

## Kajian Terhadap Komunikasi Daring PPID di Pemerintah Kota Solok

Suprapti Ariandayani, Emeraldy Catra, Asrinaldi

<sup>1</sup>Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Andalas Padang  
e-mail: [ariandayani123@gmail.com](mailto:ariandayani123@gmail.com)

### Abstrak

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau yang disingkat dengan PPID memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola dan menyediakan informasi publik. Dasar hukum pelaksanaan tugas tersebut diatur dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID utama berada di Dinas Komunikasi dan Informatika, sedangkan PPID Pembantu berada di Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hambatan yang dihadapi PPID Pemerintah Kota Solok dalam menyediakan informasi Publik. Penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi PPID dalam menyediakan informasi publik antara lain : belum ada regulasi yang mengatur tentang Daftar Informasi Publik apa saja yang harus disediakan oleh masing-masing PPID Pembantu, PPID Pembantu tidak mengetahui jumlah target Daftar Informasi Publik yang harus dicapai dalam satu tahun dan Sosialisasi yang dilakukan tentang PPID terhadap PPID Pembantu masih kurang.

**Kata kunci** : PPID, hambatan, komunikasi organisasi

### Abstract

Have a duty and responsibility in managing and managing public information (PPID). Legal basis the implementation of the task set out in the UU No. 14 of 2008 concerning Public Information Openness. The Main PPID is located in the Department of Communication and Information technology (Diskominfo), and the assisstant PPID was in the Regional Organization (OPD). This study aims to determine how the barriers faced main PPID on the Government of Solok City in providing Public information. The research used a qualitative approach. The results of this study show that the barriers faced by the PPID in providing public information, among others : there has been no regulation governing Public Information Lists what should be provided by assisstant PPIDs, Assisstant PPIDs does not know the number of the target List of Public Information, which should be achieved within one year and Socialization about PPID against assisstant PPIDs is still lacking.

**Keywords** : PPID, barriers, organizational communication

### PENDAHULUAN

Kehadiran internet pada saat ini membuat proses penyebaran informasi dan komunikasi menjadi mudah, cepat, murah dan tanpa batas jarak serta waktu. Sebagai bagian dari perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), internet memiliki banyak keuntungan yang membuat internet banyak digunakan dalam berbagai bidang kehidupan manusia.

Sejalan dengan perkembangannya, internet bisa dikatakan sebagai *Cyberspace* komunikasi baru masyarakat dunia. Dengan perkembangan TIK seperti saat ini, memungkinkan pengguna (baik itu pemerintah, swasta maupun yang lainnya) untuk memanfaatkan berbagai macam media yang ada untuk menyampaikan informasi ataupun mendapatkan informasi. Pemerintah Republik Indonesia telah membuat kebijakan dalam memanfaatkan TIK untuk menjawab tantangan tersebut. Dengan memanfaatkan TIK, Pemerintah membangun *e-Government (electronic government)* yang terintegrasi dari

pemerintah pusat sampai pemerintah daerah, ini bertujuan agar pemerintah dapat saling berkoordinasi diseluruh instansi baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Kebijakan pemerintah tersebut diatur dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, peraturan ini mengatur tentang kewajiban bagi pemerintah pusat maupun daerah untuk memiliki situs web atau portal masing-masing. Selanjutnya adalah peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 28 Tahun 2006 Tentang Penggunaan Nama Domain go.id untuk web resmi pemerintah pusat dan daerah. Regulasi ini kemudian dilanjutkan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 yang menjelaskan bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan atau pelayanan informasi di Badan Publik. Dengan adanya kebijakan pemerintah tersebut, lambat laun pemerintah pusat dan daerah mulai mengembangkan pelayanan publik khususnya mengenai keterbukaan informasi terhadap publik. UU KIP tersebut, telah menempatkan Indonesia menjadi negara yang menduduki posisi yang ke-5 di negara Asia dan ke-76 di dunia yang secara resmi menggunakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi.

Melalui UU KIP, masyarakat berhak mendapatkan informasi sesuai yang diatur oleh UU, sedangkan pemerintah wajib menyediakan dan menyebarluaskan informasi sesuai dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008. UU KIP disahkan oleh pemerintah Indonesia pada tanggal 3 April 2008 dan diundangkan pada tanggal 30 April 2008, namun efektif berlaku dua tahun kemudian, sejalan dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 yang mengatur tentang pelaksanaan KIP. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) adalah lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengelola informasi publik di daerah. Sebagai institusi terdepan dalam pelayanan informasi, Diskominfo dituntut untuk mampu mengkomunikasikan kebijakan dan program kerja pemerintah kepada masyarakat, sekaligus memfasilitasi aspirasi masyarakat.

Rendahnya implementasi UU KIP tersebut tidak terlepas dari manajemen komunikasi pemerintah yang belum menyesuaikan diri dengan karakteristik komunikasi di negara yang menerapkan asas demokrasi. Sebab lainnya adalah pemerintah kurang maksimal dalam menerapkan komunikasi terhadap kebijakan yang dilakukannya sehingga mengakibatkan masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. J.A. Heise (1985:209) menyatakan bahwa rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai akibat dari komunikasi yang kurang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Ini menggambarkan bahwa publik merasa pemerintah tidak menjalankan kegiatannya sesuai dengan prinsip-prinsip negara yang berlandaskan demokrasi. Publik tidak mendapatkan informasi yang bersifat terbuka mengenai kegiatan yang dilakukan pemerintah. Laporan Akuntabilitas dan kinerja yang dilakukan oleh pemerintah masih rendah. Dan hal yang lebih spesifik lagi adalah transparansi informasi masih sangat rendah dan partisipasi publik dalam penyusunan kebijakan pemerintah juga belum maksimal. Hal-hal tersebut diatas menjadi hal yang sangat penting karena menyangkut dengan akuntabilitas di pemerintahan.

Salah satu pemerintah daerah yang telah melaksanakan amanat UU KIP adalah Pemerintah Kota Solok. Dilihat dari sisi perkembangannya website PPID Pemerintah Kota Solok tidak mengalami perkembangan yang signifikan, hal ini dilihat dari jumlah dokumen dan jumlah permintaan informasi yang masih sangat rendah, informasi yang disampaikan tidak disertai gambar maupun dari segi tampilannya yang kurang menarik. Untuk menampilkan informasi dalam website sebenarnya tidak hanya berupa informasi yang berupa teks saja, namun juga berupa gambar yang statis, dinamis, memasukkan video, suara, animasi atau gabungan semuanya. Dengan tampilan website yang menarik diharapkan fungsi website PPID tidak hanya bersifat pasif, tetapi juga bersifat aktif, yang artinya website memiliki efek timbal balik terhadap para penggunanya.

Hal diatas menggambarkan bahwa website PPID Pemerintah kota Solok belum dimanfaatkan secara optimal baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Kalau saja pemerintah Kota Solok maupun masyarakat dapat memanfaatkan website tersebut dengan

lebih optimal, maka efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan akan tercapai, komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah berjalan dengan baik sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat juga akan semakin harmonis. Dengan adanya fenomena tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam tulisan ini adalah bagaimana bentuk hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Solok dalam menyediakan daftar informasi publik.

## KOMUNIKASI ORGANISASI

Tersedianya informasi di PPID sangat erat dengan kerjasama yang dilakukan oleh Diskominfo sebagai PPID Utama dan OPD-OPD sebagai PPID Pembantu. Kerjasama dan komunikasi yang baik sangat diperlukan diantara organisasi pemerintah ini agar daftar informasi publik dapat terpenuhi secara maksimal.

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari suatu individu ke individu lainnya, hal ini dilakukan untuk mengubah sikap, perilaku, pendapat dengan memanfaatkan saluran tertentu (Effendi, 2015:5). Menurut Muhammad (2017:24) organisasi bisa diartikan sebagai suatu sistem yang mengkoordinir aktivitas dan tujuan bersama. Lebih lanjut menurut Pace dan Faules (2001, 31-32) komunikasi organisasi yaitu pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit dalam organisasi yang merupakan bagian suatu organisasi. Hal yang senada juga disampaikan oleh Goldhaber (dalam Muhammad, 2017:67), yang menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yaitu suatu proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu dan yang lainnya, yang bertujuan untuk mengatasi lingkungan yang selalu berubah-ubah atau tidak pasti. Dari kedua pengertian yang sudah dijelaskan sebelumnya bisa ditarik kesimpulan bahwa komunikasi organisasi adalah sebuah proses pertukaran informasi di antara anggota organisasi tertentu untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi memiliki fungsi yang sangat penting dalam membangun lingkungan organisasi, selain itu komunikasi organisasi juga memberikan pengaruh dalam menciptakan hubungan yang baik di antara sesama anggota organisasi.

Pace dan Faules (2010:184) membagi aliran informasi dalam sebuah organisasi atas tiga antara lain :

1. Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*), adalah informasi yang mengalir dari jabatan yang memiliki otoritas tinggi kepada bawahannya. Informasi tersebut seperti bagaimana melakukan pekerjaan, dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, kebijakan dan praktik-praktik organisasi, kinerja pegawai dan informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.
2. Komunikasi ke atas (*Upward Communication*) adalah bentuk komunikasi yang mengalir dari bawah ke tingkat lebih tinggi. Tujuan komunikasi tersebut yaitu untuk memberikan umpan balik, saran maupun untuk mengajukan pertanyaan.
3. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*) adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang memiliki tingkat otoritas yang sama di dalam organisasi. Pesan-pesan yang dikomunikasikan biasanya berhubungan dengan tugas maupun tujuan kemanusiaan seperti koordinasi, pemecahan berbagai masalah dan saling memberikan informasi diantara anggota organisasi.

Dalam berbagi berbagai informasi diantara anggota organisasi tentulah memiliki pola-pola tertentu. Seperti yang diungkapkan Stephen P. Robbins (dalam Ruliana, 2014:80) membagi lima pola komunikasi dalam organisasi, yaitu :

1. Pada pola roda, ciri-ciri pola ini antara lain semua perintah, laporan, perintah kerja maupun pengawasan terletak pada satu orang dan interaksi antar bawahan tidak terjadi pada pola ini
2. Pola rantai (*chain*), pola ini irip dengan pola roda, yang membedakannya adalah anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja.
3. Pola lingkaran (*circle*), ciri-ciri pola ini semua anggota memiliki kedudukan yang sama sehingga pemimpin tidak ada dalam pola ini.

4. Pola bintang, ciri-ciri pola ini semua anggota memiliki kedudukan yang sama sehingga dalam pola ini pemimpin tidak ada
5. Pola huruf Y, ciri-ciri pola ini beberapa saluran terbuka dan dibatasi. Pada pola ini terdapat pemimpin yang jelas dan anggota lainnya sebagai pemimpin kedua.

Seperti yang diungkapkan oleh Simon, Smithburg dan Thompson (dalam Silalahi, 2004:50) pada prakteknya bahwa komunikasi organisasi juga mengalami hambatan, rintangan atau *blockages*, hambatan tersebut dapat terjadi dalam setiap satu dari tiga tahap dalam proses komunikasi yaitu *initiation* (seseorang harus memprakarsai komunikasi), *transmission* (pesan harus dikirimkan dari sumber menuju tujuannya) dan *reception* (komunikasi harus memberikan dampak terhadap penerimanya). Selanjutnya Simon, Smithburg dan Thompson dalam Abidin (2016:97), membagi hambatan atau rintangan tersebut dalam tujuh tipe yaitu: *Barrier of language* (penggunaan bahasa), *Frame of reference* (penafsiran), *Status distance* (perbedaan status), *Geographical distance* (jarak geografis), *Self protection of the initiator* (ketidaksediaan), *Pressure of the work* (tekanan), *Deliberate restrictions upon communication* (pembatasan).

Untuk membahas penelitian ini, penulis menggunakan teori jaringan yang diperkenalkan oleh Peter R Monge dan Noshir S Contractor pada tahun 2003. Asumsi dalam teori jaringan adalah keterhubungan, artinya adanya jalur komunikasi yang relatif stabil di antara individu-individu pada suatu organisasi. Pada jaringan organisasi, dapat dilihat lewat sejumlah kualitas yang dimilikinya, selain itu peneliti juga harus melihat individu-individu di dalam jaringan organisasi. Dalam konteks ini dapat difokuskan pada :

- a. Fungsi jaringan, organisasi senantiasa memiliki banyak jaringan yang tumpang tindih.
- b. Tingkat keterhubungan, keterhubungan (*connectedness*) bisa dikatakan rasio antara hubungan yang sebenarnya dengan kemungkinan hubungan.
- c. Sentralitas dan desentralitas, maksudnya adalah derajat keterhubungan antara individu dan kelompok.
- d. Derajat pemisahan. Maksudnya adalah jumlah hubungan yang terdapat antara individu dengan orang lain (*degrees of separation*).

### **PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)**

PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) adalah pejabat yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Salah satu Dasar hukum dalam implementasi PPID di Kota Solok adalah Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID pada Pemerintah Kota Solok terdiri atas : PPID Utama yang berada oleh Diskominfo dan PPID Pembantu yang terdiri atas seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah).

Untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat, maka OPD (Organisasi Perangkat Daerah) selaku PPID wajib menyediakan informasi-informasi antara lain : Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara serta merta, dan Informasi yang wajib disediakan setiap saat.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian yang telah disampaikan diawal, maka peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sugiyono dalam Anggito dan Johan Setiawan (2018:8) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan berlandaskan pada filsafat post positivisme, karena berperan untuk meneliti pada keadaan objek yang alamiah, dalam hal ini peneliti sebagai instrument kunci, pengambilan sampel dan sumber data dilaksanakan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan datanya dengan triangulasi (gabungan), analisis datanya bersifat induktif/kualitatif serta hasil penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode penelitian kualitatif yang digunakan peneliti adalah studi kasus. Penelitian studi kasus adalah penelitian terhadap suatu kasus atau fenomena yang terjadi didalam masyarakat, dilakukan pada kesatuan sistem yang dapat berupa program, kegiatan, peristiwa

maupun sekelompok individu yang ada pada kondisi tertentu. Teknik pengumpulan yang peneliti gunakan meliputi observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sumber data primer didapatkan pada PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, sedangkan untuk data sekunder didapatkan dari beberapa OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Pemerintah Kota Solok. Sedangkan untuk analisis datanya, melalui tiga tahapan yaitu : Reduksi data/kodifikasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa orang informan dapat disampaikan bahwa PPID Pemerintah Kota Solok sudah melaksanakan amanat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hal ini dibuktikan dengan dibentuknya PPID Utama yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika dan PPID-PPID Pembantu yang berada di OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Pada awalnya pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 berada di bagian Humas Sekretariat Daerah, namun semenjak tahun 2017 berada dibawah Dinas Komunikasi dan Informatika.

Untuk melihat perkembangan ketersediaan informasi publik di Kota Solok, masyarakat bisa mengaksesnya pada laman <http://ppid.solokkota.go.id/>. Sebagai salah satu produk layanan masyarakat, PPID memiliki tugas dan tanggung jawab menyediakan dan melayani kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Berdasarkan penelusuran yang penulis lakukan pada laman statistik website PPID (per tanggal 23 September 2021) tersebut bisa dilihat bahwa jumlah dokumen yang diunggah sebanyak 2741, jumlah permohonan informasi 43 dan jumlah unduhan 46238.



Dari statistik tersebut bisa digambarkan bahwa pelaksanaan PPID pada Pemerintah Kota Solok sudah berjalan baik, namun sayangnya belum maksimal karena adanya hambatan atau rintangan yang menghadapinya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disampaikan bahwa terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh PPID Pemerintah Kota Solok dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk menyediakan dan melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan ketersediaan informasi publik diantaranya : belum ada regulasi yang mengatur tentang Daftar Informasi Publik apa saja yang harus disediakan oleh masing-masing PPID Pembantu, PPID Pembantu tidak mengetahui jumlah target Daftar Informasi Publik yang harus dicapai oleh dalam satu tahun dan Sosialisasi yang dilakukan tentang PPID terhadap PPID Pembantu masih kurang.

Meskipun PPID Pemerintah Kota Solok mengalami banyak hambatan namun jika hal ini bisa dikomunikasikan dengan baik maka hambatan-hambatan tersebut bisa saja diminimalkan. Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam organisasi. Komunikasi yang baik diantara OPD-OPD tersebut sangat dibutuhkan agar seluruh kegiatan pemerintahan dapat berjalan dengan baik pula.

## **SIMPULAN**

Undang-Undang No 14 tahun 2008 sudah dilaksanakan lebih dari satu dasawarsa, namun sayangnya pelaksanaannya dirasa masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Beberapa hambatan yang dihadapi PPID Pemerinath Kota Solok sudah disampaikan sebelumnya. Dari beberapa hambatan yang sudah disampaikan tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa secara umum hal yang menjadi hambatan terletak pada komunikasi diantara Organisasi Perangkat Daerah yang belum baik, sehingga daftar informasi publik pada PPID Pemerintah Kota Solok belum maksimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, Yusuf Zainal. 2016. *Komunikasi Pemerintahan*. Jawa Barat : CV. Pustaka Setia.
- Anggito, Abi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi : CV Jejak Effendi, Onong Uchjana. 2014. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muhammad, Arni. 2017. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pace, R. Wayne and Don F. Faules. 2010. *Komunikasi Organisasi : Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta : Rajawali Pers
- Silalahi, Ulbert. 2007. *Studi Tentang Ilmu Perencanaan Pembangunan*. Bandung: Sinar Baru Algesindo