

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, peran pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintah menjadi semakin kompleks. Salah satu elemen yang krusial adalah menjalin hubungan yang baik antara Pemerintah dan masyarakat adalah melalui humas Pemerintah, Menurut Ruslan *Public relations* memiliki peran sebagai juru bicara, pembangun relasi yang baik dan saling menguntungkan, dan pendukung manajemen dalam pembentukan citra organisasi (Anggraini & Setyanto, 2019). Pendekatan manajerial merupakan dasar yang menjadi acuan proses kegiatan humas, seperti tahap pencarian fakta, perencanaan, komunikasi hingga evaluasi. Berlandaskan definisi singkat menurut Harlow dalam Menurut (Scott M.Cutlip, 2006) dalam sebuah organisasi, *public relation* atau yang biasa disebut sebagai humas mempunyai empat peran penting, yaitu *communication technician* (pelaksanaan komunikasi dalam organisasi), *expert prescriber* (ahli memberikan saran pada pimpinan organisasi), *communication fasilitator* (penghubung atau perantara komunikasi antara organisasi dengan publiknya), dan sebagai *problem solving fasilitator* (fasilitator penyelesaian masalah dalam organisasi).

Ngiam Tong Dow dalam buku *Public Policy 7*, mengatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah keunggulan kompetitif yang tidak dapat digandakan, dipalsukan, atau bahkan dihancurkan oleh pesaing, selanjutnya Ngiam Tong Dow mengatakan bahwa “*What our competitor cannot take away from us is good government*” (Nugroho, 2023). Dalam pengamatan Riant ada dua kriteria pemerintah yang baik. Pertama pemerintah yang “baik”, yaitu pemerintahan yang mampu menyelesaikan dua tugas pokoknya, yakni membantu rakyat dan menciptakan kebijakan publik yang baik. Kedua, pemerintah yang “baik” yaitu pemerintah yang nampak bersih dari perilaku korupsi.

Pelaksanaan tanggung jawab dalam berbagai aspek kenegaraan merupakan tugas dari pemerintah sebagai pejabat negara. Salah satunya yakni bertanggung jawab dalam

bidang informasi dan komunikasi. Maka dari itu, hubungan publik pemerintah memainkan peran penting dalam proses komunikasi antara publik dan pemerintah, berfungsi untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan konsisten kepada masyarakat umum. Menurut Effendi dalam (Maulidia, 2020) *Government relations* adalah pertukaran informasi dan pengetahuan antara organisasi dan lembaga pemerintah dengan tujuan mempromosikan kerjasama yang erat untuk kepentingan semua pihak. Lalu staf humas mampu mempengaruhi orang lain untuk memahami pesan tertentu, hal ini bertujuan untuk menjaga reputasi atau citra dari lembaga yang diwakilinya (Mukarom *et al.*, 2015). Implementasi *Government Public relations*, yang dilaksanakan sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat.

Pada era sebelumnya, humas pemerintah mempunyai fungsi membantu pemerintah berkomunikasi dengan masyarakat melalui metode konvensional yang mengutamakan media seperti surat kabar, radio, dan televisi. Namun, saat ini humas pemerintah juga telah mengalami perubahan yang dimana saat ini Indonesia telah memasuki industri 4.0. Pemerintah menjadi jembatan informasi resmi dan penyalur kebijakan pemerintah kepada masyarakat, humas pemerintah menjadi semakin penting dalam mengendalikan opini publik. Peran opini publik terhadap citra pemerintah memiliki kepentingan yang besar dalam dinamika politik dan sosial suatu negara, opini publik juga menggambarkan refleksi dari pandangan, pendapat, evaluasi masyarakat terhadap sebuah kebijakan, tindakan, dan kinerja pemerintah, baik secara positif maupun negatif yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh sebab itu opini publik menjadi bagian yang terikat dalam tugas-tugas humas pemerintah.

Rencana, operasi (*action*), dan citra seluruhnya berkaitan dengan opini publik (Kenneth E. Boulding, 1969). Menurutny, rencana, tindakan, dan gambar semua menyerupai matriks dinamis. Seseorang mulai berperilaku dengan cara yang menguntungkan baginya dalam situasi seperti itu. Dengan kata lain, tindakan orang untuk menghindari visual negatif benar-benar terinspirasi oleh opini publik (Panuju, 2002).

Selain perubahan pada sistem ketatanegaraan dan cara masyarakat melihat pemerintah, teknologi juga mengalami perubahan, terutama pada teknologi digital yang juga menyebabkan perubahan pada pelaksanaan praktik kehumasan pemerintah. Pada era Presiden Jokowi layanan informasi publik telah mengalami banyak perubahan yang signifikan, pemerintahan Jokowi memandang penting untuk membangun fondasi yang kokoh dalam transparansi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat saat Indonesia mengalami era transformasi dalam pelayanan informasi publik. Hal ini dilakukan mengingat pentingnya zaman yang terus berkembang secara digital. Pencapaian terbesar terwujud dalam pengesahan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik pada tahun 2010, yang menjadi dasar hukum utama untuk mengatur akses informasi publik di seluruh lembaga pemerintah. Pemerintahan Jokowi membangun infrastruktur digital yang memungkinkan publik untuk mengakses informasi lebih mudah. Portal dan platform *online* yang dibuat untuk memudahkan akses masyarakat ke dalam data, program, dan kebijakan pemerintah.

Peluncuran inisiatif *e-government* menjadi tonggak penting lainnya di bawah kepemimpinan Jokowi. Dengan memperkenalkan aplikasi *mobile* dan layanan *online*, pemerintahan Jokowi merangkul era digital untuk memungkinkan interaksi yang lebih efisien antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintahan Jokowi telah menempatkan Indonesia di jalur yang lebih transparan, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital melalui reformasi dan komitmen untuk meningkatkan pelayanan informasi publik. Pentingnya pelayanan minimum semakin meningkat seiring dengan munculnya standar baru dalam menilai kinerja pemerintah, seperti audit manajemen pemerintah untuk label *good governancen*. Standarisasi persyaratan layanan minimum akan membuat lebih mudah bagi pemerintah untuk memenuhi tanggung jawab dasarnya dan meningkatkan proses audit untuk manajemen pemerintah, membuatnya lebih terbuka, dapat dimengerti, dan adil dalam konteks pemerintahan yang baik.

Setiap lembaga pemerintah memiliki layanan informasi publik yang bertanggung jawab untuk memelihara data dan catatan yang miliknya dan memberikan akses publik ke data publik yang disimpan oleh lembaga tersebut sesuai dengan

Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Orang yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan informasi publik adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Dengan demikian, PPID akan bertanggung jawab atas semua tugas yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi. Seperti yang telah ditetapkan dalam Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada kominfo.go.id yang berisi: “Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik”.

Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi sebagai lembaga pemerintah, yang juga bertugas sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau yang biasa dikenal sebagai PPID untuk membantu pengelolaan informasi terhadap publik. Pengaruh perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat banyak fasilitas dan pelayanan publik mengalami perubahan, termasuk kegiatan pemerintahan dan masyarakat umum.

Dalam situs resmi Kemenko Marves, mengungkapkan bahwa PPID pada instansi tersebut telah diatur melalui Peraturan Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Nomor 8 Tahun 2016. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada PPID Kemenko Marves memiliki standar operasional yang mengacu pada peraturan yang telah diresmikan. Adapun, struktur pengurusan pada PPID Kemenko Marves yang telah ditetapkan pada Keputusan Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Nomor 114/S Tahun 2020, sebagai berikut:

1. Tim Pertimbangan dijabat oleh Deputia
2. Atasan PPID utama dijabat Sekertaris Kementerian Koordinator
3. PPID Utama dijabat Kepala Biro Komunikasi
4. PPID unit kerja dijabat sekertaris masing-masing deputi
5. Petugas pelayanan informasi publik dijabat kepala bagiab umum masing-masing deputi, dan kepala subagian Tata Usaha Inspektor, Biro Perencanaan, Biro Hukum, dan Biro komunikasi.

Pada tanggal 4 September 2018 Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi melalui Biro Hukum dan Biro Komunikasi khususnya bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) meluncurkan sebuah aplikasi bernama PESAN (Pengelolaan Sistem Informasi Aspirasi Kemaritiman). Aplikasi ini berfungsi untuk pengelolaan, pengawasan pelaporan aspirasi dan aduan dari masyarakat yang tersampaikan secara baik dan maksimal. Melalui aplikasi ini, Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi berusaha meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Namun, aplikasi PESAN ini sebenarnya digunakan sebagai pendamping dari PPID itu sendiri.

Aplikasi PESAN merupakan aplikasi yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan terhadap seluruh program dan kegiatan pemerintah di bidang Kemaritiman dan Investasi. Namun, pengembangan aplikasi ini menghadapi kendala regulasi yang ditetapkan oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dan ada beberapa kendala lain terkait dengan dukungan anggaran, dimana belum ada alokasi anggaran khusus untuk perkembangan aplikasi tersebut. Sehingga PPID Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi menjadi metode yang tetap digunakan sebagai wadah untuk menampung segala bentuk aspirasi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi dalam memberikan Pelayanan kepada Publik”.

1.2 Rumusan Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Informasi Publik oleh Humas Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi?
2. Bagaimana Humas Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi dalam mengimplementasi pelayanan informasi publik?

3. Bagaimana hambatan dari Implementasi Pelayanan Informasi publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Humas Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi?

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yakni Implementasi humas Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi dalam meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini, yakni:

1. Untuk Mengetahui Implementasi Pelayanan Informasi Publik oleh Humas Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi
2. Untuk mengetahui Humas Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi dalam mengimplementasi pelayanan informasi publik
3. Untuk mengetahui hambatan pada Implementasi pelayanan informasi publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Humas Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada bidang akademi, seperti:

1. Referensi penelitian selanjutnya yang memiliki fokus penelitian serupa
2. Evaluasi pengembangan PPID, sehingga kedepannya dapat dijadikan sebagai khazanah ilmu dalam kehumasan khususnya Government PR

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk praktisi, seperti:

1. Peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan melalui implementasi PPID di Kemenko Marves

2. Memberikan wawasan mengenai optimalisasi sumber daya manusia dan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan publik

