil sharing diforum bako humas terlihat kementerian dan lembaga negara lainnya tidak seprogresif kita dalam kegiatan yang sama. Contohnya dalam kegiatan ini PU mempunyai 3 produk hukum yaitu, satu tentang penunjukkan pejabat PPID yang kedua pengklasifikasian informasi publik (ada informasi ygn dibuka dan ditutup) yang ketiga SOP dari pengelolaan dan pelayanan informasi publik. Kelemahannya dilihat dari Visitasi komisi informasi pusat, apakah Kementerian Pekerjaan Umum sudah mengikuti peraturan yang ada diperaturan komisi informasi tentang standar klasifikasi pelayanan informasi publik dan sayangnya kementerian pekerjaan umum belum sedetail itu dalam pengaplikasiannya.

Lutviana : Apa saja contoh standar klasifikasi pelayanan informasi publik?

Keyinforman : Contohnya ada resume atau ikhtisar informasi, klasifikasi pejabat yang memiliki wewenang dari informasi, masa retensi.

Lutviana : Lalu siapakah, yang membuat pengkalsifikasian dan SOP kegiatan pelayanan informasi publik kementerian pekerjaan umum?

Keyinforman : Yaitu kementerian pekerjaan umum itu sendiri karena, kami (PU) melakukan uji materi konsekuensi apakah informasi tersebut ditutup atau dibuka untuk umum. Dan dari hasil tersebut kami mempunyai putusan ada informasi yang dibuka dan ditutup (dikecualikan)

Lutviana : Apakah ada kesempatan yang dimiliki kementerian pekerjaan umum untuk membentuk citra pemetintahan yang baik melalui program ini?

Keyinforman : Dengan adanya UU KIP ini mendukung reformasi birokrasi, menjadi pemerintahan yang menjalankan prinsip *Good Governance* melalui prinsip Akuntabel dan transparan. Dari masa yang dulu informasi banyak ditutup sekarang sudah kemas informasi banyak dibuka yang tetap pada batasannya

Lutviana : Lalu apakah ancaman yang mengancam program komunikasi pada kegiatan ini?

Keyinforman : Ada, beberapa oknum telah salah menggunakan UU KIP ini, untuk kepentingan pribadinya karena dengan adanya UU KIP bukan berarti semua informasi dapat dibuka dan diminta oleh umum atau masyarakat. Karena memang harus ada pembenahan dari admin, pembukuannya, laporannya perlu dilengkapi sehingga dapat meminimalisir ancaman tersebut selama PU sesuai SOP dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Lutviana : Adakah ancaman dari program kementerian lain terhadap program (pada kegiatan ini)?

Keyinforman : Tidak ada, karena kegiatan ini hanya salah satu program yang dimana tujuannya melaksanakan UU serta menjalankan prinsip *Good Governance*. Karena Core PU sebagai pekerja Infrastruktur bukan pelayan informasi

Lutviana : Lalu apa tujuan lain kementerian pekerjaan umum membuat program komunikasi pelayanan informasi publik?

Keyinforman : Jadi memang terbentuknya kegiatan ini dalam rangka menjalankan amanah UU KIP dan mensukseskan reformasi birokrasi dengan melaksanakan prinsip Good Governance yang sesuai dengan visi misi PU.

Lutviana : Adakah strategi dan taktik yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut?

Keyinforman : Ada, yang pertama membentuk struktur organisasi, yang kedua membentuk klasifikasi, yang ketiga membentuk SOP, yang keempat membentuk SMM terintegrasi UU KIP dan UU Kemenpan, selanjutnya membentuk ISO yang seluruhnya strategi dan taktik tersebut dalam rangka memberikan pelayanan yang sesuai.

Lutviana : Siapakah publik yang disasar dalam program komunikasi pada kegiatan ini?

Keyinforman : Kalau melihat dari UU ialah setiap warga negara Indonesia yaitu Individu, kelompok, LSM, instansi, Mahasiswa dan lainnya, selama dia warga negara Indonesia

Lutviana : Media apa saja yang dipilih untuk mempublikasikan program ini?

Keyinforman : Untuk program ini melalui media digital dan media cetak, diantaranya flayer, banner, membuat mikrosite PU.

Lutviana : Banyak strategi dan taktik pasti perlu anggaran yang tersiapkan bagaimanakah cara merencanakan anggaran atau adakah anggaran sendiri dari APBN?

Keyinforman : Betul, PU untuk program komunikasi kegiatan pelayanan informasi publik bekerja sesuai anggaran dari APBN, memang sudah ada alokasi anggaran untuk setiap program yang ada di kementerian PU jadi tinggal kita yang membuat KAK (Kerangka Acuan Kerja), RAB berapa dana yang dibutuhkan setiap tahun sebelum tahun anggaran disusun

Lutviana : Bagaimana implementasi perencanaan kedalam program PU?

Keyinforman : Sudah berjalan sesuai yang direncanakan kegiatan-kegiatan didalam pelayanan informasi publik seperti FGD, workshop, microsite, monitoring, evaluasi itu terlaksana sesuai dengan perencanaan

Lutviana : Ketika program ini sudah berjalan bagaimana mengukur program ini berhasil atau belum?

Keyinforman : Kami melakukannya melalui kuisioner kepada pemohon informasi setahun sekali dan dari situ kita dapat melihat dan mengukur tentang berhasil atau belumnya program ini

Lutviana : Apa sajakah langkah-langkah yang dilakukan dari hasil evaluasi dari program tersebut?

Keyinforman : Yang pertama memperbaiki yang masih kurang seperti kelengkapan informasi yang dirasa belum cukup yang kedua melakukan update informasi di database layanan informasi publik kita yang ketiga website lebih di *userfriendly*-kan yang keempat membuat laporan kegiatan yang kelima membuat laporan tahunan yang terakhir membuat laporan KIP untuk komisi informasi pusat.

Lutviana : Lalu apakah ancaman yang mengancam program komunikasi pada kegiatan ini?

Keyinforman : ancaman timbul dari luar sejak UU KIP disalahgunakan oleh beberapa LSM atau wartawan abal-abal yang memaksa meminta informasi dengan mengatasnamakan UU KIP padahal mereka tidak sesuai prosedur karena terlihat seperti mencari celah kesalahan pemberian pelayanan informasi publik ini berdasarkan UU KIP yang berujung kekerasan

Lutviana : adakah cara dari pelayanan informasi publik kementerian pekerjaan umum untuk mengatasi ancaman ini?

Keyinforman : Ada, dengan sharing seluruh balai yang di daerah-daerah yang mengalami kasus yang sama adalah dengan membuat SOP. Di SOP terdapat aturan yang mengatur siap saja yang berhak menerima informasi. Warga negara Indonesia yang berhak menerima informasi

harus melengkapi kelengkapan administrasi ktp dan lain-lain jika masyarakat umum. Jika LSM atau instansi harus menyerahkan AD ART dari organisasinya dia dan harus sudah terdaftar di kemenhum dan HAM dengan begitu kita memiliki dasar hukum yang kuat.

Lutviana : Lalu apa tujuan lain kementerian pekerjaan umum membuat program komunikasi pelayanan informasi publik?

Keyinforman : Tujuannya memang untuk melaksanakan UU KIP dan untuk mendukung misi PU untuk melaksanakan pembangunan yang berbasis Good Governance karena salah satunya melalui pelayanan informasi publik.

Informan I&Peneliti

Lutviana : Apa kelebihan dan kekurangan dari pelayanan informasi publik kementerian pekerjaan umum dibandingkan dengan kementerian lainnya?

Informan I : Kelebihan itu dinilai oleh pihak luar, selama ini yang terkait dengan pelayanan informasi publik itu ada beberapa lembaga yang melakukan penilaian terhadap kementerian diantaranya pemeringkatan komisi informasi pusat, itransparansi (UKP 4), setiap tahun lembaga-lembaga ini menilai masing-masing kementerian tentang pelayanan informasi publiknya. Dari komisi informasi pusat PU dari tahun ke tahun selalu masuk 10 besar pelayan informasi publik yang baik, kekurangannya melalui lembaga intransparansi melihat website PU yang kurang signifikan dibandingkan website kementerian lain, kurang adanya perkembangan dalam website PU.

Lutviana : Apakah ada kesempatan yang dimiliki kementerian pekerjaan umum untuk membentuk citra pemetintahan yang baik melalui program ini?

Informan I : Pastinya ada kesempatan, soalnya kan sebuah citra organisasi dilihat oleh pihak luar, dengan memberikan pelayanan publik yang baik salah satunya melalui pelayanan informasi publik dan publik merasa puas dengan apa yang kita berikan, pasti publik juga melihat bahwa kementerian tersebut baik. Dengan begitu citra baik timbul untuk kementerian ini. Pelayanan publik yang kita berikan mempengaruhi citra kementerian itu sendiri karena melalui program ini telah mendukung visi misi PU yang salah satunya menerapkan prinsip *Good Governance* dan melaksanakan kegiatan informasi publik ini kita terbuka, dengan terbuka terhadap publik berarti transparan dan akuntabel

Lutviana : Adakah strategi dan taktik yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut?

Informan I : Strateginya ada, kita merencanakan mulai dari awal tahun anggaran. Yang pertama dengan mengadakan workshop dengan seluruh rekan

humas di Indonesia untuk menyeragamkan pelayanan informasi publik PU untuk mengetahui masalah dan solusi apa yang diambil. Lalu dengan mengadakan forum dengan seluruh kementerian guna untuk sharing permasalahan dan mendapatkan saran untuk memajukan kegiatan ini dan tercapainya tujuan dari kegiatan ini

Lutviana : Siapakah publik yang disasar dalam program komunikasi pada kegiatan ini

Informan I : Publik yang disasar dalam kegiatan ini, berdasarkan UU KIP adalah seluruh WNI tapi WNI yang memenuhi persyaratan administrasi. Ada klasifikasinya

Lutviana : Media apa saja yang dipilih untuk mempublikasikan program ini?

Informan I : Media informasi cetak dan media elektronik, cetaknya melalui brosur, buku peraturan, flayer, banner, poster, elektroniknya melalui internet (media sosial) twitter, facebook dan website

Lutviana : Banyak strategi dan taktik pasti perlu anggaran yang tersiapkan bagaimanakah cara merencanakan anggaran atau adakah anggaran sendiri dari APBN?

Informan I : Cara merencanakan anggaran itu sudah ada dari APBN untuk kegiatan ini jadi tinggal kita bikin KAK dan RAB untuk menyesuaikan rencana kerja dan anggaran yang tersedia setiap tahunnya

Lutviana : Bagaimana implementasi perencanaan kedalam program PU?

Informan I : Implementasi perencanaan kedalam program selalu sesuai RAB. Jika menyusun 2 workshop saat pelaksanaan ya sesuai 2 kali workshop mungkin yang bisa berubah saat monitoring evaluasi dalam penyesuaian lokasi bisa terjadi perubahan. Implementasi perencanaan harus sesuai RAB jika dipemerintahan

Lutviana : Ketika program ini sudah berjalan bagaimana mengukur program ini berhasil atau belum?

Informan I : Cara mengukur program ini berhasil atau belum dengan mengukur kedalam dan keluar organisasi. Kedalam dengan cara monitoring dan evaluasi ke balai kemenpu di daerah. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan keterbukaan informasi publik di balai PU di Indonesia. Yang keluar dengan menyebarkan kuisisioner ke pemohon informasi publik kemepu melalui survey sederhana dan dari situ kami mendapatkan pengukuran

Lutviana : Apa sajakah langkah-langkah yang dilakukan dari hasil evaluasi dari program tersebut?

Informan I : Langkah yang dilakukan dari hasil evaluasi program dengan mengadakan sharing di forum yang lebih besar untuk memecahkan dan mendapatkan hasil yang diinginkan, selanjutnya introspeksi kesalahan agar dapat melayani dengan maksimal pemohon informasi publik PU pada pusat layanan informasi publik dan memperbaiki yang terjadi.

Informan 2 & Peneliti

Peneliti : Apakah menurut Bapak pelayanan informasi publik merupakan program baik dalam membentuk citra?

Informan 2 : Menurut saya program pelayanan informasi publik pekerjaan umum tidak hanya baik untuk membentuk citra tapi juga merupakan bentuk pelayanan yang bermanfaat untuk masyarakat dalam memperoleh informasi di Kementerian Pekerjaan Umum

Peneliti : Apa bedanya layanan informasi pelayanan informasi publik pekerjaan umum dengan kementerian lainnya?

Informan 2 : Bedanya pusat pelayan informasi publik pekerjaan umum diadakan terpisah dari informasi perpustakaan. Karena pelayanan informasi publik di Kementerian lain menyatu dengan perpustakaan dan itu membuat pelayanan informasi publik Pekerjaan Umum ingin memberikan pelayanan yang lebih maksimal dalam pemberian informasi dan terlihat *one stop service* untuk pelayanan kepada publiknya

Peneliti :Menurut Bapak dapat memulihkan tidak citra Pemerintah yang buruk menjadi baik melalui program komunikasi pelayanan informasi publik pekerjaan umum?

Informan 2 : Menurut saya dapat memulihkan jawabannya tidak, karena pencitraan yang buruk terjadi akibat beberapa faktor. Sedangkan layanan informasi publik memang harus disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat yang dapat memulihkan, sebetulnya melalui data informasi yang tersedia, jika pelayanan itu ada tapi datanya tidak lengkap itu akan membuat fungsi pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal

Peneliti : Apakah kegiatan pelayanan informasi publik sudah sesuai dengan harapan Bapak selaku publik yang menilai kinerja pemerintah?

Informan 2 : secara prosedural sudah sesuai

Peneliti : Jika melihat dari prinsip *good governance* (transparansi, akuntabel) apakah kegiatan pelayanan informasi publik pekerjaan umum yang sudah berjalan akan membentuk citra *good governance*?

Informan 2 : Selama pekerjaan umum melaksanakan prosedur pelayanan informasi publik tersebut, dengan meningkatkan kualitas serta melengkapi ketersediaan data yang dibutuhkan oleh pemohon informasi atau publik. Dapat memenuhi prinsip akuntabel dan transparansi tentunya pekerjaan umum dapat membentuk citra *good governance*

Peneliti: Melalui media apakah bapak mengetahui adanya pelayanan informasipublik?

Informan 2 : Mengetahui melalui spanduk dan banner yang ada di depan kantor pekerjaan umum

Informan 3 & Peneliti

Peneliti : Apakah menurut Ibu pelayanan informasi publik merupakan program baik dalam membentuk citra?

Informan 3 : Bisa jadi, menurut saya hal ini dapat membentuk suatu *image* yang baik pada Kementerian bahkan efeknya bisa saja membuat *image* baik pada Pemerintah itu sendiri karena ImagePemerintahan atau orang lebih sering menyebutnya birokrasi adalah berbelit-belit, lambat, tertutup dan dengan pelayanan informasi publik akan membuat suatu *image* bahwa publik juga bisa mendapatkan informasi yang tepat sasaran tanpa berbelit-belit seperti dahulu. Seperti yang saya lihat di pelayanan informasi publik pekerjaan umum kita sebagai publik bisa meminta informasi tentang apa saja mengenai hal-hal yang mengenai dengan infrastruktur dan dengan adanya pelayanan informasi saya bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan meskipun pada awalnya saya tidak tahu bertanya kemana

Peneliti : Apa bedanya layanan informasi pelayanan informasi publik pekerjaan umum dengan kementerian lainnya?

Informan 3 : Kalau untuk perbedaan saya kurang bisa menjawab karena saya belum pernah meminta informasi pada kementerian lainnya

Peneliti : Menurut Ibu dapat memulihkan tidak citra Pemerintah yang buruk menjadi baik melalui program komunikasi pelayanan informasi publik pekerjaan umum?

Informan 3 : Hal tersebut bisa mengubah pandangan masyarakat terhadap Pemerintahan dari Pemerintahan yang tadinya tertutup menjadi terbuka, dengan adanya pelayanan informasi publik akan menjadi lebih baik sedikit banyak akan mengubah persepsi tersebut jika semua Pemerintahan melakukan hal yang sama pasti *Image* pemerintah akan lebih baik

Peneliti : Apakah kegiatan pelayanan informasi publik sudah sesuai dengan harapan Ibu selaku publik yang menilai kinerja pemerintah?

- Informan 3 : Sudah pelayanan informasi publik pekerjaan umum waktu sudah memberikan apa yang saya butuhkan memang sih ada beberapa informasi yang tidak saya dapatkan tapi mereka memberikan suatu jawaban bahwa info tersebut dikecualikan
- Peneliti : Jika melihat dari prinsip *good governance* (transparansi, akuntabel) apakah kegiatan pelayanan informasi publik pekerjaan umum yang sudah berjalan akan membentuk citra *good governance*?
- Informan 3 : Setahu saya *good governance* itu ada beberapa faktor, salah satunya transparansi. menurut saya bisa dengan adanya akses informasi yang bisa kami dapatkan sama saja ada transparansi dari Pemerintah paling tidak kita bisa mendapatkan suatu transparansi paling tidak kita dapat mendapatkan informasi tentang apa yang dikerjakan Pemerintah
- Peneliti : Melalui media apakah Ibu mengetahui adanya pelayanan informasi publik?
- Informan 3 : Media elektronik, saya tahu informasi pelayanan informasi publik dari internet saat buka Web pekerjaan umum. ada kolom buat informasi dan apa yang saya tanyakan ditanggapi melalui itu juga

Informan 4 & Peneliti

Peneliti : Apakah menurut Ibu pelayanan informasi publik merupakan program baik dalam membentuk citra?

Informan 4 : Iya kegiatan ini pastinya baik yah dalam membentuk citra dikarenakan pelayanan informasi publik pekerjaan umum adalah bagian yang memberi kepada masyarakat tentang ke-pu-an jadi masyarakat bisa tahu karena info terbuka dengan terbuka jadi *image-nya* akan baik, selama info diberikan sesuai dengan harapan pemohon

Peneliti : Apa bedanya layanan informasi pelayanan informasi publik pekerjaan umum dengan kementerian lainnya?

Informan 4 : Perbedaanya terletak pada tanggapan yang diberikann dari pelayanan pada pusat pelayanan informasi yang ada di pekerjaan umum. Karena jawabannya informasi yang diberikan benar-benar dipersiapkan oleh pelayan pada pusat layanan tersebut. Sedangkan di Kementerian lain jawaban info yang diberikan agak berbelit, kaya gak dipersiapkan gitu informasinya

Peneliti : Menurut Ibu dapat memulihkan tidak citra Pemerintah yang buruk menjadi baik melalui program komunikasi pelayanan informasi publik pekerjaan umum?

Informan 4 : Menurut saya dapat memulihkan mungkin iya, citra Pemerintahan akan di anggap baik jika Pemerintah melaksanakan kegiatan ini dengan baik sesuai standarnya

Peneliti : Apakah kegiatan pelayanan informasi publik sudah sesuai dengan harapan Ibu selaku publik yang menilai kinerja pemerintah?

Informan 4 : Sudah sesuai harapan

Peneliti : Jika melihat dari prinsip *good governance* (transparansi, akuntabel) apakah kegiatan pelayanan informasi publik pekerjaan umum yang sudah berjalan akan membentuk citra *good governance*?

Informan 4 : *Good governace* itu Pemerintahan yang baik yah, kegiatan pelayanan ini yang sudah berjalan sepertinya akan mengarah kesana karena melalui kegiatan ini bisa menerapkan prinsip transparansi sehingga tercipta *good governace*

Peneliti : Melalui media apakah Ibu mengetahui adanya pelayanan informasi publik?

Informan 4 : Melalui web PU, www.pu.go.id

Foto Pusat Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat



Foto dengan *Key Informan* dan *Informan 1*



Foto
Informan 2, 3 dan 4

Selaku pemohon informasi

