

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERBUKAAN DAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA KOTA PALEMBANG

Susi Andriany<sup>1</sup>, Ariyanti<sup>2</sup>

<sup>1),2)</sup> Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan  
Email Correspondence: susiandriany80@gmail.com

### *Abstract*

*This research was qualitative research. The selection of sources was chosen using a purposive sampling technique where the researcher selected sources based on special characteristics that were in accordance with the research objectives so that it was hoped that the sources could answer the research questions. The data collection techniques of this research are interviews, observation and documentation studies. Sources of data used were primary data, secondary data and online data. The data analysis techniques of this research were data collection, data reduction, data presentation, and conclusions. Based on the research results, 1)the communication factor between policy makers and implementers was quite good because every time there was a new policy, policy makers immediately communicate this to the implementers, one of which was by holding socialization. 2)the resource factor in implementing the public information disclosure policy carried out by public information service section officers had not been fulfilled properly, because the number of staff was not sufficient and there was a lack of facilities that could support performance. Moreover, the lack of these factors could cause obstacles such as the data previously described by the researcher. 3) disposition factor, the attitude shown by officers was a responsible attitude, namely by trying to comply with regulations related to public information disclosure. The disposition factor in implementing the public information disclosure policy carried out by the public information services section had been fulfilled quite well because officers already had attitudes that could support the creation of good policy implementation. 4)bureaucratic structure factors, the existence of SOPs and coordination carried out by officers in implementing public information disclosure policies was sufficient to meet the needs of bureaucratic structure factors as explained by Edwards in the Policy Implementation theory.*

**Keywords:** *implementation, policy, public information disclosure*

### **Abstrak**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pemilihan narasumber dipilih dengan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih narasumber berdasarkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan narasumber tersebut dapat menjawab pertanyaan penelitian. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer, data sekunder dan data online. Teknik analisis data penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian 1) faktor komunikasi antara pembuat kebijakan dengan para implementor sudah cukup baik karena setiap ada kebijakan baru, pembuat kebijakan langsung mengkomunikasikan hal tersebut kepada para implementor salah satunya dengan cara diadakan sosialisasi. 2) Faktor sumber daya dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh petugas seksi pelayanan informasi publik belum terpenuhi dengan baik, karena jumlah staf yang belum cukup memadai dan adanya kekurangan fasilitas yang dapat menunjang kinerja. Terlebih lagi kekurangan faktor tersebut dapat menimbulkan hambatan seperti data yang sudah dipaparkan sebelumnya oleh peneliti. 3)

faktor disposisi, Sikap yang ditunjukkan oleh petugas adalah sikap bertanggung jawab yaitu dengan berupaya untuk mentaati peraturan yang terkait keterbukaan informasi publik. Faktor disposisi dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh seksi pelayanan informasi publik sudah cukup terpenuhi dengan baik karena petugas sudah memiliki sikap-sikap yang dapat menunjang terjalciptanya implementasi kebijakan yang baik. 4) faktor struktur birokrasi, Adanya SOP dan koordinasi yang dilakukan oleh petugas dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik sudah cukup memenuhi kebutuhan faktor struktur birokrasi seperti yang dipaparkan oleh Edwards dalam teori Implementasi Kebijakan.

**Kata Kunci:** Implementasi, kebijakan, keterbukaan dan informasi publik

## A. PENDAHULUAN

### Latar belakang

Indonesia merupakan negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Dalam UUD pasal 1 ayat 2 tahun 1945 menentukan bahwa “Kedaulatan adalah ditangan rakyat, dan dilakukan sepenuhnya oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR)”. Dengan demikian rakyat memiliki kedudukan yang tinggi, akan tetapi karena seluruh masyarakat Indonesia tidak mungkin berkumpul di suatu saat dan pada suatu tempat untuk memusyawarahkan kenegaraan atau pemerintahan maka kedaulatan yang ada ditangan rakyat itu, dilakukan sepenuhnya oleh MPR (Thaib, 1998: 9-10). Salah satu contoh dari penerapan sistem demokrasi adalah adanya kebijakan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang diatur dalam UU no.14 tahun 2008. UU KIP tersebut secara resmi disahkan pada 30 April kemudian undang-undang tersebut resmi

diberlakukan pada 1 Mei 2010 (Aritonang, *Jurnal Komunikasi*, No. 3: 261). Dalam implementasi keterbukaan informasi pu blik tersebut, badan publik sebagai pelayan publik harus menjalankan kebijakan dengan cara menyediakan fasilitas berupa informasi publik.

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan dalam pencapaian dari tujuan dibuatnya suatu kebijakan, dengan demikian sudah seharusnya badan publik sebagai pelayan publik mengimplementasikan kebijakan publik yang sudah diatur dalam Undang-Undang. Dalam implementasi kebijakan publik terdapat berbagai ragam tindakan seperti mengeluarkan dan menggunakan indikator, membelanjakan dana, mendistribusikan informasi, menganalisis berbagai macam masalah, mengumpulkan data, mengalokasikan dan merekrut personalia menciptakan unit-unit organisasi dan lain-lain.

Kebijakan publik harus diimplementasikan dengan tepat agar tujuan dari dibuatnya kebijakan tersebut dapat tercapai, beberapa hal yang menunjang dalam implementasi kebijakan adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang jelas (Awang, 2010:44)

Implementasi kebijakan KIP merupakan salah satu upaya pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM), karena informasi publik merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang, selain itu dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat pun bisa memantau para pejabat dan ikut serta berpartisipasi dalam roda pemerintahan yang sedang berlangsung. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri dari praktik *good governance*, untuk itu prinsip-prinsip dalam menjalankan *good governance* tidak akan terjadi tanpa adanya rasa peduli dari pemerintah dalam menyadari bahwa pemerintah sebagai badan publik memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi publik kepada masyarakatnya. Maka dengan demikian pemerintah sudah seharusnya berupaya untuk lebih transparan (Setiawan dan Sugiana, *Jurnal Kajian Komunikasi* No, 2, Desember 2013: 2).

Terwujudnya pemerintahan terbuka menjadi salah satu ciri dari *good*

*governance* atau pemerintahan yang baik. Suatu pemerintahan dapat dikatakan sebagai *good governance* apabila dalam penyelenggaraan pemerintahannya terdapat manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab serta memiliki prinsip yang sejalan dengan konsep demokrasi (Sedarmayanti, 2004: 22). Terdapat dua hal orientasi dalam pemerintahan yang baik, yang pertama berorientasi pada orientasi negara yaitu harus mengarah pada pencapaian tujuan nasional, dan yang kedua pemerintahan harus memiliki fungsi yang ideal seperti bekerja secara efektif dan efisien untuk mengupayakan tujuan nasional (Sedarmayanti, 2004: 42).

Pemerintahan Kota Palembang sebagai badan publik tentu memiliki upaya untuk menjadi *good governance*. Salah satu bentuk upaya yang dilakukan adalah dengan menjalankan kebijakan keterbukaan informasi publik agar masyarakat kota Palembang terpenuhi kebutuhan informasi publiknya. Pada tahun 2015 pemerintahan kota Palembang khususnya dibagian Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) mendapatkan penghargaan dalam acara *Kominfo Award* juarake 3 dari 27 pemerintahan kota dan kabupaten di Sumatera Selatan dalam

kategori badan publik yang menerapkan keterbukaan informasi publik terlengkap sesuai dengan peraturan perundang-undangan KIP.

Pada Januari tahun 2017 Dinas Perhubungan dan Dinas Komunikasi dan Informatika dipisah menjadi dua dinas yang berbeda, sehingga kedua dinas tersebut tentu sudah tidak memiliki tujuan yang sama. Salah satu tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) adalah mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik. Sebagai dinas baru tentu petugas harus merancang hal-hal yang berkaitan dengan tugas pokoknya salah satunya adalah menyebarluaskan informasi publik yang termasuk dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik. Adanya prestasi yang pernah diraih ketika Dinas Kominfo masih bergabung dengan Dinas Perhubungan, maka seharusnya petugas Dinas Kominfo yang bertanggung jawab dalam mengelola informasi publik harus mengerjakan tugasnya dengan baik dan benar agar Dinas Kominfo bisa meraih penghargaan serupa seperti ketika dinas tersebut masih bergabung dengan dinas lain.

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan diatas, peneliti akan membahas apa saja dan bagaimana

implementasi kebijakan keterbukaan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Kominfo pemerintahan kota Palembang khususnya pada pelayanan informasi publik, dan juga peneliti ingin mengetahui apa saja yang menjadi hambatan Diskominfo pemerintahan kota Palembang dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik, mengingat Dinas Kominfo merupakan Dinas yang baru berdiri pada tahun 2017. Pemerintahan kota Palembang menjadi objek dalam penelitian ini karena pada 2015 pelayan publik dibagian keterbukaan informasi publik mendapatkan Kominfo *Award* peringkat ketiga dengan kategori badan publik yang menerapkan keterbukaan informasi publik terlengkap sesuai peraturan Undang-Undang KIP. Hal tersebut yang melatar belakangi peneliti ingin mengetahui implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

### **RumusanMasalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah “Bagaimana implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang?”

## B. KAJIAN PUSTAKA

### 1. Definisi Kebijakan Publik

Nugroho (2008: 96) mencoba menjelaskan definisi kebijakan publik yaitu kebijakan (*policy*) adalah *an authoritative decision* (keputusan otoritatif). *Decision made by the one who hold the authority, formal and informal* (keputusan yang dibuat seseorang yang memiliki otoritas baik formal maupun informal). Publik adalah sekelompok orang yang terikat dengan suatu isu tertentu. Jadi, “publik bukanlah berarti umum, rakyat, masyarakat, maupun sekedar stakeholders. Publik adalah *a sphere where people become citizen, a space where citizens interact, where state and society exist* (publik adalah ruang dimana orang-orang menjadi warga negara, tempat dimana warga negara berinteraksi, dan tempat eksistensi negara dan masyarakat).

Friedrich (1963: 79) berpendapat bahwa *Public policy is a proposed course of action of a person, group, or government within a given environment providing obstacles and opportunities which the policy was proposed to utilize and overcome in an effort to reach a goal or realize an objective or purpose.*

Agustino (2006 : 41), definisi yang dikemukakan oleh Friedrich tersebut menunjukkan bahwasanya kebijakan

publik mengandung beberapa maksud atau tujuan. Meskipun maksud atau tujuan tersebut tak dapat dilihat, namun ide yang terkandung didalamnya merupakan bagian penting dari definisi kebijakan. Berdasarkan beberapa definisi yang telah dipaparkan tersebut diatas, dapat ditarik suatu garis besar tentang hakikat dari kebijakan publik. Pada hakikatnya kebijakan publik merupakan serangkaian aturan yang menjadi pedoman atas tindakan yang akan diambil oleh pemerintah yang memiliki maksud atau tujuan untuk memenuhi kepentingan publik.

### 2. Implementasi Kebijakan

Gordon (1986 : 20) mengatakan implementasi kebijakan berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. Menurut Pressman dan Wildavsky (1973), Howlett dan M. Ramesh (1995) dan Gordon (1986), implementasi kebijakan publik memiliki prasyarat yaitu :

1. Implementasi kebijakan publik mengandung sesuatu/beberapa maksud atau tujuan;
2. Dalam kebijakan publik terdapat sesuatu ide yang mendasari munculnya kebijakan tersebut;
3. Pada kebijakan publik terdapat serangkaian kegiatan-kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.

4. Dalam merealisasikan program, tugas administrator pemerintahan (birokrasi), melakukan interpretasi, mengorganisir dan menerapkan kebijakan tersebut.

Dengan demikian, dari berbagai definisi implementasi kebijakan sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan suatu proses dan hubungan dimana aturan tindakan-tindakan dilakukan baik oleh individu-individu maupun pejabat-pejabat dan aparat pemerintah yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijaksanaan.

Dalam implementasi kebijakan terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan, yaitu; komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Menurut Edward III (seperti dikutip Awang,2010:44) menyebutkan bahwa keempat faktor tersebut dapat menentukan keberhasilan dalam implementasi suatu kebijakan, karena apabila implementor mengabaikan faktor-faktor tersebut maka implementasi kebijakan akan menuai kegagalan dalam pelaksanaannya.

### **3. Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia**

Indonesia merupakan negara hukum dimana segala sesuatunya memiliki aturan, salah satu aturan yang berlaku di Indonesia adalah kebijakan mengenai keterbukaan informasi publik dimana badan publik memiliki kewajiban untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut agar masyarakat mendapatkan haknya dalam pemenuhan kebutuhan informasi publik (KIP). Kebijakan KIP sendiri diatur oleh UU no 14 tahun 2008 yang diresmikan pada 30 April 2010 kemudian mulai diberlakukan pada 1 Mei. (Aritonang, *Jurnal Komunikasi*, No. 3: 261) Adanya perundang-undangan terkait keterbukaan informasi publik berlandaskan pada salah satu bentuk upaya untuk pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM) karena informasi publik merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang.

Terdapat beberapa tujuan dari adanya Undang-Undang keterbukaan informasi publik yaitu; *Pertama* menjamin hak masyarakat mengetahui apa saja yang dilakukan oleh badan publik dari mulai perencanaan program kebijakan publik, pelaksanaan kebijakan publik hingga pengambilan keputusan publik. *Kedua* mendorong masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh badan publik. *Ketiga* meningkatkan peran aktif masyarakat dalam

pengelolaan badan publik yang baik sehingga adanya transparansi, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. *Keempat* agar publik dapat mengetahui alasan dari kebijakan publik yang sedang dijalankan dimana kebijakan tersebut dapat mempengaruhi orang banyak. *Kelima* dapat mengembangkan ilmu pengetahuan serta ikut berupaya mencerdaskan kehidupan bangsa. *Keenam* menjadi acuan bagi badan publik untuk menghasilkan pelayanan publik yang lebih maksimal dan berkualitas dalam melaksanakan pelayanan informasi publik (Sastro, dkk., 2010: 4-5).

Dalam hal ini tidak hanya hak asasi terkait hak sipil dan politik saja yang dipenuhi melainkan terkait dengan hak lainnya seperti hak ekonomi, sosial dan budaya. Selain itu, adanya kebijakan keterbukaan informasi dapat mendorong masyarakat atau publik agar melakukan partisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan publik, sehingga dengan demikian adanya keterbukaan informasi publik juga dapat menjadi salah satu ciri dari negara yang demokratis (Sastro, dkk., 2010: 6). Untuk itu penerapan kebijakan KIP ini sangat tepat diberlakukan di Indonesia mengingat Indonesia merupakan negara demokrasi yang menjunjung tinggi

kedaulatan rakyat. Selain itu, dijalankannya kebijakan terkait dengan keterbukaan informasi publik juga merupakan perwujudan dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*) karena dalam UNDP (1997) salah satu prinsip dari praktik *good governance* adalah adanya transparansi (Sedarmayanti, 2004: 6).

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pemilihan narasumber dalam penelitian ini dipilih dengan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih narasumber berdasarkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan narasumber tersebut dapat menjawab pertanyaan penelitian. Untuk itu dipilih seksi pelayanan informasi publik Diskominfo pemerintahan kota Palembang yang secara langsung menangani permasalahan yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu kasi pengelolaan informasi publik, kasi layanan informasi public, kasi teknologi dan komunikasi, kasi persandian dan keamanan informasi, dan pengguna informasi. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Sumber data yang digunakan oleh peneliti untuk

menunjang penelitian ini adalah data primer, data sekunder dan data online. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data utama di lokasi penelitian maupun objek penelitian (Bungin, 2005: 132). Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber data kedua setelah sumber data primer (Bungin, 2005: 132). Data online merupakan data yang diperoleh melalui internet, seperti situs-situs resmi yang relevan dengan penelitian kemudian dijadikan sebagai referensi dan penelitian terdahulu (Bungin, 2005: 133). Teknik analisis data penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Objek yang akan diteliti adalah Pemerintahan kota Palembang khususnya bagian yang menanganiiimplementasi keterbukaan informasi publik yaitu bagian Diskominfo agar mendapatkan data sesuai dengan apa yang hendak dicari dari penelitian ini

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam implementasi kebijakan terdapat empat hal penting yang harus diperhatikan yaitu; Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan juga Struktur Birokrasi (Awang, 2010: 44). Untuk itu dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik yang

dilakukan oleh petugas pelayanan informasi Dinas Kominfo pemerintahan kota Palembang tentu harus memperhatikan ke-empat hal tersebut. Berikut pembahasan lebih rinci dari faktor-faktor dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik yang dijalankan oleh seksi pelayanan informasi publik.

##### **1. Komunikasi**

Dari data yang diperoleh peneliti adalah salah satu contoh informasi publik yang kurang memuaskan pada website resmi pemerintahan kota Palembang adalah cara pembuatan KK (kartu keluarga), menurut Fadillah Fatimah Z. sebagai salah satu narasumber menyebutkan bahwa pada website hanya menyediakan informasi persyaratan-persyaratannya saja tetapi tidak ada alur yang harus dilakukan masyarakat seperti persyaratan tersebut apakah harus diserahkan ke tingkat RT, atau kelurahan atau langsung ke Dinas Penduduk.

Efektifitas ini diukur dari salah satu tujuan dibentuknya UU KIP adalah untuk memenuhi hak asasi manusia terkait dengan pemenuhan kebutuhan informasi publik, untuk itu jika kebutuhan informasi masyarakat sudah terpenuhi maka salah satu tujuan dari keterbukaan informasi publik sudah tercapai. Selain itu, Menurut Edward III



dalam (Awang,2010:42) yang menjelaskan bahwa dalam implementasi kebijakan komunikasi harus berlangsung dengan jelas. Untuk itu apabila menurut masyarakat kota Palembang informasi yang dikomunikasikan melalui media sosial masih kurang jelas, maka faktor komunikasi ini memang belum terpenuhi dengan baik dalam implementasi kebijakan KIP.

Apabila merujuk pada pernyataan Edward tersebut. Media elektronik menjadi pilihan lain dari petugas untuk menyebarluaskan ataupun mengkomunikasikan informasi kepada publik. Tetapi memang pada televisi dan radio petugas tidak intens dalam menyebarluaskan informasi. Pada media elektronik ini petugas hanya membagikan informasi-informasi pembangunan yang sedang berjalan di kota Palembang, misalnya informasi tentang pembangunan taman kota Palembang yang baru-baru ini direnovasi menjadi lebih menarik. Bentuk informasi tersebut biasanya dikemas menjadi sebuah talkshow, jadi petugas menghadirkan narasumber yang berkaitan untuk menyampaikan bagaimana perkembangan terkait dengan pembangunan yang sedang berlangsung tersebut.

Walaupun beberapa orang masyarakat yang peneliti wawancara

lebih senang menggunakan media sosial dalam mencari informasi, namun narasumber-narasumber tersebut juga pernah melihat informasi publik yang disiarkan pada media elektronik berupa informasi-informasi pembangunan persis seperti data yang peneliti dapatkan dari wawancara dengan ketua seksi pelayanan informasi publik dinas Kominfo pemerintahan kota Palembang.

Media selanjutnya adalah media cetak, dalam media ini petugas lebih banyak bekerja sama dengan para wartawan media cetak lokal Palembang seperti radar Palembang. Jadi para wartawan tersebut memang sering mendatangi kantor atau menghubungi petugas untuk mencari informasi sebagai bahan berita. Namun apabila terdapat informasi yang memang harus disampaikan kepada publik seperti kegiatan-kegiatan pemerintahan dan juga prestasi yang diraih oleh jajaran pemerintahan kota Palembang maka petugas akan mengirimkan berita kepada media-media tersebut. Tetapi apabila terdapat kegiatan yang cukup besar, biasanya petugas memang mengundang media untuk ikut meliput kegiatan tersebut.

Dalam media cetak lokal Palembang memang tidak ada kolom khusus yang setiap harinya harus diisi dengan berita dari pemerintahan, jadi

petugas tidak memiliki kewajiban setiap harinya untuk membuat konten berita untuk mengisi kolom khusus tersebut, karena memang media cetak bukan menjadi media utama yang digunakan oleh petugas dalam penyebaran informasi publik.

Adanya penggunaan media elektronik dan media cetak lokal Palembang dalam menyebarkan informasi publik maka mengharuskan petugas membangun hubungan yang baik dengan media-media tersebut. Komunikasi yang berlangsung antara petugas dengan media tersebut terjadi secara personal karena petugas menjadikan media sebagai teman sehingga hubungan diantara kedua belah pihak tersebut terjalin dengan baik. Petugas berupaya untuk selalu terbuka apabila media lokal kota Palembang baik elektronik maupun cetak mendatangi kantor Dinas Kominfo untuk mencari informasi sebagai bahan berita. Dengan adanya keterbukaan tersebut, maka ketika petugas memiliki informasi yang ingin disebarluaskan pada media-media tersebut maka petugas sudah memiliki akses mudah karena sudah terjalinnya hubungan yang baik antara kedua belah pihak tersebut.

Penggunaan multimedia (lebih dari satu media) dalam menyebarkan informasi publik merupakan pilihan

yang sangat tepat karena dalam pemilihan media komunikasi penggunaan multimedia dianggap lebih baik dibandingkan dengan hanya menggunakan satu media saja, karena kelemahan dalam suatu media dapat ditutupi oleh media komunikasi lainnya. Walaupun dengan menggunakan multimedia tidak hanya membutuhkan waktu untuk pembuatan konten untuk mengisi informasi pada media-media tersebut juga membutuhkan dana yang lebih besar jika dibandingkan dengan hanya menggunakan satu media saja. (Cangara, 2007 :152)

Dalam mengkomunikasikan informasi publik, petugas tidak hanya mengandalkan media-media yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya karena petugas juga melakukan penyebaran informasi publik dengan cara melakukan komunikasi langsung berupa sosialisasi yang dilakukan di tingkat kecamatan maupun kelurahan yang ada di kota Palembang. Informasi yang disampaikan pada sosialisasi ini biasanya informasi terkait dengan kebijakan-kebijakan baru seperti cara pembuatan e-ktp dan lain-lain.

## 2. Sumber Daya

Dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh petugas dari seksi pelayanan informasi publik Dinas

Kominfo kota Palembang memiliki permasalahan dalam sumber daya terkait dengan jumlah staf. Dari data yang didapatkan oleh peneliti, seksi pelayanan informasi publik hanya dijalankan oleh 2 petugas dimana satu orang sebagai ketua seksi dan satu orang sebagai staf dari seksi tersebut.

Jumlah staf yang hanya dua dalam seksi pelayanan informasi publik yaitu ketua dan satu staf menjalankan beberapa tugas dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik, sebagai berikut:

- a. Perencanaan yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi publik dari setiap kegiatan-kegiatan, sebuah kebijakan baru maupun informasi-informasi harian, yang kemudian informasi-informasi tersebut dikemas menjadi sebuah konten.
- b. Pembuatan konten dari informasi yang telah dikumpulkan oleh petugas harus disesuaikan dengan media apa yang akan digunakan.
- c. Petugas membedakan antara pembuatan pesan yang informatif dan pesan yang persuasif. Salah satu contohnya adalah penggunaan bahasa dan penulisan yang dilakukan petugas ketika mengajak warga kota Palembang untuk mengikuti lomba foto dalam rangka memeriahkan hari kemerdekaan pada akun instagram @PemkotPLG.
- d. Memilih media-media yang akan digunakan. Pemilihan berdasarkan efektifitas dalam penerimaan pesan, seperti petugas sudah tidak menggunakan media luar ruang seperti baliho dalam menyebarkan informasi, karena petugas menganggap pada masa sekarang jarang sekali masyarakat yang membaca informasi publik pada baliho. Sehingga petugas menganggap baliho sudah tidak efektif apabila digunakan pada masa sekarang.
- e. Menyebarkan informasi publik pada media yang telah di pilih. Informasi yang disebarluaskan langsung oleh petugas biasanya menggunakan media sosial seperti twitter, facebook dan juga website.
- f. Menjalin hubungan yang baik dengan media-media lokal yang ada di kota Palembang. Karena petugas juga sesekali menyebarkan informasi publik pada media televisi, radio maupun koran lokal.
- g. Berupaya mentaati peraturan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik. Contohnya dengan sebisa mungkin untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat pada media sosial seperti twitter, dan juga membedakan

apa saja informasi yang harus disebarluaskan dan apa saja informasi yang dirahasiakan.

- h. Melakukan evaluasi kinerja. Evaluasi dilakukan sebagai salah satu bentuk dari tanggung jawab implementor dalam bekerja karena dengan adanya evaluasi implementor dapat mengetahui apa saja yang harus diperbaiki dan harus ditingkatkan. Namun, evaluasi kinerja yang dilakukan oleh implementor hanya evaluasi yang melibatkan internal saja, karena petugas belum pernah melaksanakan survey kepuasan masyarakat untuk menilai kinerja yang telah dilakukan oleh petugas.

Dari beberapa poin peran yang dilakukan petugas pelayanan informasi publik sebagai implementor dengan jumlah petugas yang hanya dua ternyata menjadi salah satu hambatan dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik. Hambatan tersebut berupa seringkali petugas merasa keteteran dalam melaksanakan tugasnya, karena dalam menyebarkan informasi publik sebagai bentuk dari implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik, petugas harus mengelola informasi dari mulai perencanaan, pembuatan konten, hingga penyebaran informasi publik pada media-media yang digunakan.

Untuk itu terkait dengan permasalahan jumlah staf pada seksi pelayanan informasi publik selaku implementor kebijakan keterbukaan informasi publik, maka implementasi kebijakan yang dilakukan oleh seksi pelayanan informasi publik belum sesuai apa yang dikemukakan oleh Edward (2003) karena salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan yaitu sumber daya belum terpenuhi dengan baik pada seksi pelayanan informasi publik Dinas Kominfo pemerintahan kota Palembang.

Selain jumlah staf dan keahlian staf yang harus terpenuhi dalam mengimplementasikan kebijakan, sumber daya lainnya juga sangat penting untuk dipenuhi. Fasilitas yang menunjang seperti bangunan, peralatan dan peralatan yang memadai tentu menjadi hal penting yang juga harus diperhatikan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Karena tentu staf yang sudah ada akan memerlukan fasilitas-fasilitas tersebut untuk menjalankan tugasnya dalam mengimplementasikan suatu kebijakan.

Terdapat beberapa fasilitas yang masih kurang dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh seksi pelayanan informasi publik. Yang pertama adalah kamera yang memadai, sebagai

penunjang untuk mendokumentasikan kegiatan-kegiatan yang nantinya akan dipublikasikan tentu kamera menjadi hal yang cukup penting tetapi ternyata seksi pelayanan informasi publik hanya menggunakan kamera *handphone* apabila sedang melakukan dokumentasi karena seksi pelayanan informasi publik belum memiliki kamera khusus untuk mendokumentasikan kegiatan-kegiatan tersebut.

Untuk fasilitas lain berupa alat-alat seperti komputer dan printer sudah memadai, karena dari data observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa setiap petugas Dinas Kominfo pemerintahan kota Palembang sudah difasilitasi dengan masing-masing komputer dan juga printer pada setiap meja kerja para petugas.

Terkait dengan fasilitas penunjang lain yaitu gedung, Dinas Kominfo memiliki dua gedung dengan satu gedung berukuran cukup besar dan satu gedung lagi berukuran lebih kecil. Tetapi ternyata gedung yang berukuran lebih besar tersebut merupakan gedung gabungan antara Dinas Kominfo dan juga Dinas lain. Petugas seksi pelayanan informasi publik menyebutkan bahwa sebenarnya gedung yang digunakan untuk bertugas sudah cukup memadai tetapi alangkah lebih baiknya apabila

tidak ada pergabungan dua dinas dalam satu gedung.

Secara keseluruhan memang faktor sumber daya tidak terpenuhi dengan baik dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik oleh seksi pelayanan informasi publik. Karena petugas masih kekurangan dalam jumlah staf dan juga fasilitas yang menunjang kinerja mereka. Untuk itu apabila mengacu pada teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III maka dalam hal ini implementasi kebijakan belum berjalan dengan baik karena belum terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan sumber daya yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan tersebut.

### 3. Disposisi

Disposisi dalam implementasi kebijakan merupakan sikap dari para implementor dalam mengimplementasikan kebijakan. Hal tersebut tentu menjadi salah satu hal yang penting dalam lajunya implementasi sebuah kebijakan, karena para implementor bukan hanya harus mengetahui apa saja yang harus dikerjakan tetapi juga harus memiliki kehendak dalam mengerjakan tugas-tugasnya dalam mengimplementasikan kebijakan. Sehingga petugas akan

memiliki tanggung jawab atas apa yang menjadi pekerjaannya.

Sikap tanggung jawab menjadi salah satu sikap yang penting yang harus dimiliki para implementor, karena dengan adanya rasa tanggung jawab dalam mengimplementasikan kebijakan maka kinerja yang dihasilkan juga akan baik dan sesuai dengan peraturan yang terkait dengan kebijakan tersebut. Bentuk dari tanggung jawab bekerja yang dilakukan petugas sebagai implementor adalah mentaati peraturan terkait dengan kebijakan keterbukaan informasi publik.

Sikap tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas tidak hanya berupaya mentaati peraturan keterbukaan informasi publik saja, tetapi petugas juga mengupayakan untuk bersikap terbuka dalam menerima kritik serta saran dari masyarakat kota Palembang. Petugas memanfaatkan kolom komentar pada website sebagai salah satu media untuk menerima kritik maupun saran dari masyarakat. Selain itu petugas juga memanfaatkan media sosial twitter dan facebook pemerintahan kota Palembang sebagai sarana untuk berinteraksi dengan masyarakat.

Adanya upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat juga merupakan upaya untuk terciptanya *good governance*. Dalam UNDP (1997)

poin pertama yang harus diperhatikan untuk penyelenggaraan *good governance* adalah adanya partisipasi masyarakat, dimana dijelaskan bahwa masyarakat memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan baik dilakukan secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan.

Dalam mengimplementasikan kebijakan, para implementor juga harus memiliki sikap saling mendukung antara pembuat kebijakan dengan para implementor, sehingga tidak ada kesenjangan diantara kedua pihak tersebut. (Edward,2003:91).Sikap saling mendukung ini tentu tidak hanya dilakukan antara pembuat kebijakan dengan implementor karena implementor juga bisa melakukan sikap saling mendukung dengan antar seksi lain maupun bidang lain dalam satu Dinas tertentu.

#### 4. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan system yang dijalankan oleh badan public sesuai dengan apa saja yang menjadi tugas dan fungsinya. Secara keseluruhan petugas seksi pelayanan informasi publik sebagai implementor memiliki tugas pokok dan fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Palembang terkait dengan informasi publik, dari mulai penyusunan kebijakan, pelaksanaan kebijakan dengan

menyebarkan informasi public hingga melakukan evaluasi kinerja yang terkait. Dalam struktur birokrasi terdapat SOP (standard operating produce) yang bertujuan untuk menjadi salah satu pedoman bagi petugas dalam bekerja dan juga sebagai parameter yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan yang sudah dilaksanakan. Seksi pelayanan informasi publik tidak merancang SOP dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi public karena perancangan SOP berada pada wewenang Bidang Informasi, Komunikasi Publik, dan Statistik Dinas Kominfo pemerintahan kota Palembang.

SOP yang sudah dirancang oleh kepala Bidang kemudian dijalankan oleh seksi- seksi yang ada dibawah bidang tersebut termasuk seksi pelayanan informasi publik sebagai implementor kebijakan keterbukaan informasi publik. Salah satu bentuk SOP yang dijalankan terkait dengan pelayanan informasi publik adalah petugas harus menjawab ketika masyarakat meminta informasi publik, selain itu petugas juga harus mampu memahami apa saja informasi public yang harus disebarluaskan dan apa saja informasi publik yang harus dirahasiakan.

Menurut petugas pelayanan informasi publik menjelaskan bahwa SOP ini merupakan pedoman pendukung

dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik setelah Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Kominsi Informasi no 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Instruksi Presiden nomor 7 tahun 2015 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi.

Adanya keharusan petugas untuk menjawab ketika masyarakat meminta informasi publik dalam SOP juga merupakan salah satu upaya terciptanya *good governance* karena daya tanggap yang dilakukan oleh badan publik dalam melakukan pelayanan publik merupakan karakteristik penting dalam menjalankan pemerintahan yang baik. Petugas harus tanggap dalam memberikan informasi publik sehingga kebutuhan informasi publik pada masyarakat kota Palembang dapat terpenuhi.

Aspek struktur birokrasi dalam sebuah implementasi kebijakan juga ditandai dengan adanya koordinasi. Koordinasi ini bertujuan untuk menanggulangi Fregmentasi atau tekanan-tekanan dari luar unit birokrasi itu sendiri. Adanya kewajiban untuk memenuhi kebutuhan informasi publik tentu menjadi salah satu tekanan bagi petugas dalam implementasi kebijakan KIP, untuk itu petugas melakukan koordinasi dengan tingkat Kecamatan

dan juga Kelurahan untuk ikut serta menyebarluaskan informasi publik. Hal tersebutlah yang menjadi tujuan dibentuknya program KIM (kelompok informasi masyarakat).

Petugas sebagai implementor berkoordinasi dengan petugas kecamatan dan kelurahan yang mengelola KIM agar mempermudah implementor dalam menyebarluaskan informasi. Kemudahan juga akan dirasakan oleh masyarakat karena dengan demikian masyarakat bisa secara langsung mendatangi kantor kecamatan maupun kantor kelurahan apabila ingin menanyakan informasi publik.

Secara keseluruhan, dengan adanya SOP yang dijalankan oleh implementor dan juga adanya koordinasi yang berjalan untuk menunjang implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik, maka faktor struktur birokrasi sudah cukup berjalan dengan baik pada implementasi KIP ini, karena hal tersebut sudah selaras dengan pernyataan Edward III (2003) yang menjelaskan bahwa dalam sebuah implementasi kebijakan SOP diperlukan untuk salah satu pedoman dari pelaksanaan suatu kebijakan. Selain itu koordinasi juga diperlukan karena terkadang badan publik mendapatkan tekanan diluar unit-unit birokrasi, untuk itu seandainya implementor melakukan

koordinasi dengan beberapa pihak yang terkait untuk mengatasi hal tersebut.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Dalam implementasi kebijakan terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan sktruktur birokrasi. Keempat faktor tersebut menjadi hal penting karena dapat menentukan keberhasilan dalam implementasi suatu kebijakan. Apabila implementor tidak memenuhi kebutuhan dari 4 faktor tersebut maka akan timbul hambatan-hambatan yang dapat memicu terjadinya kegagalan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan tersebut. Untuk implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Kominformasi pemerintahan kota Palembang yang dijalankan oleh Seksi Pelayanan Informasi Publik secara keseluruhan belum berjalan secara efektif diukur dari idealnya implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III dimana sebuah implementasi kebijakan harus memenuhi empat faktor yaitu; komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Tetapi meskipun tidak semua faktor implementasi kebijakan terpenuhi petugas selalu mengupayakan untuk memenuhi kebutuhan informasi publik



masyarakat kota Palembang terlihat dari adanya informasi yang selalu di *update* secara berkala oleh petugas pada media sosial twitter facebook dan juga website pemerintahan kota Palembang sehingga pada bulan November 2017 Dinas Kominfo kota Palembang mendapatkan penghargaan Anugerah Media Humas 2017 peringkat ke-3 pada kategori Media Sosial. Jadi meskipun kekurangan jumlah staf, petugas tetap mengupayakan untuk menjalankan tanggung jawabnya dengan senantiasa mengupdate informasi secara berkala terlebih pada media sosial dan juga website.

#### 1. Komunikasi

Komunikasi antara pembuat kebijakan dengan para implementor sudah cukup baik karena setiap ada kebijakan baru, pembuat kebijakan langsung mengkomunikasikan hal tersebut kepada para implementor salah satunya dengan cara diadakan sosialisasi.

#### 2. Sumber Daya

Faktor sumber daya dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh petugas seksi pelayanan informasi publik belum terpenuhi dengan baik, karena jumlah staf yang belum cukup memadai dan adanya kekurangan fasilitas yang dapat menunjang kinerja. Terlebih lagi kekurangan faktor tersebut dapat menimbulkan hambatan seperti data

yang sudah dipaparkan sebelumnya oleh peneliti.

#### 3. Disposisi

Sikap yang ditunjukkan oleh petugas adalah sikap bertanggung jawab yaitu dengan berupaya untuk mentaati peraturan yang terkait keterbukaan informasi publik. Faktor disposisi dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh seksi pelayanan informasi publik sudah cukup terpenuhi dengan baik karena petugas sudah memiliki sikap-sikap yang dapat menunjang terjalciptanya implementasi kebijakan yang baik

#### 4. Struktur Birokrasi

Adanya SOP dan koordinasi yang dilakukan oleh petugas dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik sudah cukup memenuhi kebutuhan faktor struktur birokrasi seperti yang dipaparkan oleh Edwards dalam teori Implementasi Kebijakan.

### 2. Saran

Saran Untuk Dinas Kominfo pemerintahan kota Palembang

1. Kedepannya petugas dapat melakukan evaluasi dengan cara melakukan survey kepuasan masyarakat agar petugas mengetahui apa saja kinerja yang harus ditingkatkan sesuai dengan keinginan masyarakat kota Palembang.

2. Setelah melakukan survey masyarakat petugas harus menyesuaikan informasi yang ditampilkan pada media-media dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Agar masyarakat tidak hanya memanfaatkan petugas kecamatan atau kelurahan saja dalam memenuhi kebutuhan informasi publik.
3. Petugas dapat segera memenuhi sumber daya yang kurang memadai agar dapat menunjang kinerja yang lebih maksimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Aritonang. 2011. *Kebijakan Komunikasi di Indonesia: Gambaran Implementasi UU no.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. *Jurnal Komunikasi*, Volume 1. hal. 261
- Awang, Azam. 2010. *Implementasi Pemberdayaan Pemerintah Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Friedrich Carl J. 1963. *Man and His Government*. Newyork: Mc Graw-Hill
- Gordon, Y.R. 1986. *Human Resource Management*. Boston : Allyn & Bacon Inc.
- Nugroho, Riant Dwijodijoto. 2008. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Pressman, J.L. and Wildavsky. 1973. *Implementation*. Barkley and Los Angeles: University of California Press
- Sastro, Dhoho A, et.al. 2010. *Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Lembaga Bantuan Hukum
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: MandarMaju
- Setiawan, Agus, Sugiana, Dadang dan Narotama, Jimi. 2013. *Analisis Kritis Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kota Bandung kepada Warga Kota*. *Bandung. Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 1*. (Desember, 2013), hal 9-10.