

KOMUNIKASI HUMAS PEMERINTAH KOTA CILEGON DALAM IMPLEMENTASI UNDANG UNDANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

¹Wahyu Annas

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

e-mail: wahyuannas10@gmail.com

²Rahmi Winangsih

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

e-mail: rahmi.winangsih@untirta.ac.id

³Isti Nursi

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

e-mail: isti.nursih@untirta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Cilegon dalam implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Sebagai bagian dari pemerintahan daerah, Humas memiliki tanggung jawab strategis untuk memastikan informasi publik dapat diakses secara transparan, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan amanat undang-undang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Kota Cilegon telah melakukan berbagai langkah, seperti pengelolaan layanan informasi, sosialisasi UU KIP kepada masyarakat, serta penguatan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Namun, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, pemahaman masyarakat yang belum optimal terkait hak atas informasi, dan kendala teknis dalam pengelolaan data. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas komunikasi pemerintah dalam mendukung keterbukaan informasi publik, sekaligus menjadi referensi untuk pengembangan kebijakan yang lebih baik di masa mendatang.

Kata Kunci: Humas, Keterbukaan Informasi publik, Kota Cilegon.

Abstract

This study aims to analyze the role of communication carried out by the Public Relations Division of the Cilegon City Government in implementing Law No. 14 of 2008 on Public Information Disclosure. As part of the local government, Public Relations has a strategic responsibility to ensure that public information is accessible transparently, accurately, and in a timely manner, in accordance with the mandate of the law. This study employs a descriptive qualitative method, with data collection techniques including in-depth interviews, observations, and document studies. The findings reveal that the Public Relations Division of the Cilegon City Government has undertaken various measures, such as managing information services, promoting UU KIP to the public, and strengthening coordination with Regional Government Organizations. However, several challenges remain, including limited human resources, suboptimal public understanding of their right to information, and technical obstacles in data management. This research is expected to contribute to improving the effectiveness of government communication in supporting public information disclosure while serving as a reference for better policy development in the future.

Keywords: Public Relations, Public information disclosure, Cilegon City

PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik menjadi PR besar bagi Pemerintah Daerah untuk menerapkan dalam Pemerintahannya, humas pemerintah memegang peranan penting dalam mendukung terwujudnya keterbukaan informasi ini termasuk transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu upaya strategis dalam menciptakan keterbukaan informasi di Indonesia adalah melalui implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Undang-undang ini memberikan landasan hukum bagi masyarakat untuk mengakses

informasi yang dikelola oleh badan publik, serta mewajibkan pemerintah untuk menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan mudah diakses.

Namun, dalam praktiknya, implementasi UU KIP sering menghadapi berbagai tantangan. Di beberapa daerah, kurangnya pemahaman aparatur pemerintah mengenai kewajiban keterbukaan informasi menghambat penyediaan layanan informasi yang transparan. Seperti yang terjadi di Pemerintah Kota Cilegon dalam pemberitaan di media rri.co.id dengan judul “KI Sebut Ada Pejabat Cilegon Enggan Terbuka Soal Informasi Publik” dimana dalam naskah beritanya anggota Komisi Informasi (KI) Banten Nana Subana mengatakan : “Kami tidak bisa buktikan, tapi beberapa teman media, ada beberapa yang sering konfirmasi ke kita (KI) tentang adanya oknum perangkat di Cilegon yang tidak mau terbuka soal informasi publik,”¹

Selain itu, infrastruktur dan teknologi komunikasi yang belum merata menjadi kendala dalam mendistribusikan informasi secara luas dan efektif. Di Pemerintah Kota Cilegon, website PPID sempat tidak aktif dan bahkan tidak bisa untuk mengupload materi informasi. Seperti yang disampaikan oleh salah satu pengurus PPID Utama di Pemerintah Kota Cilegon. “Website PPID kurang maksimal, perlu perbaikan-perbaikan, bahkan untuk upload informasi juga tidak bisa”.²

Humas di Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan kebijakan yang

¹ <https://www.rri.co.id/daerah/477423/ki-sebut-ada-pejabat-cilegon-enggan-terbuka-soal-informasi-publik>)

² Megawati, Humas Diskominfo Kota Cilegon

telah ditetapkan pemerintah. Namun, belum semua lembaga humas mampu mengoptimalkan perannya dalam memanfaatkan media komunikasi, baik tradisional maupun digital, untuk menyampaikan informasi publik yang akurat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menimbulkan celah komunikasi yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Fungsi Humas Pemerintah menjadi sangat penting dalam mendukung penyebaran informasi terkait program-program Pemerintah Daerah. Melalui informasi yang disampaikan, masyarakat dapat memahami berbagai program yang dijalankan pemerintah dan merasakan manfaatnya. Masyarakat juga memiliki hak untuk memperoleh informasi secara transparan, sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Oleh karena itu, Humas harus mampu menyajikan informasi yang jelas dan relevan mengenai program-program Pemerintah Daerah, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memahami informasi tersebut.

Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang cepat dan transparan, humas pemerintah juga menghadapi tantangan dalam mengatasi isu misinformasi dan hoaks yang dapat merusak kredibilitas badan publik. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang inovatif, inklusif, dan sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi untuk menjamin implementasi UU KIP berjalan secara efektif.

Dengan latar belakang tersebut, kajian tentang peran dan strategi komunikasi humas pemerintah dalam mengimplementasikan UU

Keterbukaan Informasi Publik menjadi sangat relevan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa keterbukaan informasi tidak hanya menjadi kewajiban hukum, tetapi juga budaya yang tertanam dalam penyelenggaraan pemerintahan.³

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis mengenai Komunikasi Humas Pemerintah Kota Cilegon dalam Implementasi Undang Undang Keterbukaan Informasi Publik adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan menghasilkan hasil yang akan memberikan ringkasan atau deskripsi topik yang diteliti secara sistematis, faktual, dan akurat. Metodologi deskriptif bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data kualitatif. Penelitian ini berfokus pada pemahaman pengalaman subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik dalam konteks alami, dengan menggunakan berbagai metode deskriptif berbasis kata-kata dan bahasa.

Pendekatan ini berfokus pada apa yang diteliti, yaitu upaya memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku, baik individu maupun sekelompok orang.

³ Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Hlm. 42

PEMBAHASAN

A. Peran Humas Pemerintah Kota Cilegon dalam Perencanaan Menjadikan Kota Cilegon Kota yang Terbuka

Setiap tahunnya Komisi Informasi Banten menyelenggarakan penghargaan terkait Keterbukaan Informasi Publik yang diikuti 8 Kabupaten/Kota di Provinsi Banten. Untuk itu, ada kesiapan dari masing-masing daerah untuk menghadapi monitoring dan Evaluasi yang dilakukan KI Banten. Peran Humas Pemerintah dalam perencanaan menjadi Kota yang informatif disampaikan Megawati : “Pemkot Cilegon sudah melakukan persiapan-persiapan guna menghadapi event keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan KI Banten, diantaranya merencanakan pengumpulan berkas yang dibutuhkan, kemudian di awal tahun berkoordinasi dengan seluruh OPD untuk menyampaikan informasi yang bisa di upload di website masing-masing OPD”⁴

Selain itu Humas Pemerintah juga dalam perencanaannya diminta untuk memetakan atau menjadwalkan kunjungan ke tiap OPD untuk mensosialisasikan implementasi dari Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik ini.

“Di Awal tahun saya sudah diarahkan atasan untuk membuat jadwal kunjungan ke OPD terkait implementasi UU keterbukaan informasi publik ini, hal ini dilakukan untuk menyampaikan kepada OPD beberapa informasi seperti informasi yang dikecualikan, informasi serta merta dan informasi yang wajib disampaikan,”

Sebagai garda terdepan penyampaian informasi, Humas Pemerintah wajib untuk menyampaikan informasi termasuk mengedukasi OPD lain untuk mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik ini. Dalam hal ini Humas Pemerintah berharap agar bisa

⁴ Megawati, Humas Diskominfo Kota Cilegon

dilibatkan dalam proses perencanaan program Kota Cilegon. Seperti yang disampaikan Asty, Humas di RSUD Kota Cilegon.

“Harapannya kedepannya dapat semakin di libatkan dengan seluruh kegiatan pembangunan kota cilegon , karna adanya keterlibatan humas juga dapat membantu sukses nya kegiatan yang ada pada pemerintah”⁵

Dari pernyataan ini, Humas Pemerintah harus mengetahui program apa saja yang akan dilaksanakan di suatu daerah, karena hal itu juga dapat digunakan untuk menyampaikan informasi kepada Masyarakat terkait program-program apa yang akan dilakukan oleh Pemerintah Daerah.

Disini dapat disimpulkan bahwa Humas kurang dilibatkan dalam perencanaannya yang nantinya untuk mengimplementasikan keterbukaan informasi publi lebih sulit dilakukan karena keterbatasan informasi itu.

B. Peran Humas Pemerintah Kota Cilegon dalam Pelaksanaan Menjadikan Kota Cilegon Kota yang Terbuka

Dari Dalam pelaksanaannya penerapan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik ini peran Humas sangat diperlukan seperti yang disampaikan Dozier & Broom dalam Ruslan⁶, menyebutkan bahwa peran humas ada empat point, yaitu : dimana salah satu perannya adalah Humas sebagai fasilitator komunikasi. Sebagaimana hasil wawancara dengan Megawati bahwa sebagai Humas dirinya memfasilitasi OPD untuk menjelaskan terkait kebutuhan masyarakat akan informasi ini. “Dalam pelaksanaannya kita berkunjung dari OPD ke OPD lain guna memastikan proses keterbukaan informasi di OPD masing-masing sudah berjalan dengan baik, kita menyampaikan harapan masyarakat terkait kebutuhan informasi ini, dan bagaimana caranya menyampaikan informasi yang sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku”

⁵ Pratiwi, Anasty Eka. Humas RSUD Kota Cilegon

⁶ Ruslan, Rosady. 2014. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hlm. 20

Menurut Mega sebagai seorang Humas di Dinas yang menjadi PPID utama perlu adanya peran langsung untuk mewujudkan Cilegon sebagai kota yang informatif. “2 tahun yang lalu Cilegon mendapat predikat cukup informatif dengan urutan terakhir dari 8 Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, saat itu belum ada Humas yang fokus menangani keterbukaan informasi ini, saat ini saya diarahkan pimpinan untuk fokus disini agar gimana caranya Cilegon bisa naik menjadi Kota yang informatif, alhamdulillah tahun kemarin kita sudah menjadi Kota yang informatif”.

Dari jawaban narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan Humas di OPD penting untuk mewujudkan Kota yang informatif di Cilegon, peran Humas sebagai fasilitator sebagaimana yang dijabarkan Menurut Dozier & Broom dalam Ruslan⁷ menyebutkan bahwa peran humas ada empat point, yaitu: di point 2 dimana dijelaskan Peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi (Communication Facilitator) dimana Praktisi Public Relations berperan sebagai penghubung atau mediator yang membantu manajemen mendengar dan memahami kebutuhan serta harapan publik. Di sisi lain, praktisi ini juga bertugas menyampaikan kebijakan, aspirasi, dan tujuan organisasi kepada masyarakat. Melalui komunikasi dua arah yang efektif, diharapkan tercipta hubungan saling pengertian, kepercayaan, penghargaan, dukungan, dan toleransi yang kuat antara kedua belah pihak.

Kemudian Peran Humas berikutnya yang dilakukan adalah menginformasikan informasi kepada publik melalui media. Hal ini juga sesuai dengan Peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi. Dimana dalam pelaksanaannya Humas menggunakan media sebagai alat untuk menginformasikan sebuah informasi kepada Masyarakat, baik informasi program maupun informasi lainnya. Seperti yang dikatakan Megawati ketika diwawancara terkait penggunaan media dalam penyebarluasan informasi.

⁷ Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hlm. 20

“Penggunaan media sangat diperlukan karena sebagai sarana dan wadah untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat dan juga mengedukasi kepada masyarakat bahwa PPID itu sendiri dibagi menjadi beberapa kategori, ada informasi yang berkala, informasi serta merta, informasi setiap saat dan juga informasi yang dikecualikan”

Dari informasi ini, penggunaan Media bagi Humas merupakan komponen yang tidak bisa dilepaskan satu sama lain, humas butuh media untuk alat penyebarluasan informasi publik.

Hal senada disampaikan Anasty bahwa penggunaan media bagi PPID sangat diperlukan. “Untuk saat ini kita menggunakan media sosial dan website untuk penyebarluasan informasi PPID, tetapi ada juga yang terkoneksi dengan dinas kominfo untuk penginformasian lebih luas kepada OPD / perusahaan / BUMN BUMD dan Masyarakat”

Jawaban dari Staf Humas di RSUD Kota Cilegon ini memberikan jawaban bahwa penggunaan website dan media sosial sebagai media untuk penyebarluasan informasi agar informasi bisa sampai ke Masyarakat bahkan kepada Perusahaan-Perusahaan.

Penggunaan Media dari keterangan diatas merupakan contoh kecil dari media yang dapat digunakan dunia kehumasan, (Frank Jefkins) dalam buku *Public Relations*⁸ edisi keempat dijelaskan bahwa tidak seperti dunia periklanan, dunia kehumasan dapat menggunakan berbagai media khusus seperti jurnal-jurnal internal, bulletin atau sekedar majalah dinding. Peranan media khusus yang dipraktekan oleh Humas RSUD itu menjadi sangat penting seandainya RSUD Kota Cilegon tidak menyediakan anggaran untuk biaya iklan di media komersial seperti Media Cetak, Media Online dan juga Media Elektronik.

Senada dengan Anasty, salah satu Humas di Dinas Kesehatan Kota Cilegon Cahya Bantania mengakui bahwa penggunaan media internal efektif untuk penyebarluasan informasi. “Dalam penyebarluasan informasi menggunakan media sosial menurut saya efektif dalam segi

⁸ Jefkins, Frank. 1992. *Public Relations Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga

penyebaran informasi dan sebagai wadah perkumpulan informasi yang dibutuhkan oleh Masyarakat”⁹

Menurut Megawati dengan keberadaan media dapat menjangkau seluruh lapisan Masyarakat “Penggunaan media dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dimana terjadi interaksi dua arah, cepat dan fleksibel, akses yang mudah sehingga bisa meningkatkan partisipasi masyarakat. Meski begitu, Humas harus tetap mengkombinasikan penggunaan platform digital dengan metode komunikasi tradisional yang lebih dapat dijangkau masyarakat yang belum melek digital”

Mengingat pentingnya keberadaan media dalam pelaksanaan implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik ini. Peran Humas sangat diperlukan karena Humas menjadi garda terdepan dalam penyebarluasan informasi sehingga dapat menjadikan sebuah kota yang informatif..

C. Hambatan Humas Pemerintah Kota Cilegon dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik

Dalam menjalankan fungsinya sebagai Humas di Pemerintah untuk mengimplementasikan UU KIP ini, ada hambatan yang dihadapi Humas di Pemerintah Kota Cilegon. Misalnya Sumber Daya Manusia yang kurang begitu memahami tugas Humas dalam UU KIP ini. Seperti yang dijelaskan Megawati. “Tidak semua Humas di OPD paham terkait tugasnya mengenai implementasi Undang-undang ini, karena PPID ini

⁹ Bantania, Cahya. Humas Dinas Kesehatan Kota Cilegon

perlu sosialisasi terus menerus agar Humas di OPD itu paham akan tugasnya”

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan Peneliti bahwa tidak semua Humas memahami akan tugasnya dalam menjalankan UU KIP ini, perlu dilakukannya sosialisasi yang masiv kepada seluruh OPD agar hak Masyarakat terkait informas ini dapat terpenuhi.

Selain itu Megawati juga menjelaskan bahwa ada OPD yang sulit untuk memberikan jawaban terhadap permohonan informasi yang dilakukan Masyarakat.

“Pernah ada kasus OPD itu sulit untuk memberikan jawaban atas permohonan informasi, akhirnya kita lakukan penjelasan secara personal kendalanya dimana, setelah kita mengetahui kendala tersebut, lalu kita berikan solusinya, soalnya kan ada beberapa jenis informasi ya, ada informasi berkala, informasi serta merta, informasi yang dikecualikan, informasi setiap saat, yang penting sebenarnya kita berikan jawaban agar tidak terjadi Sengketa di Komisi Informasi, itu sih hambatannya masih kurangnya koordinasi antar perangkat daerah untuk menjawab permohonan informasi.”

Peran Humas disini sangat dibutuhkan sesuai dengan yang disampaikan Dozier & Broom dalam Ruslan , menyebutkan bahwa peran humas ada empat point, yang salah satunya berperan sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah dimana peran praktisi Humas dalam menyelesaikan masalah komunikasi merupakan bagian integral dari tim manajemen. Praktisi ini berfungsi mendukung pimpinan organisasi, baik

sebagai penasihat (adviser) maupun pelaksana dalam pengambilan keputusan. Tugas tersebut bertujuan untuk mengatasi persoalan atau krisis yang dihadapi organisasi secara profesional dan berbasis analisis rasional, sehingga menghasilkan solusi yang efektif dan tepat.

Megawati juga menjelaskan bahwa faktor minimnya literasi dari masyarakat juga menjadi hambatan dalam implementasi UU KIP ini.

“Masih minimnya literasi dari Masyarakat juga menjadi hambatan kita, banyaknya masyarakat yang belum mengetahui bagaimana cara melakukan permohonan informasi, bagaimana masyarakat mengakses informasi, itu yang banyak masyarakat minim literasi”

Hal ini juga dikuatkan Anasty dalam wawancaranya menjelaskan. “Untuk hambatannya itu lebih ke beragam masyarakat sih ya, jadi kita memang ga bisa kontrol semua pola pikir masyarakat juga, semisal kita ada buat apa aplikasi atau apa yang terbaru untuk mempermudah tapi kadang sudah di sampaikan sebaik mungkin tetep aja jadi kaya masalah juga gitu”

Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa literasi masyarakatpun perlu diperhatikan dalam menjalankan UU KIP ini, karena Pemerintah dengan Masyarakat atau publik saling berhubungan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam buku Frank Jefkins Public Relations Edisi Keempat “Khalayak (Publik) adalah kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal” Dalam buku yang sama dijelaskan meskipun publik dari organisasi bisa berbeda dari publik di organisasi lainnya , di buku ini

mengidentifikasi delapan publik utama, yaitu : a. Masyarakat Luas; b. Calon Pegawai; c. Para Pegawai; d. Pemasok Jasa; e. Para Investor; f. Para Distributor; g. Konsumen; h. Para Pemimpin Pendapat Umum.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa Peran Humas dalam implemementasi UU no. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memiliki peran yang penting dalam mewujudkan Kota yang informatif. Keberadaan Humas di Pemerintahan dapat mendukung implementasi dari UU KIP ini, peran-peran Humas yang dilakukan Humas di Pemerintah Kota Cilegon menjalankan apa yang dijabarkan dijabarkan Dozier & Broom dalam Ruslan, yaitu sebagai Fasilitator Komunikasi (Communication Facilitator), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Fasilitator), dan Teknisi Komunikasi (Communication Technician). Sehingga proses implementasi UU KIP di kota Cilegon bisa berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Jefkins, Frank. 1992. Public Relations Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2014. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

SUMBER LAIN

<https://www.rri.co.id/daerah/477423/ki-sebut-ada-pejabat-cilegon-enggan-terbuka-soal-informasi-publik>)

Bantania, Bantania, Humas Dinas Kesehatan Kota Cilegon

Megawati, Humas Diskominfo Kota Cilegon

Pratiwi, Anasty Eka. Humas RSUD Kota Cilegon