

Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Kepada Masyarakat Di Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bima

Tasrif¹, Arief Hidayatullah² ✉

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mbojo Bima.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan manajemen dan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam mengidentifikasi permasalahan terkait komunikasi kebijakan dan transparansi informasi publik di Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di kantor Sekretariat Daerah dan Dinas Kominfo Kabupaten Bima. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi (*documentation*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan manajemen komunikasi dan pengelolaan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bima sudah terlaksana cukup baik. Namun, dalam segala penerapannya PPID Kabupaten Bima masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan faktor-faktor dari internal maupun eksternal. Manajemen komunikasi PPID dalam perencanaannya memang sudah sangat bagus dan sudah mempunyai dasar dalam penentuan setiap kebijakan perencanaan. Bahkan pengorganisasiannya juga sudah bagus dengan penempatan SDM yang sesuai bidangnya. Namun dalam pengoordinasian dan pengkomunikasian suatu perencanaan masih lemah, sehingga membuat pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik kurang maksimal.

Kata Kunci: *Manajemen, Komunikasi, Informasi, Publik, Kabupaten Bima.*

Abstract

The purpose of this study was to determine management capabilities and the role of the Information and Documentation Management Officer (PPID) in identifying problems related to policy communication and transparency of public information in Bima District. This study used descriptive qualitative method. The location of this research is at the Regional Secretariat and the Office of Communication and Informatics, Bima Regency. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. The results showed that the implementation of communication management and management of public information by the Information and Documentation Management Officer (PPID) of Bima Regency was quite well implemented. However, in all its implementation PPID Bima Regency is still not optimal. This is due to factors from internal and external. PPID's communication management in planning is indeed very good and already has a basis for managing every planning policy. Even the organization is also good with the placement of human resources in accordance with their fields. However, in coordinating and communicating a plan, it is still weak, thus making the implementation of services providing public information less than optimal.

Keywords: *Management, Communication, Information, Public, Bima District.*

Copyright (c) 2022, Tasrif

✉ Corresponding author :

Email Address : Tasrif@stisipbima.ac.id

PENDAHULUAN

Pada dasarnya berkomunikasi merupakan keharusan bagi manusia, karena dengan komunikasi beberapa kebutuhan manusia akan terpenuhi, baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan informasi. Kebutuhan akan informasi pada saat ini sangatlah penting, karena setiap manusia dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan zaman. Kebutuhan informasi masyarakat saat ini sudah tidak bisa dicegah karena sekarang Indonesia memang memasuki era keterbukaan informasi, hal ini ditunjang dengan adanya UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Dalam konteks masyarakat yang lebih luas, konsep transparansi informasi ini belum dipahami dengan baik. Konsekuensinya keberadaan UU keterbukaan informasi ini kurang populer dan implementasinya jauh dari harapan. Padahal banyak pihak berharap hadirnya regulasi ini mampu mendorong iklim keterbukaan yang luas di berbagai badan publik (Sari & Mulyadi, 2020).

Kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat biasanya bisa diakses melalui media massa, akan tetapi ada juga yang tidak bisa diakses melalui media massa. Sehingga masyarakat dituntut untuk mencari informasi dengan berkunjung ke pusat informasi, pusat informasi disini yang dimaksudkan adalah kantor instansi yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan keterbukaan informasi tersebut biasanya jika memang bersentuhan secara langsung dengan instansi, maka akan berhubungan dengan yang namanya pelayanan (Arif & Roem, 2019).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh orang atau lembaga untuk menyediakan kebutuhan barang atau jasa kepada masyarakat. Pelayanan dalam suatu instansi pemerintahan sangat sering dikeluhkan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan oleh sistem pelayanan yang membuat bingung masyarakat atau individu-individu yang ada dalam instansi terkait. Suatu sistem pelayanan yang tidak layak atau bisa membuat masyarakat bingung maka akan berdampak negatif pada instansi tersebut. Begitu juga individu yang ada di dalam instansi jika memang tidak bisa melayani dengan baik, maka akan berdampak negatif juga pada instansi terkait. Sehingga dalam suatu pelayanan dibutuhkan prosedural yang efektif dan individu yang kredibel untuk membuat citra positif bagi suatu instansi. Penyelenggaraan pelayanan pemerintah atau biasa disebut dengan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disamping pelayanan tersebut juga didampingi dengan yang namanya keterbukaan atau transparansi informasi. Transparansi informasi menjadi ciri khas negara yang baik dalam pelaksanaan tata kelolanya (Fardhani, & Rahardjo, 2011).

Suatu pelayanan yang terbaik juga tidak bisa lepas dengan yang namanya proses komunikasi yang terjadi di dalamnya. Proses komunikasi yang terjadi dalam suatu pelayanan haruslah berjalan efektif, supaya pelayanan juga bisa efektif dan dapat memuaskan masyarakat yang minta pelayanan. Disamping itu juga, petugas atau individu dalam juga harus kredibel, karena petugas pemberi layanan adalah orang yang secara personal yang akan melayani publik. Sehingga petugas pemberi layanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi orang lain khususnya dalam pelayanan (Panuju, 2019).

Konteks komunikasi kebijakan keterbukaan informasi adalah bagaimana metode manajemen komunikasi yang dilakukan pemerintah untuk mereduksi resistensi penerapan keterbukaan informasi badan publik. Masalah lain yang juga penting yaitu penyamaan persepsi mengenai keterbukaan informasi yang multi tafsir agar meminimalisir sengketa baik antar badan publik maupun antara badan publik dengan masyarakat. Manajemen komunikasi pemerintah diarahkan dua target sasaran publik yaitu internal dan eksternal. Kepada internal bertujuan menggugah kesadaran akan pentingnya transparansi melalui keberadaan UU KIP, komitmen implementasi dan akuntabilitas pemerintah. Pada target

publik eksternal memiliki tujuan antara lain melakukan edukasi, inisiasi partisipasi dan pemberdayaan masyarakat mengenai hak konstitusional akan informasi sebagai perwujudan negara demokrasi. Keberhasilan kegiatan komunikasi banyak ditentukan oleh manajemen komunikasi yang diterapkan. Di lain pihak jika tidak ada manajemen komunikasi yang baik, efek dari proses komunikasi (terutama komunikasi media massa) bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif (Silalahi, 2004).

Demikian manajemen dalam suatu organisasi mempunyai fungsi sebagai Perencanaan, organisir, pelaksanaan dan kontrol atau biasa disebut dengan POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Sehingga dalam melaksanakan tugasnya, fungsi tersebut juga digunakan untuk memajukan dan mengelola organisasi PPID. Konsep dasar manajemen tersebut merupakan tahap-tahap manajemen komunikasi dalam sebuah organisasi yang meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengoordinasian (*Coordinating*), Pengomunikasian (*Comunication*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*), Pengevaluasian (*Evaluating*), Pemodifikasian (*Modificating*) (Nurrohim & Anatan, 2009).

Indonesia dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya dibidang keterbukaan informasi, maka setiap daerah kabupaten yang ada di Indonesia membuat suatu lembaga Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) bertanggungjawab di bidang layanan informasi publik yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi publik. PPID juga bertanggungjawab mengkoordinasikan penyimpanan dan pendokumentasian seluruh informasi publik yang berada di Badan Publik (Setiawan, 2021).

Sebagai bagian dari wilayah Indonesia, Kabupaten Bima juga mempunyai lembaga PPID yang bertanggung jawab untuk mengelola seluruh informasi dan dokumentasi yang ada di Kabupaten Bima. PPID Kabupaten Bima dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh PPID Pembantu sebagai anggota yang ada di instansi-instansi pemerintah dibawah naungan Pemerintah Kabupaten Bima, seperti di dinas-dinas Kabupaten Bima, Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bima, Puskesmas-puskesmas di desa-desa.

PPID yang ada di Kabupaten Bima ini dibentuk berdasarkan SK Bupati Bima Nomor 188.45/745/01.5/2013 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Kemudian Untuk melaksanakan pelayanan informasi publik di PPID Utama Kabupaten Bima dan PPID Pembantu/SKPD perlu dibentuk Kesekretariatan PPID sehingga keluar SK Bupati Nomor : 188.45/777/01.5/2013 tentang Kesekretariatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Bima. Selanjutnya untuk memenuhi dan mengklarifikasi informasi publik dan batasan kewenangan pada PPID Utama, PPID Pembantu/SKPD dan PPID Unit Layanan perlu dilakukan klarifikasi Daftar Informasi Publik (DIP) berdasarkan Surat Keputusan Kepala PPID Utama Kabupaten Bima No. 009/PPID.Bimakab/2013 tentang Daftar Informasi Publik PPID Kabupaten Bima yang dalam perkembangannya DIP tiap tahunnya diperbaharui.

Namun berdasarkan data yang ada di www.ppid.bimakab.go.id dalam proses pelayanan dan keterbukaan publik ini, masih banyak pemohon informasi yang kemudian tidak bisa mendapatkan informasi publik yang diinginkannya. Hal ini bisa dibuktikan dengan jumlah pemohon yang tidak bisa mendapatkan informasi sebanyak 30% dari total 100% pemohon. Dengan jumlah prosentase yang lebih dari seperempat itu, maka bisa dikatakan cukup banyak. Pemohon yang tidak bisa mendapatkan informasi ini bisa digolongkan dalam tiga bagian, ada yang tidak diberikan, ada yang ditolak dan ada yang keberatan. Permohonan yang tidak dikabulkan akan membuat masyarakat cenderung malas untuk bersentuhan dengan pemerintah, apalagi dalam hal pelayanan keterbukaan informasi yang dirasa tidak memuaskan, sehingga membuat masyarakat malas untuk meminta pelayanan dari pemerintah. Pemohon Informasi yang pernah melakukan

permintaan informasi publik namun di tolak oleh PPID dengan alasan bahwa permohonannya tidak sesuai prosedural. Hal ini membuat masyarakat semakin malas untuk meminta pelayanan dari pemerintah.

Beberapa uraian di atas menunjukkan bahwa manajemen komunikasi mempunyai peranan penting dalam sebuah pelayanan, hal ini dikarenakan komunikasi merupakan aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga manajemen komunikasi dalam sebuah pelayanan sangat diperlukan dan memegang peranan penting di dalam kesuksesan pelayanan. Khususnya pada suatu lembaga yang bertanggungjawab dalam keterbukaan informasi publik yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Untuk itu, adapun tujuan dalam penulisan artikel jurnal ini adalah untuk mengetahui kemampuan manajemen dan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bima dalam mengidentifikasi permasalahan terkait komunikasi kebijakan dan transparansi informasi publik di Kabupaten Bima.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di kantor Sekretariat Daerah dan Dinas Kominfo Kabupaten Bima, lokasi tersebut sangat strategis karena PPID merupakan lembaga yang berada di bawah naungan diskominfo Kabupaten Bima. Subyek penelitian ini dipilih melalui teknik *nonprobability sampling*, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* atau teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan aspek tertentu. Adapun sumber data yaitu Data primer yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dimana penulis mengadakan pengumpulan data. Ada juga data sekunder (*secondary data*) ialah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literature yang berhubungan dengan penelitian yang bersifat melengkapi atau mendukung data primer. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi (*documentation*). Setelah data selesai dikumpulkan dengan lengkap dari lapangan, tahap berikutnya yang harus dilakukan adalah tahap analisa data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa data model interaktif, dimana menurut Miles dan Huberman dalam (Muhammad, 2009) ialah teknik terdiri dari dari tiga hal utama, yaitu; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik PPID Kabupaten Bima

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bima merupakan Lembaga yang berada dibawah naungan Sekretaris Daerah dan Diskominfo Kabupaten Bima. PPID Kabupaten Bima bertanggungjawab di bidang layanan informasi publik yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi publik. PPID juga bertanggungjawab mengkoordinasikan penyimpanan dan pendokumentasian seluruh informasi publik yang berada di Badan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang - Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi

Publik, serta Peraturan Bupati Bima Nomor 22 Tahun 2013 Pedoman Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bima.

UU KIP merupakan pintu gerbang menuju sistem pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya di Kabupaten Bima. UU KIP menjamin hak masyarakat untuk mengakses informasi yang mana setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik sesuai tata cara yang telah ditentukan. Dengan demikian, masyarakat dapat memantau aktivitas badan publik dan diharapkan dapat mendorong transparansi badan publik.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) bertanggungjawab di bidang layanan informasi publik yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi publik. PPID juga bertanggungjawab mengkoordinasikan penyimpanan dan pendokumentasian seluruh informasi publik yang berada di Badan Publik. Oleh karena itu, untuk menunjang dan mempermudah tugas PPID, Pemerintah Kabupaten Bima menyediakan website ppid.bimakab.go.id, dan sarana prasarana yang dikelola oleh Bagian Humas dan Media. Berikut adalah gambar struktural dalam PPID Kabupaten Bima:



Sumber: PPIDbimakab.go.id

Kemudian dalam pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik ini, Pemerintah Kabupaten Bima tidak bisa lepas dengan yang namanya manajemen komunikasi. Manajemen komunikasi dalam hal ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pengkomunikasian, pelaksanaan, pengawasan, pemodifikasian. Manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bima dalam hal perencanaannya berdasarkan data memang sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, mulai dari pembentukan struktur sampai pada pembentukan *Standart Operasional Prosedural (SOP)*. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya, para pejabat tidak bisa lepas dengan yang namanya peraturan ini.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bima untuk menjaga kualitas dalam pelayanannya, juga mempunyai standart waktu dalam pelayanan. Adapun waktu yang sudah ditentukan oleh PPID adalah 7 (Tujuh) hari jam kerja. Jadi, jika ada pemohon yang meminta informasi ataupun dokumen kepada PPID Kabupaten Bima, maka dia bisa menerima dengan waktu maksimal 7 hari tersebut. Jikalau dalam waktu tersebut PPID Kabupaten Bima belum bisa memenuhi keinginan pemohon, maka PPID Kabupaten Bima akan meminta waktu lagi kepada pemohon untuk diberikan waktu 10 (Sepuluh) hari jam kerja.

Perencanaan yang sedemikian sudah disusun mulai tahun 2012 dan dilaksanakan pada tahun 2013 berdasarkan Peraturan Bupati Bima Nomor 22 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bima, kemudian dilakukan pembentukan dan penunjukkan pejabat pengelola informasi dan

dokumentasi di Kabupaten Bima melalui Surat Keputusan Bupati Bima Nomor 188.45/745/01.5/2013. Kemudian dilakukan penetapan Standar Operasional Prosedur dengan diterbitkannya SK Sekretaris Daerah Selaku Atasan PPID Nomor : 6 Tahun 2013. Selanjutnya melalui surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 042/006/01.5/2013 tentang Pembentukan PPID Pembantu/SKPD yang merupakan mitra kerja sebagai PPID Pembantu/SKPD dalam rangka pemenuhan pelayanan informasi pada masyarakat tentang layanan publik pada SKPD se-Kabupaten Bima. Baru kemudian dilakukan pembentukan Kesekretariatan PPID melalui SK Bupati Bima Nomor : 188.45/777/01.5/2013. Kemudian adanya Surat Keputusan Kepala PPID Utama Kabupaten Bima No. 009/PPID.Bimakab/2013 tentang Daftar Informasi Publik PPID Kabupaten Bima yang dalam perkembangannya DIP tiap tahunnya diperbaharui.

Selanjutnya terkait penempatan pejabat PPID Kabupaten Bima ini melibatkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kabupaten Bima yang disesuaikan dengan bidang dalam internal PPID. Seperti dalam bidang penanganan sengketa, maka yang diposisikan adalah OPD bidang Hukum Pemerintah Daerah. Sehingga dalam penempatan tersebut sudah sesuai dengan kompetensi dan bidangnya masing-masing. Hal ini sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010, Pasal 12 menjelaskan bahwa Pejabat yang dapat ditunjuk sebagai PPID di lingkungan Badan Publik Negara yang berada di pusat dan di daerah merupakan pejabat yang membidani informasi publik. Dalam hal ini, pejabat ini ditunjuk oleh pimpinan disetiap badan publik. Mereka yang menjabat sebagai PPID memiliki kompetensi di bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi. Akan tetapi, dengan adanya hal tersebut, maka kurang maksimalnya tugas dan kewajiban PPID dalam melayani masyarakat.

Pengoordinasian internal PPID Bima ini dilaksanakan 3 (Tiga) bulan sekali melalui rapat-rapat koordinasi yang melibatkan atasan PPID yaitu Sekretaris Daerah beserta Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Bima. Hal ini dikarenakan tidak memungkinkan ketika dilaksanakan satu bulan sekali, karena pejabat PPID Kabupaten Bima ini juga merangkap OPD lain di Pemerintah Daerah. Sehingga dalam analisis peneliti, tugas PPID sendiri kurang maksimal karena dalam pengoordinasiannya hanya dilakukan dalam tiga bulan sekali. Hal ini akan mempersulit PPID sendiri ketika PPID mempunyai masalah yang harus diselesaikan. Sehingga sebagai sinergitas dalam temuan peneliti, maka perlu adanya suatu reformasi yang terjadi di internal PPID dengan dibentuknya pejabat yang benar-benar fokus pada internal PPID dan bukan merangkap dengan OPD yang lain.

Kemudian dalam sistem pengkomunikasian para pejabat internal PPID maupun dalam melaksanakan pelayanan keterbukaan informasi publik, PPID Kabupaten Bima dibantu oleh staf pelayanan yang bertugas menerima dan melayani pengunjung di kantor PPID Kabupaten Bima. Namun dalam hal ini, staf pelayanan tidak mempunyai wewenang apapun untuk memutuskan permasalahan yang dihadapi oleh PPID dalam bidang pelayanan keterbukaan informasi publik. Kecuali menyampaikan informasi yang sudah diputuskan oleh Ketua PPID yang diminta oleh pemohon.

Sebelum melaksanakan tugasnya, staf sudah diberikan pembekalan atau *breafing* yang disesuaikan dengan alur pelayanan atau SOP yang sudah ditetapkan oleh PPID Kabupaten Bima. Sehingga dalam analisis ini, dalam pengkomunikasian PPID sudah baik dan berdasarkan data observasi, dalam pelayanannya, PPID Kabupaten Bima sudah sesuai dengan alur pelayanan atau SOP yang sudah ditetapkan.

Dalam alur pelayanan PPID Kabupaten Bima sudah sangat simple dan efisien. Seorang pemohon hanya melewati dua tahap saja, yaitu dengan membawa berkas permohonan lengkap ke petugas pelayanan informasi dan menunggu sampai adanya pemberitahuan dari PPID Kabupaten Bima, maka seorang pemohon sudah bisa mendapatkan informasi yang diinginkan. Dengan catatan bahwa informasi tersebut ada di Dokumen PPID Kabupaten Bima. Selain itu juga tentunya sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Bima Nomor 22 Tahun 2013 Pedoman Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Penetapan Standar Operasional

Prosedur Pelayanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bima.

Sedangkan pelayanan permohonan keberatan yang disediakan oleh PPID Kabupaten Bima juga cukup melewati 2 (Dua) tahap saja, yaitu dengan memberikan berkas permohonan lengkap dan menunggu tanggapan dari atasan PPID Kabupaten Bima. Akan tetapi, dalam permohonan tersebut hanya di layani maksimal 14 hari jam kerja setelah mendapatkan informasi. Jika lebih dari 14 hari jam kerja tidak akan dilayani ataupun ditanggapi dengan alasan kadaluarsa. Hal ini sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 Pasal 37 bahwa Upaya Penyelesaian Sengketa Informasi diajukan masyarakat Kepada Komisi Informasi Pusat dan/atau Komisi Informasi Provinsi dan/atau Komisi Informasi Kabupaten/Kota Sesuai dengan kewenangannya apabila tanggapan atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Proses keberatan tidak memuaskan Pemohon Informasi Publik dan Upaya Penyelesaian Sengketa Informasi Publik diajukan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya tanggapan tertulis dari atasan pejabat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2).

Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik, PPID Kabupaten Bima baru bisa melayani di tempat. Dalam hal ini adalah proses pelayanan keterbukaan informasi publik tersebut hanya bisa terjadi ketika pemohon datang di kantor PPID Kabupaten Bima. Sehingga perlu adanya suatu terobosan untuk mengantisipasi masyarakat yang berada di daerah Pinggiran/wilayah terjauh dari pusat wilayah administrasi Kabupaten Bima. Seperti adanya pelayanan secara *online* melalui *website* resmi PPID Kabupaten Bima. Sehingga masyarakat di daerah pinggiran yang jauh dari Kota tersebut bisa lebih mudah untuk melakukan permohonan melalui *online* dan tentunya masyarakat tidak malas untuk meminta informasi di PPID karena pelayanannya sudah mudah dan tentunya harus simple. Sehingga bisa meningkatkan minat masyarakat untuk meminta informasi di Kabupaten Bima.

Selain itu, sebagai bentuk suatu evaluasi, PPID Kabupaten Bima harusnya mempunyai alat untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan keterbukaan informasi publik. Namun kondisi yang ditemukan peneliti, tidak ada alat survei ataupun angket untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan keterbukaan informasi. Sehingga sebagai bentuk evaluasi, maka PPID Kabupaten Bima harus membuat terobosan supaya mengetahui tingkat kepuasan pelayanan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Bima. Supaya tidak terjadi sengketa yang sudah dialami oleh PPID Kabupaten Bima, bahwa PPID Bima pernah mengalami sengketa dua kali dengan LSM yang berada di Kabupaten Bima. Meskipun tim penilai atau hakim informasi memutuskan yang benar adalah PPID Bima, alangkah lebih baiknya PPID Bima mengantisipasi supaya tidak terjadi kembali.

Kemudian intensitas sosialisasi di desa-desa harus terus dilakukan oleh PPID sendiri. Namun pada dasarnya masih sangat minim. Sehingga perlu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh PPID melalui cara lain, seperti pemasangan Baliho di Desa-desa, Iklan di media ataupun yang lainnya. Supaya antusias masyarakat juga bisa meningkat. Kemudian jika kita mengetahui bahwa budaya masyarakat Bima masih senang mendengarkan daripada membaca, maka iklan melalui media sosial atau televisi menjadi solusi untuk bisa meningkatkan partisipasi masyarakat Kabupaten Bima kepada PPID Bima.

SIMPULAN

Manajemen Komunikasi merupakan proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen komunikasi yang meliputi penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi ini sering kali tidak disadari bahwa manajemen komunikasi selalu diterapkan di dalam lembaga swasta ataupun pemerintah. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan metode

audit komunikasi, maka pada dasarnya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Bima sudah melaksanakan manajemen komunikasi. Namun, dalam segala penerapannya PPID Kabupaten Bima masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan faktor-faktor dari internal maupun eksternal. Manajemen komunikasi PPID dalam perencanaannya memang sudah sangat bagus dan sudah mempunyai dasar dalam penentuan setiap kebijakan perencanaan. Bahkan pengorganisasiannya juga sudah bagus dengan penempatan SDM yang sesuai bidangnya. Namun dalam pengoordinasian dan pengkomunikasian suatu perencanaan masih lemah, sehingga membuat pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik kurang maksimal.

Referensi :

- Arif, E., & Roem, E. R. (2019). Pemanfaatan media sosial. *Jurnal Ranah Komunikasi (JRK)*, 3(1), 34-44.
- Fardhani, H., & Rahardjo, M. (2011). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pelayanan perijinan terpadu kota Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Muhammad, I. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial. Edisi Kedua*, Yogyakarta: Erlangga.
- Nurrohm, H., & Anatan, L. (2009). Efektivitas komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 8(2), 11-20.
- Panuju, R. (2019). *Komunikasi pemasaran: pemasaran sebagai gejala komunikasi komunikasi sebagai strategi pemasaran*. Prenada Media.
- Sari, M., & Mulyadi, R. (2020). Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bungo dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(2), 109-118.
- Silalahi, U. (2004). Komunikasi pemerintahan: mengirim dan menerima informasi tugas dan informasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1).
- Setiawan, M. H. (2021). Efektivitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis Aplikasi PPID Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Tanjung Jabung Barat. *At-Tadabbur: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 11(1), 50-68.