



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kodrat manusia sebagai makhluk sosial yang mana tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain membuat manusia dituntut untuk dapat berkomunikasi. Menurut Lasswell dirujuk Mulyana (2016:69), mengatakan "komunikasi dapat terjadi dengan adanya lima unsur yang saling bergantung antara satu dengan yang lain yaitu sumber (source), pesan atau informasi, saluran atau media, penerima (receiver), dan efek". Lima unsur komunikasi ini telah memiliki peran masing-masing dalam berlangsungnya kegiatan komunikasi.

Sumber (source) biasa disebut juga dengan komunikator merupakan orang yang memiliki sebuah pesan/informasi dan berperan untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain. Orang yang menerima sebuah pesan/informasi dari sumber biasa disebut dengan penerima (receiver) atau komunikan. Pesan/informasi merupakan seperangkat simbol dalam bentuk verbal maupun nonverbal yang memiliki makna tertentu yang akan ditransfer dari sumber kepada penerima. Menyampaikan sebuah informasi dari sumber kepada penerima tentunya memerlukan saluran atau media yaitu sebuah alat baik berupa benda maupun udara. Informasi yang sudah sampai kepada komunikan, tentunya akan memberikan efek seperti perubahan tingkah laku, penambahan pengetahuan, dan lain sebagainya. Jadi kegiatan komunikasi dapat terjadi dengan lancar apabila unsur-unsur tersebut dapat terpenuhi dengan tujuan tertentu.

Seseorang akan berkomunikasi dengan tujuan untuk memperoleh sebuah informasi, untuk mempengaruhi khalayak, untuk mempertimbangkan solusi atas masalah yang sedang dihadapi, untuk mengambil sebuah keputusan, dan bahkan hanya sekedar untuk mendapatkan hiburan. Informasi berasal dari kata Latin "*informare*" yang berarti memberikan informasi. Menurut Saleh *et al* (2018:6), "informasi adalah data yang terorganisasi menjawab pertanyaan dasar berikut: *What? Who? When? Where?*". *What* dan *who* menjelaskan informasi apa yang akan disampaikan dan memberitahu siapa yang terlibat dalam informasi tersebut. *When*, menyertakan kapan berlangsungnya informasi itu dan *where* yang menyebutkan dimana informasi tersebut terjadi. Definisi informasi ini dapat ditarik maksud bahwa informasi adalah kumpulan data atau fakta yang menjawab sebuah pertanyaan tertentu serta dikelola agar menjadi sesuatu yang bermanfaat dan penting bagi seseorang yang membutuhkannya. Informasi publik adalah informasi yang berkaitan dengan pemerintahan dan perlu dikonsumsi oleh publik.

Era keterbukaan informasi seperti saat ini, telah membebaskan masyarakat dalam hal mendapatkan informasi publik. Menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa "informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggara negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik". Semua badan publik yang menyediakan informasi publik diharuskan untuk membuka akses permohonan informasi dengan tujuan mempercepat perwujudan keterbukaan informasi publik.

Keterbukaan informasi publik akan terwujud dengan ikut disertakan partisipasi masyarakat agar masyarakat juga dapat mengawasi, mengetahui dan ikut

serta dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik. Hak publik untuk memperoleh sebuah informasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan merupakan salah satu elemen penting untuk mewujudkan penyelenggaraan negara terbuka. Moenek, *et al* (2020:3), mengatakan “hak atas informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan”. Oleh karena itu, semua warga negara berhak mendapatkan sebuah informasi publik untuk mewujudkan tata negara yang baik atau *good governance* dan mencegah terjadinya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Partisipasi masyarakat dalam mewujudkan *good governance* juga memiliki prinsip yang beriringan dengan berkembangnya pandangan baru.

Menurut Dwiyanto (2018:190), menegaskan “prinsip partisipasi masyarakat mewujudkan *good governance* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*customer*) melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya (*owner*)”. Jadi dengan adanya pandangan tersebut mengartikan bahwa masyarakat seharusnya juga dilibatkan dalam menetapkan jenis pelayanan yang dibutuhkan, mekanisme pelayanan pengaduan dan permohonan informasi yang mudah dipahami serta media yang dapat dijangkau oleh masyarakat untuk memperoleh informasi.

Penyelenggara pelayanan informasi publik dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui dua jenis pelayanan yaitu pelayanan *front office* dan *back office*. Pelayanan ini dapat diselenggarakan secara tatap muka langsung atau melalui media. Media yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan ini antara lain telepon, *email*, *facebook*, *website*, Laporan SP4N, dan Klik *Whatsapp*. Pelayanan informasi publik yang disediakan oleh PPID ini diharapkan dapat membuat masyarakat lebih mudah mencari informasi dan memberikan *feedback* yang baik kepada pihak pemerintahan.

Koesomowidjojo (2021:45) mengatakan bahwa “*Feedback* atau timbal balik yaitu adanya tanggapan dari penerima pesan sebagai pertanda bahwa ada tidaknya pemaknaan terhadap pesan yang disampaikan kepada publik”. Timbal balik yang diberikan kepada komunikator dapat berupa timbal balik yang negatif maupun positif. Timbal balik negatif akan memberikan kesan pada kinerja pemerintah menjadi kurang baik juga, tetapi jika masyarakat memberikan timbal balik yang positif kepada pihak penyelenggara pelayanan informasi publik ini menandakan bahwa masyarakat memahami informasi yang diterima dengan baik. Hal ini juga dapat menambah penilaian kinerja pihak pemerintahan dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik. Informasi yang dapat diterima oleh publik tentunya perlu diolah dahulu oleh suatu badan atau organisasi pemerintahan yang mana proses ini dinamakan dengan sistem informasi.

Prehanto (2020:21) menyatakan bahwa “Sistem informasi merupakan proses pengumpulan, penyimpanan, analisis sebuah informasi dengan tujuan tertentu”. Sistem informasi terdiri dari dua data yaitu data masuk/*input* dan data keluar/*output*. Data masuk/*input* merupakan data yang masuk pada sistem informasi berupa dokumen atau informasi dasar. Data keluar/*output* merupakan data yang telah siap untuk ditransfer kepada penerimanya berupa dokumentasi laporan. Proses sistem informasi di lingkup pemerintahan ini dilakukan oleh sebuah organisasi yang disebut dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang disingkat PPID.



Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan organisasi yang dibentuk untuk menjadi garda terdepan sebuah instansi pemerintahan dalam hal pendokumentasian, penyimpanan, pendistribusian, penyedia dan pelayanan informasi dan dokumentasi. Tujuan didirikannya adalah untuk mengoptimalkan upaya pemerintah dalam hal keterbukaan informasi publik. Organisasi ini terbagi menjadi dua yaitu PPID Utama dan PPID Pembantu. PPID Utama berada di instansi pusat pemerintahan dan PPID Pembantu yang berada di bagian Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kota Madiun ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Madiun. Pelayanan informasi publik yang diberikan kepada masyarakat pasti memiliki mekanisme tertentu agar proses laporan pengaduan dan permohonan informasi publik dapat terstruktur dan rapi. Mekanisme dalam melayani masyarakat dalam hal pengaduan dan permohonan informasi publik sudah dilakukan sesuai dengan aturan yang telah disepakati dan ditetapkan, tapi tidak menutup kemungkinan jika dalam proses pelayanan informasi masih terdapat hambatan. Hambatan yang terjadi selama proses pelayanan akan tetap dianalisis oleh PPID Kota Madiun untuk memberikan solusi yang tepat pada setiap permasalahannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah di laporan akhir ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana mekanisme pelayanan informasi publik dalam melayani pengaduan dan permohonan informasi publik di PPID Kota Madiun?
- 2) Apa saja hambatan dan solusi PPID Kota Madiun dalam memberikan pelayanan informasi publik?

### Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penulisan laporan akhir ini sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan mekanisme pelayanan informasi publik dalam melayani pengaduan dan permohonan informasi publik di PPID Kota Madiun.
- 2) Menjelaskan hambatan dan solusi PPID Kota Madiun dalam memberikan pelayanan informasi publik.

## METODE

### Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data yang digunakan untuk mengerjakan laporan akhir ini dilaksanakan saat kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di kantor Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kota Madiun yang letaknya sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Madiun. Kantor ini beralamatkan di jalan Perintis Kemerdekaan No.32 Kota Madiun, Jawa Timur 63116. Waktu pengumpulan data dilakukan saat PKL selama dua bulan yang dimulai pada 1 Maret 2021 sampai dengan 4 Mei 2021 dengan total