

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi manusia. Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Manusia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia perlu berkomunikasi. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi. Berdasarkan pengertian sederhana itu, maka dapat dikaitkan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan berlangsung tanpa didukung oleh unsur pengirim (source), pesan (message), saluran/media (channel), penerima (receiver), dan pengaruh (effect), unsur-unsur ini bisa disebut dengan komponen atau elemen komunikasi (Cangara 2012:25). Unsur-unsur komunikasi tersebut haruslah dapat dipenuhi agar tercapainya keefektifan dalam berkomunikasi. Layaknya humas dalam lembaga pemerintahan yang harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar dan dapat meningkatkan sistem pelayanannya.

Sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan, keberadaan humas sangat dibutuhkan untuk mengurus hal yang berkaitan dengan nama baik sebuah lembaga pemerintahan. Humas pada lembaga pemerintahan memiliki fungsi diantaranya adalah untuk memperkenalkan program pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui program yang sedang/sudah dirancang, sebagai mediator dengan instansi lain agar terjalinnya kerjasama yang baik, membangun citra pemerintah dimata publik, mengawasi pendapat publik terhadap lembaga pemerintah, menerima informasi dari publik, memberikan informasi kepada publik dan tentunya memberikan pelayanan kepada publik demi tercapainya suatu persepsi yang baik.

Informasi merupakan salah satu kebutuhan yang penting bagi publik dalam era keterbukaan informasi seperti saat sekarang ini. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana yang mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggara negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Pengelola informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi. Menurut Saleh *et al.* (2018:57) masyarakat informasi dapat diartikan sebagai suatu masyarakat dimana kualitas hidup dan juga prospek perubahan sosial dan pembangunan ekonomi tergantung pada peningkatan dan pemanfaatan informasi.

Keberadaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik dan kewajiban badan publik dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi. Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat dan sederhana Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, berdasarkan Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 6 Tahun 2018.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Kementerian Desa PDTT merupakan salah satu pelayanan publik yang dinaungi oleh Biro Humas dan Kerjasama Kemendesa berperan penting untuk mewujudkan suatu transparansi antara badan publik dan masyarakat. Karena dengan adanya PPID informasi dapat



diakses oleh masyarakat dimana saja dan kapan saja melalui sumber yang sudah disediakan. PPID Kemendes berperan dalam meningkatkan kinerja internalnya untuk penyediaan informasi seperti pengumpulan, pengelolaan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusianya. PPID Kementerian Desa menerapkan mekanisme yang wajib diikuti oleh masyarakat agar informasi dapat diterima dengan baik. Hambatan-hambatan pun dapat ditemui dalam pekerjaan yang dijalani oleh PPID.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada laporan akhir ini, meliputi:

- 1) Bagaimana peran PPID dalam Pelayanan Informasi di Kemendes PDTT ?
- 2) Bagaimana Mekanisme PPID dalam Pelayanan Informasi di Kemendes PDTT ?
- 3) Apa saja hambatan PPID dalam memberikan pelayanan informasi di PPID Kemendes PDTT ?

Tujuan

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah, maka tujuan dalam penulisan laporan akhir ini, meliputi:

- 1) untuk menjelaskan Peran PPID dalam Pelayanan Informasi di Kemendes PDTT
- 2) untuk menjelaskan Mekanisme pelayanan oleh PPID di Kemendes PDTT
- 3) untuk menjelaskan hambatan apa saja yang ada dalam PPID di kemendes PDTT

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengambilan data dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Jalan TMP Kalibata No. 17 Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Waktu pengumpulan data dilakukan setiap hari kerja selama dua bulan, dimulai pada tanggal 27 Juni 2019 sampai dengan tanggal 9 Agustus 2019.

Data dan Instrumen

Data dan instrumen merupakan dua hal penting yang digunakan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang ada. Data adalah sumber informasi yang didapatkan baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat dijadikan sumber penguat dalam tulisan, sedangkan instrumen adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data untuk laporan akhir ini. Berikut adalah jenis-jenis data dan instrumen:

- 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer ini diperoleh dari keterlibatan langsung penulis saat PKL dan melakukan proses pelayanan informasi dan menerima pengaduan langsung dari masyarakat melalui telepon dan media sosial. Penulis juga mewawancarai Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Biro Humas dan Kerjasama Kemendes PDTT dan Staf bagian IPP yang bertugas.