

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik telah menjadi bagian integral dalam sistem pemerintahan yang demokratis dan akuntabel. Dalam konteks Indonesia, prinsip keterbukaan informasi menjadi semakin penting sejak diterbitkannya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Undang-undang ini memberikan landasan hukum bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dari badan publik, sekaligus mewajibkan lembaga negara untuk menyediakan informasi yang terbuka, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan. Tujuan utama dari keterbukaan informasi ini tidak lain adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, menciptakan akuntabilitas, serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Seiring berkembangnya demokrasi, kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik meningkat drastis. Masyarakat tidak lagi sekadar menjadi objek dari kebijakan pemerintah, tetapi juga menjadi aktor penting dalam mengontrol dan mengevaluasi jalannya pemerintahan. Dalam hal ini, keterbukaan informasi memainkan peran penting dalam menciptakan ruang partisipatif antara pemerintah dan warga negara. Informasi yang disampaikan dengan baik akan meningkatkan kualitas kebijakan, memperkuat kepercayaan sosial, dan mengurangi potensi konflik sosial. Oleh sebab itu, keterbukaan informasi tidak boleh dianggap sebagai beban administratif, tetapi sebagai hak asasi dan alat transformasi tata kelola pemerintahan (Yendra & Bond, 2022).

Implementasi keterbukaan informasi publik di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari peran strategis Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Sebagai lembaga teknis daerah yang mengelola sistem informasi pemerintahan, Diskominfo menjadi aktor utama dalam mewujudkan prinsip transparansi melalui layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Keberadaan PPID sebagaimana diamanatkan dalam UU KIP menjadi instrumen kelembagaan yang menjamin bahwa masyarakat dapat mengakses informasi publik secara mudah dan cepat. Fungsi PPID tidak hanya terbatas pada penyediaan informasi, tetapi juga sebagai pengelola data dan dokumentasi yang mampu menjawab dinamika kebutuhan informasi masyarakat.

Meski demikian, pelaksanaan keterbukaan informasi melalui layanan PPID di banyak daerah masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama terletak pada lemahnya kapasitas sumber daya manusia (SDM), kurangnya anggaran, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta rendahnya literasi informasi masyarakat (Kencono et al., 2024). Di sisi lain, birokrasi yang tidak komunikatif dan belum responsif terhadap tuntutan publik menjadi penghambat besar dalam memperluas akses informasi.

Dalam konteks ini, strategi komunikasi memegang peran sentral. Strategi komunikasi pemerintah, khususnya yang dijalankan oleh Diskominfo, harus mampu menjawab berbagai tantangan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Komunikasi yang baik harus bersifat partisipatif, inklusif, dan menggunakan pendekatan berbasis teknologi. Hal ini mengacu pada teori komunikasi strategis yang menekankan pentingnya perencanaan pesan, pemilihan

media, identifikasi audiens, dan evaluasi umpan balik. Pemerintah daerah tidak bisa lagi hanya mengandalkan penyampaian informasi satu arah, tetapi harus membuka ruang dialog dan interaksi yang konstruktif dengan publik.

Kota Lhokseumawe di Nanggroe Aceh Darussalam merupakan salah satu daerah yang berkomitmen dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, kabupaten ini telah membentuk layanan PPID utama dan PPID pembantu di masing-masing organisasi perangkat daerah (OPD). Upaya-upaya seperti penyusunan daftar informasi publik (DIP), pembentukan tim PPID, pelatihan dan sosialisasi UU KIP, serta pemanfaatan media sosial telah dilakukan untuk mendekatkan informasi kepada masyarakat. Namun, efektivitas pelaksanaan strategi komunikasi dalam mendukung keterbukaan informasi masih memerlukan kajian mendalam (Havifi, 2023).

Laporan Komisi Informasi Aceh tahun 2022 menyebutkan bahwa meskipun keberadaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada badan publik telah terbentuk secara formal, masih terdapat berbagai persoalan mendasar, seperti rendahnya kapasitas pengelola informasi, belum optimalnya kualitas pelayanan informasi publik, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi. Selain itu, dalam praktiknya masih ditemukan kendala dalam memperoleh informasi yang terkadang harus melalui mekanisme sengketa, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh badan publik belum sepenuhnya optimal dalam menjawab tantangan keterbukaan informasi publik secara efektif dan partisipatif.

Dengan demikian masyarakat Kota Lhokseumawe telah memperoleh legitimasinya secara yuridis untuk mendapatkan hak-hak dalam memperoleh suatu informasi dari badan-badan publik. Dalam penerapannya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Lhokseumawe memanfaatkan webportal (<https://kominfo.lhokseumawekota.go.id/>) sebagai salah satu sarana media keterbukaan informasi publik di Dinas Komunikasi, Informatika, dan persandian yang paling efektif yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat melalui internet. Dengan adanya webportal diharapkan dapat memudahkan masyarakat Kota Lhokseumawe dalam mengakses informasi publik baik yang berkaitan dengan aktivitas pemerintahan maupun suatu layanan informasi lainnya.

Pada dasarnya website Diskominfo menyediakan kemudahan bagi warga untuk mengakses layanan informasi pemerintah dengan adanya perangkat elektornik. Sebagaimana pendapat (Utomo et al., 2021), website dapat membantu instansi pemerintah untuk 3 meningkatkan legitimasi dengan membuatnya terlihat transparan, terbuka untuk berbagi pembuatan kebijakan publik dengan para pemangku kepentingan, lebih efektif karena kecerdasan baru dan kemitraan baru, dan utamanya lebih bertanggung jawab pada publik yang dilayaninya (Suryani & Saharuddin, 2021).

Tahun 2020 Kota Lhokseumawe menempati posisi ketiga sebagai kota dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Aceh dengan jumlah penduduk sebesar 197.336 jiwa berdasarkan Sensus Penduduk 2024. Berdasarkan berita pada website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Lhokseumawe (<https://kominfo.lhokseumawekota.go.id/>) Pemerintah Aceh mendorong peningkatan transparansi melalui kegiatan pembentukan dan pengembangan

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) gampong yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Lhokseumawe. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkuat keterbukaan informasi publik hingga ke tingkat gampong/desa sebagai bagian dari upaya mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Keterbukaan informasi publik tersebut diwujudkan melalui penguatan peran PPID serta pemanfaatan media informasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Sebagai pengelola informasi publik, Diskominfo dituntut untuk menerapkan strategi komunikasi yang efektif dan partisipatif agar informasi dapat diakses secara merata oleh masyarakat serta mampu menjawab kebutuhan informasi di tingkat akar rumput.

Strategi komunikasi yang efektif dalam konteks layanan PPID harus mencakup beberapa aspek utama. Pertama, identifikasi audiens yang jelas. Diskominfo harus memahami karakteristik masyarakat Kota Lhokseumawe, termasuk tingkat pendidikan, latar belakang sosial, serta kebiasaan penggunaan media. Kedua, penyusunan pesan yang komunikatif dan mudah dipahami. Bahasa birokratis yang kaku harus dihindari, digantikan dengan bahasa yang sederhana, humanis, dan relevan. Ketiga, pemilihan media yang tepat. Selain media cetak dan penyiaran, pemanfaatan media sosial, aplikasi berbasis web, serta komunikasi interpersonal perlu dioptimalkan. Keempat, penguatan kapasitas internal. SDM di lingkungan Diskominfo dan PPID harus memiliki kompetensi komunikasi publik yang memadai. Kelima, evaluasi berkelanjutan. Strategi komunikasi harus bersifat dinamis dan responsif terhadap perubahan sosial dan teknologi (Purba, 2023)

Pentingnya strategi komunikasi yang holistik juga diperkuat oleh kondisi masyarakat Kota Lhokseumawe yang sangat beragam, baik secara geografis, demografis, maupun tingkat literasi. Daerah pedesaan yang masih minim akses informasi digital memerlukan pendekatan yang berbeda dibandingkan masyarakat perkotaan. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi harus bersifat multi-kanal (*multichannel*) dan multi-platform, serta melibatkan berbagai aktor non-pemerintah seperti tokoh masyarakat, LSM, dan media lokal.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan pentingnya komunikasi yang inklusif dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Penelitian oleh (Giffari1,2024) di Kota Medan misalnya, menyimpulkan bahwa keberhasilan layanan PPID sangat ditentukan oleh kemampuan komunikasi tim pengelola informasi dengan masyarakat. Studi lain oleh (Bangun & Fauzan, 2023) juga menekankan pentingnya literasi komunikasi pemerintah dalam menciptakan pelayanan informasi yang berdaya guna. Hasil-hasil penelitian ini menegaskan bahwa strategi komunikasi bukan hanya bagian pelengkap, tetapi komponen utama dalam tata kelola keterbukaan informasi.

Dari perspektif regulatif, pemerintah pusat melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) dan Komisi Informasi Pusat telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan pedoman teknis dalam mendukung keterbukaan informasi. Namun dalam praktiknya, implementasi di tingkat daerah sangat bergantung pada komitmen dan kapasitas kelembagaan masing-masing. Disinilah pentingnya penelitian ini untuk melihat bagaimana Dinas Kominfo Kota Lhokseumawe menerjemahkan kebijakan nasional ke dalam strategi komunikasi lokal yang aplikatif dan kontekstual.

Lebih jauh lagi, dalam era digital saat ini, penyelenggaraan keterbukaan informasi publik harus terintegrasi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah daerah harus mampu menggunakan sistem informasi berbasis web, seperti portal PPID online, e-office, dan aplikasi permintaan informasi. Namun, penggunaan teknologi saja tidak cukup. Keberhasilan implementasi tetap tergantung pada strategi komunikasi yang menyertainya. Teknologi hanyalah alat, sedangkan komunikasi adalah jembatan yang menghubungkan pemerintah dan masyarakat secara bermakna (McQuail, 2011).

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana strategi komunikasi dirancang dan dijalankan oleh Dinas Kominfo Kota Lhokseumawe dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Penelitian ini akan menjadi jembatan antara teori dan praktik, serta memberikan kontribusi nyata dalam memperbaiki kinerja pelayanan publik di tingkat lokal.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan kajiannya pada strategi komunikasi yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Lhokseumawe dalam mendorong keterbukaan informasi publik melalui layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Adapun detail penelitian ini mencakup:

1. Perencanaan strategi komunikasi, Diskominfo merancang pesan, menetapkan tujuan komunikasi, serta menentukan sasaran audiens dalam konteks pelayanan informasi publik.
2. Peluang dan hambatan dalam pelaksanaan strategi komunikasi keterbukaan informasi publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan persandian Kota Lhokseumawe, yang bersumber dari faktor internal kelembagaan (SDM,

koordinasi, dan sarana prasarana) serta faktor eksternal (literasi informasi masyarakat, akses teknologi, dan partisipasi publik).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas maka, penulis mengangkat pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Lhokseumawe dalam mendorong keterbukaan informasi publik pada layanan PPID kepada masyarakat?
2. Bagaimana peluang dan hambatan pada pelaksanaan strategi komunikasi dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik di Kota Lhokseumawe?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi, peluang, dan hambatan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan persandian Kota Lhokseumawe dalam mendorong keterbukaan informasi publik melalui layanan PPID.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis keterbukaan informasi publik, kendala, dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan PPID di Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoretis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi pemerintahan dan strategi komunikasi publik dalam sektor pelayanan informasi. Hasil

penelitian ini juga dapat menambah referensi ilmiah mengenai pelaksanaan strategi komunikasi lembaga pemerintah daerah dalam kerangka keterbukaan informasi.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi Dinas Kominfo Kota Lhokseumawe dalam menyusun, mengembangkan, dan mengevaluasi strategi komunikasi mereka dalam pelaksanaan layanan PPID. Selain itu, penelitian ini juga bisa menjadi acuan atau best practice bagi pemerintah daerah lainnya dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik yang lebih baik.