

### MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KETERBUKAAAN INFORMASI PUBLIK KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP & KEHUTANAN

<sup>1</sup>Bayu Setya Darmawan, <sup>2</sup>Iqbal Al-Khazim  
<sup>1</sup>[bayustriker@gmail.com](mailto:bayustriker@gmail.com), <sup>2</sup>[iqbalalkhazim@staff.gunadarma.ac.id](mailto:iqbalalkhazim@staff.gunadarma.ac.id)  
Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

#### ABSTRACT

*The This study aims to describe how the implementation of services and the presentation of public information with an online system at the PR of the Ministry of Environment and Forestry. Researchers want to see how the performance of services and public information presentation after having an information management system based on an online database. This study uses a qualitative approach with a constructivism paradigm. The data analyzed are the results of interviews with the public relations service section and the presentation of public information. The results showed that the implementation of the implementation of services and the presentation of public information with an online database system in the public relations of the Ministry of Environment and Forestry was quite easy in the performance of members of the service section and presentation of public information. Even so, from the interview results, the author found that not all archive data owned by the Ministry of Environment and Forestry can be entered into the system database, due to system limitations, the need for better system development and updating in the public information service website and online database. So that new data is inputted only from 2019 and 2020 for now. The results also showed that there was no significant change in communication management in the mechanism of service flow and the presentation of public information at KLHK because the use of online database systems and online services was only a tool to facilitate and accelerate information transactions. And the speed of information transactions also varies depending on what category of information requested by the information requestor. In its own communication management, it still uses disposition letters as a necessity for a government bureaucratic system in order to preserve the professionalism and legality of agencies.*

**Keywords:** *Communication Management, Implementation, Open Systems Theory*

## PENDAHULUAN

Pada tahun 2008 pemerintahan Indonesia membuat regulasi mengenai informasi Publik melalui undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang informasi Publik (UUKIP). Terlahirnya aturan undang-undang baru ini membuka langkah pemerintah Indonesia dalam upaya mengurangi kesenjangan “apa yang ingin diberikan oleh pemerintah” dengan “apa yang diinginkan oleh para rakyat kita”, maksudnya adalah bagaimana pemerintah bisa membentuk transparansi dengan dalam kinerjanya terhadap rakyat. Dalam konteks yang luas transparansi adalah konsep beragam yang sering digabungkan dengan pertanggungjawaban (akuntabilitas) atau bahkan pemberantasan korupsi, imparialitas, dan supremasi hukum (Bauhr, dkk 2012).

Di era masa digital ini kebutuhan informasi baik dari rakyat maupun para petinggi pemerintah menjadi semakin diperlukan dan terutama dalam korelasi pemerintah dengan rakyat dalam berbagi informasi yang dibutuhkan agar terjalinnya hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat luas dan dengan timbal balik yang dapat diterima oleh pemerintah.

Menurut Sardar (1989) informasi sudah menjadi bagian dari unsur kekuasaan, tanpa informasi orang akan sulit meraih kekuasaan. Hal inilah yang melatarbelakangi dalam pemerintahan yang otoriter

dengan orientasi kekuasaan, informasi yang mengalir ke masyarakat sangat dibatasi. Indonesia pernah mengalami masa-masa di-mana informasi dikendalikan dan diterima masyarakat sesuai selera pemerintah. Informasi yang mengalir ke masyarakat sudah melewati mekanisme kontrol, sehingga akan selalu menguntungkan pemerintah. Namun, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah mengubah pola kebijakan informasi dalam sebuah negara, termasuk Indonesia. Informasi bukan lagi sesuatu yang dapat disembunyikan atau dikuasai. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi masyarakat semakin mudah mendapatkan informasi melalui berbagai media.

Keterbukaan informasi bagi publik juga memerlukan kebijakan untuk diimplementasikan dalam mengelola transaksi informasi. Implementasi Kebijakan merupakan tahap pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan. Suatu kebijakan haruslah diimplementasikan dengan tepat karena apabila sebuah kebijakan diambil secara tepat, maka kemungkinan gagal pun dapat terjadi apabila proses implementasi tidak tepat. Dalam implementasi kebijakan publik terdapat berbagai ragam tindakan seperti: mengumpulkan data, mendistribusikan informasi, menganalisis berbagai masalah, mengalokasikan dan merekrut

personalia, merencanakan atas masa depan dan lain-lain. (Edwards, 2003).

Keterbukaan informasi bagi publik juga memberi keuntungan komunikasi kepada rakyat dimana banyaknya rakyat tersebar di berbagai penjuru daerah dan pelosok Indonesia bisa mempunyai akses informasi dari lembaga pemerintah dari jauh tanpa harus terjun langsung ke dalam lembaga. Keterbukaan informasi juga memberi kebebasan kepada masyarakat dari kalangan apa saja mulai dari pejabat, pengusaha, mahasiswa, bahkan siswa sma pun bisa mendapatkan informasi dengan lembaga yang bersangkutan tanpa takut adanya larangan permintaan informasi. Dan dengan adanya layanan internet dan pelayanan secara online dengan *website*, maka masyarakat dengan lebih mudah meminta informasi lebih mudah.

Situs web membuat informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dapat dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Artinya, pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, *service* dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan *mobile* dimanapun tanpa harus hadir secara langsung.

Keberadaan situs web resmi pemerintah daerah merupakan suatu faktor signifikan dalam mendorong pelayanan publik. Dari beberapa fungsi situs web pemerintah, salah satunya adalah sebagai media komunikasi dan informasi antar pemerintah daerah dengan masyarakat dan *stake-holder* penerima layanan publik.

Upaya untuk mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) adalah dengan menyediakan situs web resmi untuk seluruh badan publik, salah satunya antar bagian departemen pemerintah. Penyediaan situs web ini diharapkan dapat meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, penting bagi departemen pemerintah di seluruh pemerintahan Indonesia untuk menyediakan situs *web* yang dapat memenuhi kebutuhan layanan publik. Hal ini mengingat penggunaan internet yang semakin besar di masyarakat, maka sayang rasanya apabila pemerintah tidak memanfaatkannya.

Penggunaan situs web juga dipakai oleh Humas Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan atau bisa disebut dengan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) . Pada saat penulis melakukan Kerja Kuliah Lapangan (KKL) Biro Humas KLHK bagian Pusat Pelayanan Informasi Publik tahun 2018, saat itu PPID bagian Pusat Pelayanan Informasi Publik (PPIP) sedang membuat rancangan

situs *website* khusus untuk Pelayanan Informasi Publik untuk mempercepat pelayanan informasi publik dan memudahkan pemohon informasi serta staff PPIP dalam aliran pelayanan informasi publik.

### **Komunikasi Organisasi**

Dalam sebuah organisasi sangatlah penting mempunyai alur komunikasi pesan dan informasi yang baik untuk menggerakkan sebuah organisasi yang didalamnya penuh dengan berbagai macam jabatan serta pekerjanya masing-masing. Berbagai macam poin dalam organisasi seperti struktur yang matang, fasilitas, kerjasama baik sesama anggota, antar divisi, maupun antara bawahan dengan atasan tidak luput dari namanya komunikasi. Untuk itu komunikasi didalam organisasi merupakan salah satu poin yang keberadaannya sangat berpengaruh terhadap organisasi karena tanpa komunikasi yang baik maka untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut akan mengalami kesulitan dan terhambat lebih lama. Menurut Joseph A. Devito, mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pengiriman dan penerimaan berbagai pesan dalam organisasi, baik dalam kelompok formal maupun kelompok informal organisasi (Devito, 1997). Sedangkan Wiryanto (2004), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Menurut Goldhaber

(1986) dalam bukunya *Organizational Communication* memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut: “*Organizational Communication is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with envirolmental uncertainty.*” Atau dengan kata lain “komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah”.

### **Manajemen Komunikasi**

Nickels, dan McHug menerangkan bahwa 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 (Mukarom:2015). Konsep dasar manajemen tersebut, kemudian dikembangkan oleh Desseler (1996) dalam tahap-tahap manajemen komunikasi dalam sebuah organisasi yang meliputi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengoordinasian (*Coordinating*), Pengomunikasian (*Comunication*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan

(*Controlling*), Pengevaluasian  
(*Evaluating*), Pemodifikasian  
(*Modifying*).

### **Komunikasi Pemerintahan**

Komunikasi pemerintahan adalah proses berbagi informasi, ide, gagasan atau perasaan, dan sikap di antara aparatur pemerintah untuk internal organisasi dan eksternal organisasi, atau sebaliknya. Komunikasi dalam kehidupan organisasi (pemerintahan) memiliki dua tipe yaitu, komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal terdiri dari *downward communication* atau komunikasi ke bawah dan *upward communication* atau komunikasi ke atas (Hasan, 2007).

Komunikasi ke bawah merupakan aliran pesan yang bergerak dari pimpinan ke bawahan mengikuti hierarki organisasi. Pesan yang disampaikan umumnya berupa instruksi jabatan atau tugas, cara mengerjakan tugas, penjelasan prosedur dan kebijakan, misi dan tujuan, dan umpan balik kepada pegawai, pemberian motivasi untuk bekerja lebih baik, menginformasikan tujuan organisasi sebagai sesuatu yang harus dicapai (Harris, 2002; Katz & Kahn; Huseman dalam Silalahi, 2004; Pace & Faules, 2010).

Sebaliknya, komunikasi ke atas merupakan aliran pesan yang mengikuti jaringan dari bawahan ke pimpinan. Pesan yang disampaikan biasanya berupa laporan pelaksanaan

pekerjaan, keluhan pegawai, sikap, dan perasaan pegawai tentang berbagai hal, pengembangan prosedur dan teknik, informasi tentang produksi dan hasil yang dicapai. Fungsinya meliputi penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan, penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan, penyampaian saran-saran perbaikan, penyampaian keluhan bawahan tentang dirinya sendiri dan pekerjaannya (Harris, 2002; Katz & Kahn; Huseman dalam Silalahi, 2004; Pace & Faules, 2010).

### **Humas**

Peranan Humas di lingkungan pemerintahan mempunyai prioritas yang tinggi dalam membangun citra positif bangsa dan negara. Terutama pada era keterbukaan seperti sekarang ini pemerintah tengah menghadapi berbagai persoalan kemasyarakatan yang mendasar, yakni peningkatan pelayanan informasi kepada publik. Upaya peningkatan peranan kehumasan sangat penting dan menjadi tuntutan yang mendesak saat ini, wajib dilaksanakan di semua instansi pemerintah, sebagai cara yang paling strategis untuk melakukan perubahan tatanan peranan kehumasan yang dapat berpengaruh ke publik secara efektif. Humas pemerintah selalu dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan lingkungan yang sangat

cepat. Dan di era keterbukaan sekarang ini Humas sangat dibutuhkan dalam relasi antara pemerintah dengan khalayak. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam organisasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik. Posisi Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi.

### ***New Media***

Media baru adalah istilah yang dimaksudkan untuk mencakup kemunculan digital, komputer, atau jaringan teknologi informasi dan komunikasi di akhir abad ke-20. Sebagian besar teknologi yang digambarkan sebagai media baru adalah digital, seringkali memiliki karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan, padat, mampat, interaktif dan tidak memihak. Secara sederhana media baru adalah media yang terbentuk dari interaksi antara manusia dengan komputer dan smartphone dan internet secara khususnya. Termasuk di dalamnya adalah *web, blog, online social network, online forum* dan lain-lain yang menggunakan komputer sebagai medianya.

New media adalah sebuah media yang memfasilitasi interaksi antara pengirim dan penerima (Danaher dan Davis, 2003). Teknologi komputer dan internet adalah hal yang mendasari munculnya istilah new media. Secara sederhana new media berasal dari kata “new” yang berarti baru dan “media” yang berarti alat yang

digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima (Mulyana, 2007). New media adalah sebuah bentuk konvergensi atau penggabungan media konvensional dengan media digital. Keunggulan new media adalah sifatnya yang realtime, dimana masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan yang cepat, kapan dan dimana saja selama mereka terkoneksi dengan perangkat terkomputerisasi dan jaringan internet. Media sosial seperti Path dan Instagram merupakan jenis-jenis media baru yang termasuk dalam kategori online media. Jenis-jenis media baru ini memungkinkan orang bisa berbicara, berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan jejaring secara online. Tindakan komunikasi melalui media sosial secara intensif dapat dilakukan di antara penggunanya. Indonesia termasuk dalam negara terbesar yang menggunakan jejaring sosial sebagai medium untuk berkomunikasi.

### ***Website***

*Website* merupakan sebuah kumpulan halaman-halaman web beserta file-file pendukungnya, seperti file gambar, video, dan file digital lainnya yang disimpan pada sebuah web server yang umumnya dapat diakses melalui internet. Atau dengan kata lain, website adalah sekumpulan folder dan file yang mengandung banyak perintah dan fungsi tertentu, seperti fungsi tampilan, fungsi menangani penyimpanan data, dsb.

Kumpulan folder dan file yang dimaksud diatas, diupload ke server hosting online. Banyak sekali website penyedia jasa sewa hosting dan menjual domain. Setelah semua settingan kumpulan script dan folder tadi pada server hosting selesai dan benar, serta telah diletakkan pada domainnya, barulah alamat website tersebut bisa diakses melalui browser, tentunya membutuhkan koneksi internet untuk itu. Atau juga ada yang menyebutkan bahwa website adalah sebuah tempat yang memungkinkan seseorang menyatakan dirinya, hobinya, pengetahuannya, produk yang dijualnya dan apapun juga yang dapat di akomodasikan oleh teks, tulisan, gambar, video, animasi dan file multimedia lainnya

### **Organisasi Sistem Terbuka**

Pada dasarnya organisasi yang menganut sistem terbuka memperhatikan faktor lingkungan baik internal maupun eksternal demi kelangsungan hidup organisasi. Menurut Robbins (2006:11) sistem terbuka adalah suatu sistem yang dinamis dalam berinteraksi dan merespon lingkungannya. Dengan kata lain organisasi dengan sistem terbuka berupaya mepedulikan masukan, informasi, permintaan, keinginan-keinginan dari lingkungan kemudian mewujudkannya dalam bentuk keluaran yang ditujukan mempengaruhi lingkungan tadi. Memiliki sifat sadar pada lingkungan serta memperhatikan

keterkaitan antara sistem dan lingkungan.

Katz dan Khan (1978) mengemukakan selain sadar lingkungan, sistem terbuka memiliki karakteristik-karakteristik antara lain adalah (*feed back*), sistem yang terdiri dari siklus-siklus peristiwa (*cyclical character*), kecenderungan bertumbuh memiliki berbagai cara untuk mencapai sasaran (*equifinality*). Organisasi sebagai sistem terbuka adalah organisasi yang berinteraksi dengan lingkungan, dengan kata lain organisasi yang menerima sesuatu dari suatu sistem dan melepaskannya kepada sistem yang lain. Organisasi merupakan suatu sistem terbuka karena selalu berinteraksi dengan lingkungannya.

Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan eksternal. Sistem ini biasanya menerima input dan menghasilkan output untuk lingkungan eksternal atau subsistem yang lainnya, sehingga harus memiliki sistem pengendalian yang baik.

### **Teori Excellence**

Teori ini dihasilkan James Grunig, Larissa Grunig, David M. Dozier dan beberapa peneliti lainnya setelah meneliti 327 organisasi di AS, Inggris, dan Kanada yang mencakup organisasi pemerintah, korporasi, nonprofit, dan asosiasi

(L.A. Grunig, Grunig, & Dozier, 2002).

Teori excellence berisi 10 prinsip standar efektivitas humas, yaitu humas adalah: fungsi strategis manajemen (*involvement*); bagian koalisi dominan dan langsung berkomunikasi dengan top manajemen (*empowerment*); terintegrasi ke dalam satu departemen sendiri (*integration*); fungsi manajemen yang terpisah dari fungsi manajemen yang lain (*independence*); harus melaksanakan fungsi manajer komunikasi bukan hanya teknisi komunikasi (*managerial*); bersifat simetris dua arah dalam menjalin relasi publik (*symmetrical model*); sistem komunikasi internal bersifat simetris dua arah (*symmetrical internal communication*); fungsi humas dilaksanakan dengan berdasarkan ilmu pengetahuan (*knowledge*); adanya diversitas peran dalam menjalankan fungsi (*role diversity*); dan humas harus mengutamakan kode etik dan integritas profesi (*ethical public relations*). Kekuatan utama teori ini adalah asumsinya bahwa komunikasi simetris adalah praktik humas yang paling efektif dan beretika (Kent & Taylor, 2007; Lane, 2005), yang menekankan pada dialogis (Kent & Taylor, 2002). Komunikasi simetris merepresentasikan orientasi hubungan antara organisasi dengan publiknya karena menekankan pada terbangunnya pengertian bersama

(Lattimore, Baskin, Heiman, & Toth, 2007).

## **METODE PENELITIAN**

### **Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian atau informan adalah orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2012). Dalam penelitian ini subjek yang diambil adalah para anggota humas KLHK khususnya karyawan atau pejabat Humas KLHK bagian Pelayanan dan penyajian Informasi Publik.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan dengan metode audit komunikasi mini yang bertujuan untuk mengetahui proses manajemen komunikasi informasi publik dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di instansi PPID Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007). Metode penelitian deskriptif sendiri adalah

suatu penelitian yang dilakukan untuk melukiskan variabel demi variabel. Satu demi satu yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada (Rakhmat, 1994).

Pada penelitian ini, paradigma penelitian yang digunakan oleh penulis adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme ialah paradigma dimana kebenaran suatu realitas sosial dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial bersifat relatif. Paradigma konstruktivisme ini berada dalam perspektif interpretivisme (penafsiran) yang terbagi dalam tiga jenis, yaitu interaksi simbolik, fenomenologis dan hermeneutik. Paradigma konstruktivisme dalam ilmu sosial merupakan kritik terhadap paradigma positivis. Menurut paradigma konstruktivisme realitas sosial yang diamati oleh seseorang tidak dapat digeneralisasikan pada semua orang, seperti yang biasa dilakukan oleh kaum positivis. Konsep mengenai konstruksionis diperkenalkan oleh sosiolog interpretative, Peter L. Berger bersama Thomas Luckman. Dalam konsep kajian komunikasi, teori konstruksi sosial bisa disebut berada diantara teori fakta sosial dan defenisi sosial (Eriyanto 2004).

Dalam penelitian ini Observasi sebagai alat pengumpulan data ini banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku atau proses

terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Metode ini digunakan untuk memperoleh data utama dari subjek penelitian.

Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mendapatkan informasi dan pengetahuan yang berhubungan dengan penelitian ini melalui dokumentasi kegiatan saat penelitian di lapangan berlangsung.

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sutopo (2002) triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif. Dalam kaitan ini Patton (dalam Sutopo, 2002) menyatakan bahwa ada empat macam teknik triangulasi, yaitu (1) triangulasi data (data triangulation) yaitu peneliti dalam mengumpulkan data harus menggunakan beragam sumber data yang berbeda, (2) triangulasi metode (*methodological triangulation*) yaitu cara peneliti menguji keabsahan data dengan mengumpulkan data sejenis tetapi dengan menggunakan teknik atau metode pengumpulan data yang berbeda, (3) triangulasi peneliti

(*investigator triangulation*) yaitu hasil penelitian baik data ataupun simpulan mengenai bagian tertentu atau keseluruhannya bisa diuji validitasnya dari beberapa peneliti, dan (4) triangulasi teori yaitu dalam menguji keabsahan data menggunakan perspektif lebih dari satu teori dalam membahas permasalahan-permasalahan yang dikaji, sehingga dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan yang lebih utuh dan menyeluruh. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi teori. Teknik triangulasi teori dilakukan dalam menguji keabsahan data menggunakan perspektif lebih dari satu dalam membahas permasalahan-permasalahan yang dikaji, sehingga dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan yang lebih utuh dan menyeluruh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam sebuah organisasi sangatlah penting mempunyai alur komunikasi pesan dan informasi yang baik untuk menggerakkan sebuah organisasi yang didalamnya penuh dengan berbagai macam jabatan serta pekerjaannya masing-masing. Menurut Joseph A. Devito, mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pengiriman dan penerimaan berbagai pesan dalam organisasi, baik dalam kelompok formal maupun kelompok informal organisasi (Devito 1997). Sedangkan Wiryanto (2004), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan

penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Menurut Goldhaber (1986) dalam bukunya *Organizational Communication* memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut: “*Organizational Communication is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with envirolmental uncertainty.*” Atau dengan kata lain “komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah”.

Dalam suatu badan publik, memiliki persepsinya masing-masing tentang komunikasi organisasi di dalam humas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa komunikasi organisasi yang baik itu adalah sebuah pesan atau informasi dari suatu badan publik atau Humas tidak hanya dikirim saja kepada publik tetapi harus tersampaikan kepada publik dengan notifikasi bahwa pesan atau informasi tersebut sudah sampai ke tangan publik atau kepada pemohon informasi. Sehingga jika terjadi hambatan atau kendala setelah pemrosesan informasi yang dikirim, dari notifikasi itu lah badan publik atau Humas bisa memonitor status

pesan atau informasi mulai dari pengiriman sampai ke tangan publik.

Dalam komunikasi organisasi tak luput dari fungsi komunikasi organisasi di suatu lembaga terutama dalam penelitian ini adalah badan pemerintahan. Fungsi komunikasi di Humas KLHK sesuai dengan hasil wawancara, alur komunikasi dalam birokrasi di Humas KLHK sebagai berikut :

1. Menggunakan Komunikasi Vertikal

Dalam komunikasi vertikal dalam Humas KLHK ini, dalam arus pelayanan informasi perlu adanya pertimbangan-pertimbangan mulai dari wewenang pimpinan sampai menuju ke bagian bawah atau disebut staff dikarenakan adanya sistem birokrasi pemerintahan untuk menjaga legalitas serta profesionalitas.

2. Menggunakan Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal dalam humas KLHK ini digunakan oleh rekan kerja yang memiliki posisi sederajat seperti contohnya kepala bagian a dan b mengkoordinasikan suatu informasi untuk dipublikasikan. Komunikasi ini juga berlaku kepada antar staff suatu sub bagian dari sebuah divisi, maupun antara divisi Humas dengan divisi lain. Dalam komunikasi

horizontal antar divisi penulis menemukan, biasanya anatar divisi ini terjadi informasi yang diminta oleh permohonan informasi tidak dimiliki oleh divisi humas, tetapi dimiliki oleh divisi yang terkait.

Manajemen komunikasi mempunyai peranan penting dalam sebuah pelayanan, hal ini karena 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 bertanggung jawab dalam keterbukaan informasi publik yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

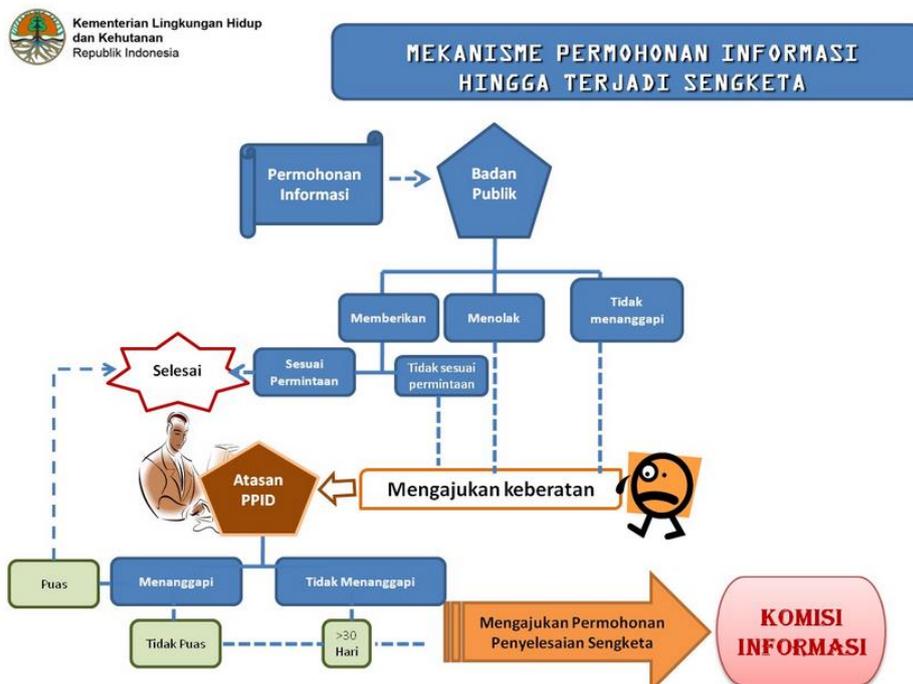
Nickels, dan McHug menerangkan bahwa manajemen dalam suatu organisasi mempunyai fungsi sebagai Perencanaan, organisir, pelaksanaan dan kontrol atau biasa disebut dengan POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Sehingga dalam melaksanakan tugasnya, fungsi tersebut juga digunakan untuk memajukan dan mengelola organisasi PPID (Mukarom:2015). Konsep dasar manajemen tersebut, kemudian dikembangkan oleh Dessler (1996) dalam 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*).

satunya adalah seperti informasi tentang pejabat atau personil instansi dan informasi yang bisa mengancam kedaulatan negara. Dalam penerapan kebijakan tersebut dari hasil wawancara menyatakan awal penerapannya adalah dengan mengubah paradigma kepemilikan informasi.

Dalam pelayanan informasi publik di Humas KLHK, pelayanan informasi serta manajemen komunikasi tersebut berdasarkan undang undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi. Walaupun UU 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik itu sudah membuka era keterbukaan informasi publik tetapi tetap ada keterbatasan informasi yang bisa diberikan kepada publik. Salah

Penerapan UU Keterbukaan Informasi Publik ini saat diterbitkan tahun 2008 tidak langsung bisa diterapkan di Humas KLHK, tetapi perlu dua tahun penyesuaian serta sosialisasi yang cukup, setelah itu pada tahun 2011 kebijakan dari UU tersebut barulah dipakai penuh secara efektif.



**Gambar. 1 Mekanisme arus pelayanan permohonan informasi Di Humas KLHK**

Proses arus informasi publik di dalam humas KLHK dikontrol oleh Kepala Bagian Penyajian dan pelayanan informasi publik, Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik, serta staff pelayanan informasi publik. Dalam proses penyiapan informasi kepada pemohon informasi, ada berbagai pertimbangan dalam informasi apa yang bisa disampaikan kepada permohonan informasi. Pertimbangan tersebut terdapat dalam kategori informasi apa yang diminta, apakah itu informasi yang berkala, setiap saat,serta merta atau dikecualikan.

Perlu diketahui bahwa tidak semua informasi KLHK dipegang oleh humas KLHK. Artinya ketika ada data yang terkait dengan divisi lain dimana informasinya tidak dimiliki oleh humas maka humas harus mengkomunikasikan dengan divisi terkait untuk konfirmasi informasi. Apakah informasi tersebut ada, sampai apakah informasi tersebut bisa diberikan kepada pemohon informasi.

Pelayanan informasi publik secara *online* di bagian Penyajian & Pelayanan Informasi Publik sudah memiliki *server* sistem *file manager* dimana data-data yang sudah dimasukkan kedalam *file manager* tersebut sudah diolah menjadi *file digital* dan data tersebut sudah dimasukkan ke database website. *File manager* adalah ketika input data sudah dimasukkan kedalam *file manager*, baik itu data dari humas maupun dari divisi lain maka pihak

humas tidak perlu meminta langsung kepada divisi tersebut dan hanya mengambil informasi yang sudah tertera di *database file manager* tersebut. Namun walaupun sudah ada sistem *file manager* ini, penulis menemukan bahwa sistem persuratan manual masih digunakan dalam proses pelayanan informasi publik sebagai bentuk bukti catatan alur informasi.

Dalam berorganisasi, setiap organisasi tentu memiliki ciri-cirinya masing masing. Setiap organisasi yang kita kenal di sekitar kita biasanya menganut sistem terbuka atau tertutup. Pada dasarnya organisasi yang menganut sistem terbuka memperhatikan faktor lingkungan baik internal maupun eksternal demi kelangsungan hidup organisasi. Menurut Robbins (2006:11) sistem terbuka adalah suatu sistem yang dinamis dalam berinteraksi dengan dan merespon lingkungannya. Dengan kata lain organisasi dengan sistem terbuka berupaya mempedulikan masukan, informasi, demands, keinginan-keinginan dari lingkungan kemudian mewujudkannya dalam bentuk keluaran yang ditujukan mempengaruhi lingkungan tadi. Memiliki sifat sadar pada lingkungan serta memperhatikan keterkaitan antara sistem dan lingkungan.

Salah satu hal yang patut diikuti dari perkembangan keterbukaan informasi dalam badan publik adalah bagaimana badan publik atau instansi tersebut bisa

mengikuti perkembangan zaman dan melihat respon dari faktor lingkungan di sekitarnya. Menurut informan jika suatu badan publik ingin memberikan informasi atau suatu program kepada khalayak dan mendekati diri kepada khalayak maka badan publik tersebut harus berinteraksi langsung dengan audiens dan memperhatikan informasi eksternal apa saja yang dapat mempermudah masyarakat untuk berpartisipasi dengan badan pemerintah sehingga terjadilah relasi yang baik dengan masyarakat. Selain terjun langsung kepada publik suatu badan publik juga harus menggunakan media disekitarnya untuk menarik perhatian kepada badan publik itu sendiri dan memberikan mengajak masyarakat untuk interaktif. Terutama dengan media sosial yang ada.

Terkait posisi humas dalam struktur kelembagaan, teori excellence (L. A. Grunig, dkk, 2002) menjelaskan bahwa humas efektif jika (a) humas memiliki bagian tersendiri, artinya, tidak digabung dengan divisi/bagian yang lain, bahkan disubordinasi oleh divisi lainnya; (b) bagian humas termasuk ke dalam struktur atas (*dominant coalition*); (c) humas dilibatkan dalam pengambilan keputusan dalam *dominant coalition*. Sebuah divisi dalam humas merupakan faktor penting sebagai jembatan antara publik dengan badan pemerintah. Untuk itu humas adalah struktural yang memiliki nilai tersendiri dibandingkan dengan divisi lain.

Oleh karena itu setiap instansi membutuhkan divisi humas tersendiri.

Informan menyampaikan bahwa humas dalam suatu institusi berperan sebagai media perantara dari institusi kepada publik dan juga pembentuk citra positif di mata masyarakat sehingga perlu adanya komunikasi yang baik antara humas dengan publik. Prioritas humas dalam pengambilan keputusan mengenai kebijakan juga menjadi hal penting dikarenakan humas dapat memberikan gambaran situasi di masyarakat kepada institusi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi didalam humas KLHK ini sudah memiliki komunikasi organisasi yang baik dikarenakan memiliki sistem birokrasi yang sudah matang serta tersistematis melalui lembar disposisi yang tercatat yang isinya lengkap mulai dari atasan sampai bawahan. Sehingga sesuai dengan teori sistem terbuka dimana organisasi itu adalah organisasi yang berinteraksi dengan lingkungannya, menerima dari sesuatu sistem dan melepaskannya kepada sistem yang lain. Humas KLHK menurut teori sistem terbuka adalah berupaya mempedulikan masukan, informasi, permintaan keinginan-keinginan dari pihak eksternal kemudian mewujudkannya dalam bentuk keluaran yang ditujui melalui pertimbangan dari organisasi dan memberikan informasi tadi kepada eksternal. Tata komunikasi

organisasi humas KLHK pun juga sesuai dengan standar efektifitas humas dalam teori excellence yaitu dari kerjasama seperti atasan dan bawahan maupun komunikasi kepada publik, harus mengutamakan kode etik dan integrasi profesi terutama dari alur birokrasi Humas KLHK.

Dalam pelayanan informasi publik humas KLHK, melalui pelayanan informasi publik *online* juga memberikan kemudahan dalam proses arus informasi publik walaupun tidak signifikan, dikarenakan masih perlu adanya pengembangan terhadap pelayanan informasi publik *online* ini. Dalam implementasinya pun tidak semua manajemen dalam pengelolaan informasi publik berubah otomatis ke digital, karena pelayanan informasi publik secara *online* ini hanya digunakan sebagai sebuah alat untuk membantu mempercepat proses penyampaian informasi publik. Salah satu kehambatan adalah tidak semua data atau informasi bisa diinput kedalam *file manager* atau *database online* karena jumlah arsip data informasi yang begitu banyak serta sistem yang masih perlu pengembangan. Walaupun begitu dengan dimulainya input data kedalam database dengan dimulai dari tahun 2019 sampai 2020 menjadi awal mula untuk pelayanan informasi publik untuk secara bertahap berubah ke arah pelayanan digital. Sesuai dengan teori sistem terbuka dimana sistem tersebut lebih menekankan saling hubungan dan ketergantungan antara unsur unsur organisasi yang

bersifat sosial dan teknologi, manajemen komunikasi dalam pelayanan informasi publik sudah mempunyai titik efektif dimana teknologi pelayanan informasi publik dengan sistem *database online* dapat membantu mempercepat arus informasi kepada publik.

Penggunaan media sosial humas KLHK dengan target audiens yang bermacam macam serta penggunaan situs *website* humas KLHK sebagai portal berita dan informasi bagi para pembaca dan awak media juga menjadi wadah dalam meningkatkan penyampaian informasi kepada publik dan mencangkup jangkauan yang lebih luas dalam masyarakat, terutama para *netizen*. Pendekatan melalui media sosial pun mulai digenjarkan dan dari hasil wawancara saya dengan informan, terdapat respon yang baik dari pendekatan humas kepada *netizen*. Sesuai dengan teori sistem terbuka yang menyebutkan sistem yang mampu melakukan penyesuaian berdasarkan informasi dari lingkungan. Artinya humas mampu menyesuaikan diri dengan media terkini serta perilaku masyarakat di zaman era digital ini. Dari teori *excellense* yang berisi adanya diversitas dalam menjalankan fungsi, humas KLHK dalam media sosial juga memiliki variasi dalam penyampaian informasi publik kepada *netizen*. Yaitu dari konten kreatif yang dibuat pada media sosial serta cara penyampaian langsung yang menyesuaikan audiens mana

yang dituju agar masyarakat ikut interaktif dan mendukung.

Dari hasil penelitian penulis dapat menghubungkan hal hal apa saja terkait dengan teori sistem terbuka :

1. Humas KLHK sudah bersifat dinamis dan mampu mengikuti perkembangan zaman serta melakukan penerapan yang lebih tepat dalam hubungan masyarakat era digital ini, sehingga mampu melakukan pelayanan informasi publik melalui dengan lebih baik terhadap pemangku kepentingan.
2. Memprioritaskan hasil sesuai dengan profesionalisme dan dengan sistem birokrasi yang memumpuni dalam pelayanan kepada masyarakat
3. Memiliki sifat sadar lingkungan dan memperhatikan keterkaitan antara humas dengan lingkungan, baik dalam komunikasi internal maupun eksternal dan memiliki kecenderungan untuk berkembang dan memperkuat interaksi dengan masyarakat.

Humas KLHK sebagai badan publik dan divisi tersendiri sudah memiliki prioritasnya dan posisinya sendiri, keterkaitannya dengan teori excellence adalah :

1. Memiliki fungsi manajemen praktik humas yang baik dalam pengelolaan arus informasi publik dan dan dalam penyajiannya serta penyebarannya
2. Dapat dilibatkan dalam memberikan pertimbangan terhadap kebijakan yang akan dibuat untuk publik melalui pemetaan gambaran tentang publik saat ini
3. Mampu menelaraskan persepsi dengan pihak eksternal dengan kode etik serta integritas profesi yang baik

## SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan, dalam implementasi manajemen komunikasi dalam pelayanan keterbukaan informasi publik di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan melalui website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi serta media yang digunakan, penulis dapat menyimpulkan implementasi yang diterapkan sudah cukup baik walaupun perlu adanya peningkatan dalam sistem *online*-ya sendiri. Dalam pendekatan penyebaran informasi publik melalui media sosial juga mulai penerapan sampai penyajian dan penyebarannya pun sudah ada respon baik dari masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bauhr, Monika & Marcia Grimes.. 2012. *Digital Assets*. New York : QoG Working Paper Series.
- Danaher, P.J., Wilson, I and Davis, R. 2003. *A Comparison of Online and Offline Consumer Brand Loyalty*, Marketing Science. Horton, Paul B dan Chestern L Hunt. 1996. *Sosiologi Jilid 2 (edisi 6)* Diterjemahkan oleh: Amiruddin Ram dan Tita Sobari). Jakarta: Erlangga
- Dessler, G. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Devito, Joseph A 2011. *Komunikasi Antar Manusia : Kuliah Dasar Edisi ke lima (Agus Maulana. Terjemahan)*. Jakarta : Professional Book
- Edwards, George. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Eriyanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo. Persada
- Goldhaber, Geral M. 1986. *Organizational Communication*. New York: Brown Publisher.
- Grunig, L. A., Grunig, J. E., & Dozier, D. M. (Eds.). 2002. *Excellence public relations and effective organization*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Harris, T.E. 2002. *Applied Organizational Communication: Principles and Pragmatics for Future Practice*. London, Lawrence Erlbaum Associates.
- Hasan, E. 2007. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung, Refika Aditama.
- H.B. Sutopo. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press.
- Katz, D. & Kahn, R. L. 1978. *The Social Psychology of Organizations*. 2nd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Kent, M. L., & Taylor, M. 2007. *Beyond Excellence: Extending The Generic Approach to International Public Relations The Case of Bosnia*. *Public Relations Review*, 33, 10-20.
- Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S., & Toth, E. L. 2007. *Public Relations: The Profession and The Practice*. New York: McGraw-Hill.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya

- Laksana, Manajemen Public Relation: Pustaka Setia:Bandung: 2015
- Mulyana, D. 2007. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Pace, R.W. & Faules, D.F. 2010 *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Deddy Mulyana (ed.). Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, effendy, 1993. *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sardar, Z. (1989). *Information and the Muslim Wold: A Strategy for the Twenty-first Century*. Bandunh: Mizan.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Grasindo
- Rachmat Kriyantono, 2015. “Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik”, *Jurnal Pekommas*, Vol. 18 No. 2, Agustus 2015: 117 - 126
- PPID. *Visi dan Misi Humas KLHK* diakses pada tanggal 14 Januari 2020 dari <http://ppid.menlhk.go.id/>
- PPID. *Struktur Organisasi Humas KLHK* diakses pada tanggal 14 Januari 2019 dari <http://ppid.menlhk.go.id/>

