

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

HUMAS (Hubungan Masyarakat) merupakan salah satu fungsi untuk menghubungkan pihak atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi. Pada dasarnya publik dalam Humas biasanya dikategorikan sebagai hubungan internal dan hubungan eksternal. Hubungan internal adalah publik yang berada di dalam lingkungan organisasi yang meliputi seluruh Staf yaitu karyawan dan pimpinan. Sedangkan Hubungan eksternal adalah publik yang berada di luar lingkungan organisasi yang meliputi instansi-instansi pemerintah, media atau pers komunitas dan lain sebagainya. Dalam kegiatannya Humas memiliki kewajiban untuk membuat program-program yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik dengan publik luar (eksternal) diharapkan dapat menghasilkan perubahan sikap positif dari publik luar atau khalayak.

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan nonpemerintah adalah tidak adanya unsur komersial walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemernintah lebih menekankan pada Pelayanananan publik atau demi meningkatkan Pelayanananan umum. Dalam pemerintah, humas sering disebut sebagai sekretaris pers, *information officer*, *public affairs specialist* atau *communications specialist*, bertugas amenginformasikan pada public mengenai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah. Humas juga berurusan dengan publisitas institusi, serta

berurusan dengan semua aspek pekerjaan. Humas akan menghubungi orang-orang, merencanakan dan melakukan penelitian dan menyiapkan material untuk distribusi. Humas juga mengurus pekerjaan advertising atau promosi untuk mendukung kegiatan sosialisasi kebijakan pemerintah (Sari, 2012:73).

Hubungan masyarakat pemerintah atau humas pemerintah adalah lembaga humas atau praktisi humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah. Dalam sebuah organisasi pemerintahan (daerah), humas sering diposisikan sebagai corong atau suara dari pimpinan Pemerintah Daerah dalam hubungannya dengan publik, sehingga menjadi posisi yang terhormat, tinggi, strategis, dan sekali melekat kemampuan dan tanggung jawab.

Ruslan, (2001:108) mengemukakan peran humas/PR dinas instansi atau lembaga pemerintah terdapat beberapa hal dalam melaksanakan tugas atau kewajiban utama, yaitu:

1. Mengamati dan mempelajari keinginan-keinginan, dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspiration*)
2. Kegiatan untuk memberikan nasihat atau sumbang saran dalam menanggapi apa yang sebaiknya dapat dilakukan instansi/ lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the public about what is should desire*)

3. Kemampuan untuk mengusahakan terciptanya hubungan memuaskan antara publik dengan para pejabat pemerintah (*ensuring satisfactory contact between public and government official*)
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/ instansi pemerintah yang bersangkutan (*informing and about what agency is doing*)

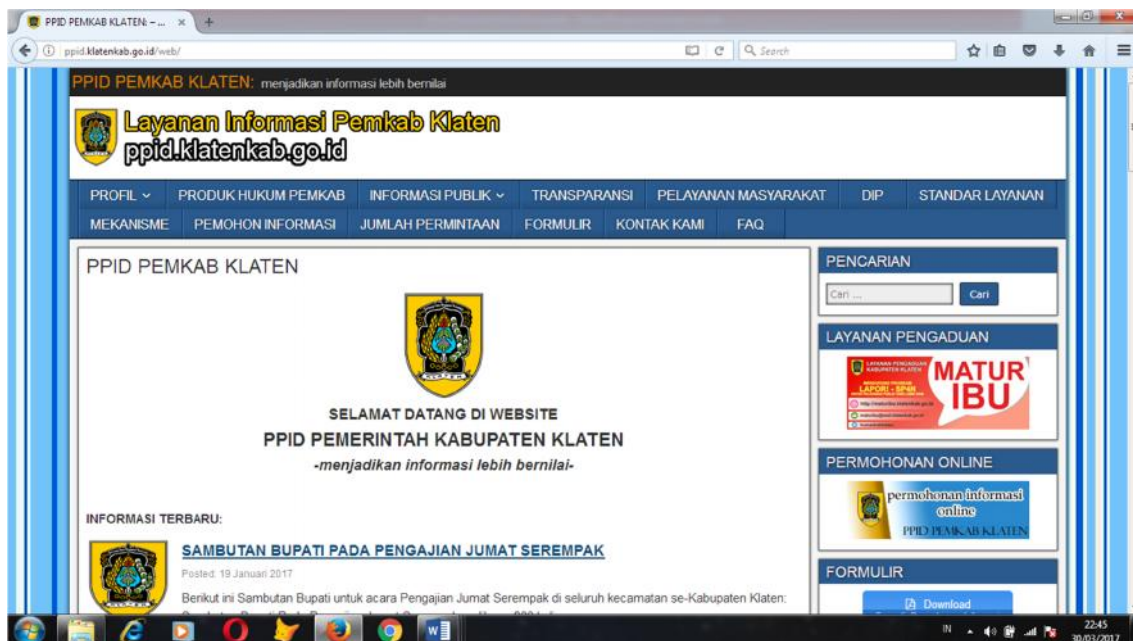
Peran humas tersebut tidak akan terlaksana tanpa terciptanya jalur komunikasi yang baik antara sebuah instansi dengan publik, terutama publik eksternal. Oleh karena itu humas dalam sebuah instansi atau perusahaan diharapkan dapat menjadi sarana komunikasi dua arah yang lebih baik, yaitu dari dalam instansi kepada publiknya maupun dari publik kepada instansi, serta diharapkan untuk selalu siap dalam menghadapi segala kemungkinan dan tanggapan yang akan datang. Demi terciptanya hubungan yang harmonis antar suatu instansi dengan publik, yang berdampak pada kemajuan dan perkembangan informasi suatu instansi. Publik adalah kelompok orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal maupun eksternal. Untuk itu peranan humas pemerintah sangat penting dan merupakan kebutuhan masyarakat.

Fungsi humas adalah memelihara, mengembangtumbuhkan, mempertahankan adanya komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani, mengatasi problem yang muncul, atau meminimalkan munculnya problem. Humas bersama-sama mencari dan menemukan kepentingan organisasi yang mendasar, dan menginformasikan kepada semua pihak yang terkait dalam menciptakan adanya saling

pengertian, yang mendasarkan kepada kenyataan, kebenaran, pengetahuan yang jelas dan lengkap, serta perlu diinformasikan secara jujur, jelas, dan objektif.

Informasi merupakan kebutuhan mendasar setiap orang sebagai 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.

Begitu pula dengan PPID Kabupaten Klaten yang selalu memberikan informasi terkait dengan permohonan informasi. Sehingga apa yang dibutuhkan oleh publik selalu diberikan oleh humas tentang informasi yang diminta, dengan adanya keterbukaan informasi maka publik akan merasa bahwa humas telah memberikan Pelayanan yang sangat bagus.



sumber : <http://ppid.KlatenKab.go.id/web/>

Pasal 1 ayat 2 UU Nomor 14 Tahun 2008 menyatakan definisi informasi publik sebagai berikut.

Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain berkaitan dengan kepentingan publik.

Informasi yang dimaksudkan dalam definisi tersebut tidak terbatas kepada dokumen atau format penyajian, melainkan informasi yang terkandung di dalamnya. Secara umum, informasi publik adalah informasi yang berhubungan dengan kepentingan publik, berkaitan dengan keterbukaan informasi. Setiap badan publik wajib secara proaktif mengumumkan informasi tanpa ada penundaan atau tepat waktu dengan cara yang mudah dijangkau dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh seluruh masyarakat.

Sebagai garda terdepan dalam penyampaian informasi kepada publik, humas memiliki peranan yang cukup penting dalam pengimplementasikan undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang informasi publik. Terlebih lagi undang-undang tersebut mewajibkan setiap badan publik untuk menjamin tersedianya informasi publik yang terbuka untuk publik dan dapat diakses secara cepat, tepat waktu, dan dengan cara sederhana dan dengan adanya undang-undang keterbukaan informasi publik, humas

dianjurkan bisa bekerja profesional. Terutama dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

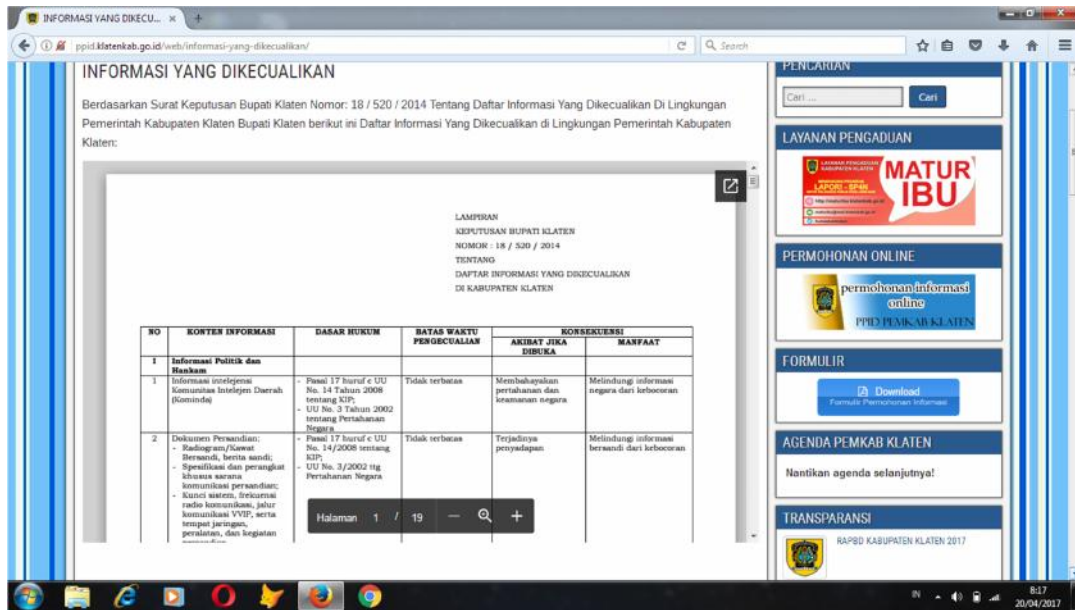
Informasi publik adalah informasi yang berhubungan dengan kepentingan publik, berkaitan dengan pertanggungjawaban pengelola dana yang bersumber dari publik, serta berkaitan dengan penyelenggaraan negara. Sesuai dengan pengertian informasi publik, maka yang mempunyai kewajiban mengelola informasi dan memberikan Pelayanananan informasi adalah badan publik

Dalam menanggapi pemohon informasi petugas informasi harus mampu memberikan informasi yang akurat yang sesuai dengan apa yang di tanyakan oleh para pemohon informasi agar tidak memunculkan ketidakpuasan pemohon informasi karena apa yang di inginkan oleh masyarakat dapat tercapai. Pada, dasarnya masyarakat hanya menginginkan transparasi dari Pelayanananan yang disediakan oleh pemerintah tapi dalam undang-undang keterbukaan informasi tidak semua pertanyaan pemohon informasi dapat terjawab.

Pejabat pengelola informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah langkah pertama yang sangat tepat. Hal ini karena informasi tidak akan dapat disebarluaskan atau dirahasiakan dengan baik jika belum ada pejabat/tenaga ahli yang memiliki kemampuan dalam hal penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan atau Pelayanananan informasi (Sari, 2012:106).

Dalam hal ini memberikan Pelayanananan publik pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) Kabupaten Klaten dapat memberikan 4 jenis informasi yaitu :

1. Informasi Berkala adalah informasi yang secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu wajib disediakan dan diumumkan oleh setiap badan publik.
2. Informasi Setiap Saat adalah informasi yang harus disediakan oleh Badan Publik dan siap tersedia untuk bisa langsung diberikan kepada pemohon Informasi Publik ketika terdapat permohonan terhadap informasi publik tersebut seperti informasi daftar pejabat pemKab Klaten, peta tematik Kabupaten Klaten, visi – misi pemKab Klaten, daftar anggota DPRD Kabupaten Klaten periode 20011 – 2019, dan kalender event kebudayaan dan pariwisata Kabupaten Klaten.
3. Informasi Serta Merta adalah suatu informasi yang dapat mengancam hidup orang banyak dan ketertiban umum antara lain seperti peringatan cuaca ekstrim, laporan kejadian bencana BPBD Kabupaten Klaten Tri Wulan III tahun 2016, dan kejadian bencana.
4. Informasi yang dikecualikan adalah informasi yang menurut sifatnya rahasia sehingga tidak dapat diakses oleh setiap orang.



Berdasarkan deskripsi atau gambaran diatas penulis tertarik untuk membahas dan meneliti mengenai “ Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam mendorong keterbukaan informasi publik di Kabupaten Klaten”

1.2 Rumusan Masalah

Dalam menjalankan tugasnya tentu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Klaten harus memberikan mutu Pelayanananan informasi yang baik kepada masyarakat untuk mendapatkan citra yang baik di masyarakat. Setiap pemohon informasi yang masuk harus ditangani dengan serius dan cepat sesuai prosedur yang berlaku agar pemohon informasi tersebut tidak berkembang menjadi kesalahpahaman. Oleh karena itu petugas Pelayanananan informasi haruslah cepat dan tanggap dalam memberikan informasi yang benar serta pelananaan yang tepat.

Berdasarkan data yang di peroleh oleh pihak Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Klaten penemuan informasi tercatat sejak bulan Januari

sampai dengan Desember 2016 terhitung ada 168 pemohon informasi dan 28 pemohon informasi tidak dilayani. Ada permasalahan yang menyebabkan informasi tidak terlayani. Karena sesuai dengan peraturan yang ada bahwa Pelayanananan informasi wajib memberikan jawaban yang wajib di sediakan dan diberikan sesuai dengan apa yang harus diberikan karena tidak semua informasi dapat diberikan kepada pemohon informasi sesuai dengan Undang – Undang No 14 tahun 2008.

Dari hasil data yang menunjukkan bahwa adanya pemohon informasi yang tidak dijawab oleh PPID apakah informasi yang diminta tidak sesuai dengan undang – undang yang sudah ada atau dari faktor SDM dari pihak PPID. Sehingga menimbulkan pandangan negatif masyarakat terhadap pihak PPID, dan seharusnya pihak PPID lebih memberikan informasi yang jelas kepada pemohon informasi atau mengklarifikasi kepada pemohon informasi bahwa informasi yang mereka minta tidak sesuai dengan aturan yang sudah diterapkan PPID sejak Undang-Undang No 14 2008 dikeluarkan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) dalam mendorong keterbukaan informasi public Kabupaten Klaten?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran Pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam mendorong keterbukaan informasi publik di Kabupaten Klaten.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang berguna dan menambah wawasan yang berkaitan dengan peran pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) dalam mendorong keterbukaan informasi Kabupaten Klaten tahun 2016.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sekaligus bahan evaluasi bagi Humas Setda Klaten yang kaitannya dengan peran pejabat pengelola informasi dan dokumentasi dalam mendorong keterbukaan informasi (PPID) Kabupaten Klaten.

1.4.3 Manfaat sosial

Memberikan wawasan kepada masyarakat tentang keberadaan PPID yang merupakan salah satu komponen Humas Klaten dalam menyebarluaskan informasi melalui website dengan segenap ketentuan mengenai akses informasi tersebut.

1.5. Kajian Pustaka

Menurut McLeod (2004), informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat, informasi merupakan komoditas yang sangat penting bagi perusahaan, karena dengan adanya informasi akan membantu dalam operasi dan pengambilan keputusan sehari-hari Sutopo (2012:90).

Informasi Publik adalah informasi yang berhubungan dengan kepentingan publik, berkaitan dengan pertanggungjawaban pengelola dana yang bersumber dari publik, serta berkaitan dengan penyelenggaraan negara. Sesuai dengan pengertian informasi publik maka yang mempunyai kewajiban mengelola informasi dan memberikan Pelayananananan informasi adalah badan publik (Sari, 2012:96).

Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraa dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain berkaitan dengan kepentingan publik (Sari, 2012:97).

Penyebaran informasi merupakan salah satu kegiatan komunikasi. Pada umumnya penyampaian informasi dikatakan sebagai kegiatan penerangan, karena hal ini merupakan istilah yang sering digunakan pengganti penerangan dalam kehidupan sehari-hari. Istilah ini dihubungkan dengan pengertian, penerangan dalam bahasa inggrisnya dapat diartikan Information.

Dengan adanya sistem yang baik diharapkan dapat menghasilkan suatu informasi yang berkualitas tinggi. Informasi yang baik tersebut mempunyai kriteria sebagai berikut :

1. Relevan. Informasi yang relevan berkaitan dengan sejauh mana informasi tersebut dapat membuat perbedaan untuk alternatif pengambilan keputusan.

2. Akurat.keakuratan informasi berkaitan dengan ketepatan dan keandalan informasi tersebut sehingga informasi yang akurat, berarti bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan bagi pemakai informasi.
3. Tepat waktu. Ketepatan waktu sebuah informasi sangat penting karena informasi tersebut harus tersedia pada saat dibutuhkan karena berhubungan dengan pengambilan keputusan atau kebijakan.
4. Ringkas. Keringkasan sebuah informasi berarti informasi tersebut sudah digolongkan dan disajikan dalam format yang tidak terlalu detail sehingga tidak membingungkan para pemakai informasi.
5. Jelas. Informasi yang jelas menunjukkan tingkat kemampuan informasi tersebut sudah digolongkan dan disajikan dalam format yang tidak terlalu rinci.
6. Dapat di ukur. Berhubungan dengan konsep pengukuran informasi, informasi yang dapat diukur akan menambah nilai informasi tersebut.
7. Konsisten. Sebuah informasi berhubungan dengan kemampuan untuk dapat di bandingkan dengan informasi sejenis dari fungsi yang berbeda atau informasi yang sejenis dengan waktu yang berbeda. (Sutupo, 2012:90)

Yang jelas bahwa jenis informasi yang bisa digunakan untuk memudahkan arah dan pengelompokan informasi tersebut sesuai dengan sifat dan karakteristik yang dimiliki (Yusup, 2009:14).

Wijaya (1991:20) sifat-sifat informasi yang informatif sebagai berikut :

- a. Informasi yang relevan dan tidak relevan. Informasi yang relevan adalah informasi yang ada hubungannya dan kepentingan bagi si penerimanya. Sedangkan informasi yang tidak relevan ada atau sedikit sekali kepentingan bagi penerimanya.
- b. Informasi dapat berguna dan kurang berguna tergantung kebutuhan, kepentingan dari pihak yang akan menerima.
- c. Informasi dapat tepat waktu (aktual) atau tidak tepat waktu. Informasi yang dikatakan tepat waktu apabila dapat dicapai oleh si penerima sebelum ia mengambil keputusan. Bila informasi tersebut tidak tepat waktu maka informasinya basi.
- d. Informasi dapat valid dan tidak valid. Bila informasi yang diberikan kepada seseorang merupakan informasi yang keliru, maka informasi tersebut merupakan tidak valid, Sebaliknya jika informasi benar maka informasi tersebut valid.

1.6 Definisi Konseptual dan Operasional

1.6.1 Definisi Konseptual

Menurut McLeod (2004), informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat, informasi merupakan komoditas yang sangat penting bagi perusahaan, karena dengan adanya informasi akan membantu dalam operasi dan pengambilan keputusan sehari-hari.

Dengan adanya sistem yang baik diharapkan dapat menghasilkan suatu informasi yang berkualitas tinggi. Informasi yang baik tersebut mempunyai kriteria sebagai berikut, relevan, akurat, tepat waktu, ringkas, jelas, dapat diukur, dan konsisten.

1.6.2 Definisi Operasional

Adapun indikator yang dapat digunakan dalam mengetahui peran pejabat pengelola informasi dalam mendorong keterbukaan informasi di Kabupaten Klaten tahun 2016 sebagai berikut :

1. Relevan. Informasi yang relevan berkaitan dengan sejauh mana informasi tersebut dapat membuat perbedaan untuk alternatif pengambilan keputusan.
2. Akurat.keakuratan informasi berkaitan dengan ketepatan dan keandalan informasi tersebut sehingga informasi yang akurat, berarti bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan bagi pemakai informasi.
3. Tepat waktu. Ketepatan waktu sebuah informasi sangat penting karena informasi tersebut harus tersedia pada saat dibutuhkan karena berhubungan dengan pengambilan keputusan atau kebijakan.
4. Ringkas. Keringkasan sebuah informasi berarti informasi tersebut sudah digolongkan dan disajikan dalam format yang tidak terlalu detail sehingga tidak membingungkan para pemakai informasi.

5. Jelas. Informasi yang jelas menunjukkan tingkat kemampuan informasi tersebut sudah digolongkan dan disajikan dalam format yang tidak terlalu rinci.
6. Dapat diukur. Berhubungan dengan konsep pengukuran informasi, informasi yang dapat diukur akan menambah nilai informasi tersebut.
7. Konsisten. Sebuah informasi berhubungan dengan kemampuan untuk dapat di bandingkan dengan informasi sejenis dari fungsi yang berbeda atau informasi yang sejenis dengan waktu yang berbeda.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu prosedur penelitian dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar dan bukan berupa angka. Laporan penelitian akan berisi kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data mungkin saja didapat dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lain yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang dihadapi (moleong, 2004:6)

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut diperoleh setelah melakukan analisis terhadap

kenyataan social yang menjadi focus penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan – kenyataan tersebut. (Ruslan, 2004:213)

1.7.2 Sumber Informasi

- a. Kabag Humas
- b. Staf Humas
- b. 8 Masyarakat

1.7.3. Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder :

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data utama yang didapatkan dari wawancara mendalam dengan pihak–pihak yang berwenang dan berkopeten berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.

1.7.4..Alat dan Teknik Pengumpulan Data

1). Peneliti menggunakan alat bantu daftar pertanyaan/*interview guide* guna mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden atau pihak-pihak yang berkepeten dengan membawakan pertanyaan terperinci.

2). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung dan mendalam kepada narasumber mengenai informasi – informasi yang dibutuhkan peneliti berkaitan dengan tema penelitian yang sedang dilakukan.

b. Studi Pustaka

Cara pengumpulan data-data yang dilakukan dengan menggunakan literatur dan teori atau sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang bersangkutan serta menggabungkan data dari PPID Kabupaten Klaten.

c. Teknik Pengumpulan Data

teknik yang digunakan yaitu dengan cara mentranskrip hasil wawancara kemudian mengelompokan per indikator yang digunakan.

1.7.5. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang bersifat emik, yaitu pendekatan penelitian yang perolehan datanya berbentuk narasi, cerita detail, ungkapan, dan bahasa asli konstruksi para responden atau informan, tanpa ada evaluasi interpretasi dari peneliti (Hamidi, 2007:124).