
LAYANAN INFORMASI PUBLIK PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA

Novi Erlita

Universitas Mercu Buana
e-mail: novi_erlita@yahoo.com

Abstract : *There should be public information management efforts are more balanced. Not too forward purely technical aspects to the exclusion of quality information. Therefore, the quality of information that should be the spirit of the information conveyed to the public. Moreover, the form of public information service by the government / public institutions is associated with it. Jakarta Capital City Government already has a website, but how to design and develop the web as a medium for the provision of government public information? This study aimed to know, understand and explain the planning and provision of information to the public conducted by the Public Relations Jakarta Jakarta Provincial Government. This research used Government Communications, Public Relations in Government Institutions, Planning and Development of Public Relation Process, E-Government, Website Management and Public Information theory. Type of this research is descriptive qualitative by using methods of Case Study. The results showed that the Department of Communication, Informatics and Public Relations of Jakarta Capital City Government has entered the stage of planning and preparation for the third time since 1995, which became the background remains the Freedom of Information Law 14 of 2008. The priority program are make interactive fitur to public.*

Keywords: *Public information, cyber government pr*

Abstrak, Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, ada upaya pengelolaan informasi publik yang lebih berimbang. Tidak terlalu mengedepankan aspek teknis belaka sehingga mengabaikan kualitas informasi. Sebab, kualitas informasi itu seharusnya menjadi ruh dari informasi yang disampaikan kepada publik. Apalagi bentuk layanan informasi publik oleh pemerintah/lembaga publik sangat berkaitan dengan hal tersebut. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah mempunyai web Pemerintah, namun bagaimana merancang dan menyusun web pemerintah ini sebagai media penyediaan informasi publik? Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui, memahami dan menjelaskan perencanaan dan penyusunan penyediaan informasi untuk publik Jakarta yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kajian teori yang digunakan Komunikasi Pemerintahan, Humas Pemerintah, Proses Perencanaan dan Penyusunan Humas, E-Government, dan Informasi Publik. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan metode penelitian yang digunakan Studi Kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemprov DKI Jakarta sudah memasuki tahapan perencanaan dan penyusunan yang ketiga kalinya semenjak tahun 1995, yang menjadi latar belakang tetaplah UU KIP No.14 tahun 2008, hanya saja pada tahun yang ditonjolkan adalah pemenuhan informasi publik dan membangun partisipasi public.

Kata kunci: *informasi publik, humas pemerintah, cyber public relations*

PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik menjadi fondasi penting demokrasi yang

harus terus diperjuangkan. Bahkan, keterbukaan informasi telah dijadikan standar normatif untuk mengukur legitimasi sebuah pemerintahan di mata

rakyatnya. Dalam payung besar demokrasi, hanya pemerintah yang senantiasa terbuka kepada rakyatnyalah yang dipandang memiliki legitimasi dalam arti yang lebih substantif.

Paska berlakunya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah membuka peluang kepada publik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Undang-Undang ini mengatur hak dan kewajiban serta sanksi masing-masing pemangku kepentingan terhadap kebutuhan informasi sehingga akan terjalannya komunikasi yang baik antara publik dan pemerintah dalam rangka mewujudkan *good governance*.

Pada Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 3 UU KIP disebutkan tujuan dibuatnya Undang-Undang tersebut, yakni; *pertama*, menjamin hak warga negara untuk mengetahui pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik, *kedua*, mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik, *ketiga*, meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik, *keempat*, mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan, *kelima*, mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak, *keenam*, mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau *ketujuh*, meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Undang-Undang Nomor 14 tentang Keterbukaan Informasi Publik, di pasal 7 ayat 1 mitu enggambarkan tujuan UU KIP ini ymasyarakat dengan mudah dapat

memperoleh dan mengajukan permohonan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin memperoleh informasi, Undang-Undang ini juga mengamanatkan kepada Badan Publik untuk harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.

Oleh sebab itu, Pemda DKI Jakarta mengembangkan media website berbasis Internet dengan link www.jakarta.go.id yang memiliki peran sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik tentang kinerja, pelayanan masyarakat, dan potensi yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Pemda DKI Jakarta juga menyediakan informasi dan dokumentasi dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi publik Jakarta. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan mengoptimalkan penyediaan informasi pada website www.jakarta.go.id sebagai jendela informasi kepada publik Jakarta. Dalam konteks pelayanan publik, inisiatif pemerintah untuk mengembangkan pelayanan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi biasa dikenal sebagai *e-government*. Secara legal formal, kebijakan pengembangan *e-government* cenderung meningkat di kalangan birokrasi pemerintah pusat maupun daerah serta institusi layanan publik lainnya dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* (Zoeltom dan Rozy, 2004).

Website dapat digunakan sebagai media informasi yang mampu mengkomunikasikan pesan institusinya untuk merefleksikannya dalam sebuah website.

Dalam penelitian ini, penulis meneliti langkah perencanaan dan penyusunan program humas. Sehingga penulis ingin meneliti bagaimana proses

perencanaan dan penyusunan program yang dilakukan oleh humas pemda DKI Jakarta dalam menyediakan informasi publik melalui website.

KAJIAN TEORI

Berikut penulis uraikan hasil kajian penelitian terdahulu yang berkaitan pertama, penelitian Terry Flew, Queensland University of Technology (2011) tentang *'Rethinking Public Service Media and Citizenship : Digital Strategies for news and Current Affairs at Australia's Special Broadcasting Service'* memfokuskan pada peluang dan tantangan yang dibuat pengguna menyajikan konten untuk organisasi pelayanan media publik karena mereka mengkonsolidasikan layanan multiplatform (*'...the opportunities and hallenges that user-created content presents for public service media organizations as they consolidate multiplatform service delivery (Kamal, 2011).*

Penelitian di atas adalah studi ini telah mempertimbangkan argumen bahwa internet dan media sosial yang mengubah komunikasi disiarkan dengan cara yang memungkinkan untuk keterbukaan dan partisipasi, dengan demikian semakin media lokal berada di luar kendala yang disajikan oleh komunikasi massa satu ke banyak. Sepanjang sebagai organisasi media pelayanan publik dapat memainkan peran utama dalam perubahan tersebut, akan ada keutuhan untuk memikirkan kembali struktur organisasi mereka, budaya, charter legislatif, serta pengaturan pandanaan mereka, sehingga mereka dapat mengembangkan operasi platform netral dan terbuka *Facebook* ini platform untuk berpartisipasi bottom-up yang lebih besar dan interaksi pengguna semua tetap menjaga kredibilitas mereka dan kekhasan dalam ekologi media yang lebih luas.

Penelitian lainnya terkait dengan *e-government* adalah penelitian yang dilakukan oleh Bejo Purnomo (2008),

Implementasi *e-governance* Studi evaluasi implementasi *e-government* pada Sub Bagian Sandi dan Telekomunikasi Bagian Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* sebenarnya telah memiliki strategi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Tetapi, implementasi *e-government* di Kabupaten Lampung Selatan dapat dikatakan belum menampilkan informasi kepada publik sehingga transparansi yang diinginkan tidak tercapai. *E-government* tidak fokus pada kebutuhan masyarakatnya, tidak didasarkan pada rencana strategis (Renstra) pengembangan *e-government* karena Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan sendiri tidak memiliki renstra tersebut. Hal ini terjadi karena birokrat tidak menginginkan adanya transparansi dan efisiensi, walaupun masyarakat menghendaki pelayanan publik dilakukan secara transparan dan efisien. Birokrasi juga ingin tetap memonopoli informasi, fasilitas, dana dan tugas-tugas guna mempertahankan kekuasaan. Implementasi *e-government* menghadapi beberapa hambatan yaitu konflik antara tuntutan *e-government* dan tradisi dalam birokrasi pemerintahan, kepemimpinan yang tidak visioner, mindset birokrasi yang tidak peduli pada hasil, serta penerapan sistem penyandian yang membatasi orang untuk mengakses informasi.

Kesimpulannya, implementasi *e-government* di Kabupaten Lampung Selatan belum berhasil meningkatkan kualitas *governance*. Implementasi *e-government* masih menghadapi hambatan berupa tradisi dalam birokrasi, *leadership* yang tidak visioner, dan mindset aparat birokrasi mindset birokrasi yang tidak peduli pada hasil, dan diterapkannya sistem persandian dalam *e-government*.

Komunikasi pemerintahan, Komunikasi pemerintahan adalah sebuah komunikasi manajerial dimana para

manajer profesional di dalam organisasi publik mempergunakan komunikasi secara optimal didalam proses memenejemeni organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Komunikasi adalah sarana untuk membentuk hal-hal pokok dalam manajemen antara lain (1) kesamaan visi, misi dan nilai; (2) disiplin, kepatuhan ; (3) dan pencapaian tujuan bersama. Lebih lanjut Riant Nugroho, menyebutkan beberapa peran komunikasi dalam komunikasi pemerintahan, yakni sebagai berikut: (1) Perencanaan ; Proses perencanaan relatif selesai ketika dokumen-dokumen perencanaan telah berhasil dibuat. Proses selanjutnya adalah mengorganisasikan dokumen perencanaan tersebut menjadi sebuah aransemen tim kerja untuk mencapai tujuan. Di sini peran komunikasi adalah menjabarkan konsep-konsep tersebut menjadi strategi-strategi dan implementasi-implementasi. (2) Penugasan ; Dimulai ketika keputusan telah diambil oleh pemimpin. Komunikasi penugasan harus dipahami secara dipahami dengan baik, sehingga pesan yang disampaikan harus mencapai kesamaan pemahaman.(3) Pelaporan Komunikasi pelaporan mengemukakan sejauh mana komunikasi telah mencapai tujuan yang dikehendaki, jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelaporan adalah indikator sejauh mana keputusan telah diimplementasikan. (4) Pengendalian ; Komunikasi pengendalian adalah peran dari instrumen komunikasi yang dimanfaatkan oleh para manajer dan /atau leader untuk memastikan pencapaian tujuan.

Proses komunikasi dapat berlangsung pada diri seorang dan organisasi/ perusahaan atau lembaga. Menurut Everett Rogers, organisasi adalah suatu sistem individu yang stabil bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama melalui suatu struktur hierarki dan pembagian kerja (Thoha, 2008).

Suatu organisasi memiliki komunikasi organisasi yang menjadi

sumber bagi kehidupan dan kedinamisan sebagai sarana yang menghubungkan semua individu dalam perusahaan yang mengalir dalam suatu pola kerja organisasi dalam setiap aktivitas perusahaan.

Output dari komunikasi organisasi ini dilakukan untuk mendelegasikan tugas maupun pekerjaan serta menginformasikan suatu kebijakan perusahaan. Komunikasi organisasi dilakukan adalah suatu disiplin ilmu yang dapat mengambil arah yang sah dan bermanfaat (Wayne, 2006). Hal ini dapat didefinisikan sebagai perunjukan dan penafsiran pesan antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan herarki antara yang satu dnegan yang lainnya segingga berfungsi dalam suatu lingkungan.

Humas pemerintah pada dasarnya tidak bersifat politis. Bagian humas di institusi pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka. Memberi informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana, serta hasil-hasil kerja institusi serta memberi pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatunya yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

Adapun tugas-tugas humas dalam pemerintahan menurut Cutlip dan Center (2005) adalah sebagai berikut : (1) Mengamankan kebijakan Pemerintah. Ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan, tugas seorang humas adalah mengamankannya. Menyiapkan arsip yang aman, untuk selanjutnya disosialisasikan kepada pihak terkait. (2) Memberikan pelayanan dan menyebarkan pesan atau informasi mengenai kebijakan yang dibuat serta program kerja secara nasional pada masyarakat. Jika kebijakan itu telah dibuat, tugas humaslah yang menyebarkanluaskannya. Begitupun utuk program kerja. Jika masyarakat sudah menegtahuinya, masyarakat akan

mendukung dan membantu pemerintah untuk mewujudkannya. (3) Menjadi komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani instansi serta menampung aspirasi dan memperhatikan apa yang diinginkan masyarakat. Dalam hal ini, seorang humas pemerintah harus dekat dengan masyarakat agar dapat mengambil lebih jauh aspirasi-aspirasi yang muncul dari masyarakat. Hal tersebut dapat dijadikan program kerja pemerintahan atau hanya sebagai evaluasi. Humas juga harus menjadi mediator yang baik yang menjembatani kepentingan pemerintah dan masyarakat. Dengan begitu, tidak akan ada kesalahfahaman ataupun demo dimana-mana karena kebijakan yang dibuat tidak sesuai dengan aspirasi masyarakat. (4) Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas dan keamanan politik untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional. Peran serta humas dalam menciptakan iklim kondusif dan dinamis sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar program yang telah dicanangkan pemerintah dapat terwujud, selanjutnya pembangunan nasional dapat terealisasi.

Lebih lanjut dikatakan oleh Wasesa dan MacNamara (2008) humas juga harus memerlukan kemampuan di dalam Kepemerintahan, yakni : (1) Mengamati dan menganalisis setiap persoalan yang menjadi kepentingan instansi dan *stake holders*-nya. (2) Mampu melakukan komunikasi dua arah yang mendukung kedua belah pihak (3) Mempengaruhi dan menciptakan opini publik yang menguntungkan bagi instansinya (4) Mampu menjalin hubungan yang baik dan kerja sama yang didasari dengan rasa saling percaya dengan semua pihak terkait.

Adapun tujuan *public affairs* di pemerintahan menurut Cutlip, Center & Broom (2006: 465), setidaknya mengandung tujuh tujuan yang sama, yaitu: (1) Memberi informasi konstituen tentang aktivitas agen pemerintah, (2)

Memastikan kerja sama aktif dalam program pemerintah, (3) Mendorong warga mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan (4) Melayani sebagai advokat publik untuk administrator pemerintah-menyampaikan opini publik kepada pembuat keputusan, mengelola isu publik di dalam organisasi, meningkatkan aksesibilitas publik ke pejabat administrasi (5) Mengelola informasi internal (6) Memfasilitasi hubungan media (8) Membangun komunitas dan bangsa.

Lembaga-lembaga pemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat daerah dilengkapi dengan bagian humas untuk mengelola informasi dan opini publik. Informasi mengenai kebijaksanaan pemerintah disebarluaskan seluas-luasnya, dan opini publik dikaji dan diteliti seefektif-efektifnya untuk keperluan pengambilan keputusan dan penentuan kebijaksanaan

Humas pemerintahan pusat mempunyai dua tugas; *pertama*, menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai; *kedua*, menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan, dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari (Uchjana, 2006 : 37; Linke, 2012).

Manajemen Organisasi, Setiap organisasi tidak bisa dipisahkan dengan publiknya, baik publik internal maupun eksternal. Publik internal adalah mereka yang langsung terlibat dalam pekerjaan internal sedangkan Publik eksternal yaitu mereka yang berada di luar organisasi. Pada prinsipnya seluruh publik ini harus dilayani dengan baik. Tapi tidak mungkin semuanya bisa dilayani, karena suatu akan berbeda dengan publik organisasi yang lainnya. Sehingga penyebaran informasi tidak bisa pukol rata ke semua orang, justru khayalak terbatas inilah yang senantiasa menjalin komunikasi baik secara internal maupun eksternal.

Pengertian manajemen menurut James A.F.Stoner: Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mary Parker Follet, manajemen adalah suatu seni, karena untuk melakukan suatu pekerjaan melalui orang lain dibutuhkan keterampilan khusus(www.organisasi.org).

Dari pengertian tersebut di atas dapat ditegaskan bahwa (1) *Public relations* melekat pada manajemen, dan manajemen tidak akan berjalan sesuai harapan tanpa *public relations*. (2) Kegiatan *public relations* merupakan kegiatan yang terencana, disengaja, dan berkesinambungan untuk membentuk dan memelihara saling pengertian antar organisasi dengan masyarakat. (3) Fungsi *public relations* adalah untuk mengevaluasi opini publik mengenai organisasi serta menggunakan komunikasi untuk mempengaruhi pendapat umum (4) *Public relations* bersifat timbal balik artinya ada proses saling mengisi pemahaman antara komunikan dengan komunikator.

Menurut Cutlip-Center-Broom (2006: 353), praktisi humas profesional dalam melaksanakan program humas harus terdiri atas empat langkah kegiatan atau sering juga disebut dengan empat langkah pemecahan masalah humas. Keempat langkah ini merupakan proses yang harus dijalankan setiap praktisi humas profesional. Keempat langkah itu, *Pertama*, Menentukan masalah (*defining the problem*). Langkah pertama ini meliputi kegiatan untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak yaitu pihak-pihak yang berkepentingan atau terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan. Pada intinya,

langkah pertama ini merupakan kegiatan inteligen untuk mengumpulkan informasi atau data yang menjadi dasar berpijak praktisi humas guna mengambil langkah selanjutnya. Dalam kegiatan penentuan masalah ini praktisi humas harus menjawab pertanyaan “Apa yang terjadi saat ini?”

Kedua, Perencanaan dan Penyusunan Program (*planning and programming*). Masalah yang telah ditentukan pada langkah pertama digunakan untuk menyusun program, tujuan, tindakan, dan strategi komunikasi. Langkah kedua mencakup tindakan untuk memasukkan temuan yang diperoleh pada langkah pertama kedalam kebijakan dan program organisasi. Langkah kedua ini merupakan proses untuk menjawab pertanyaan: “Berdasarkan situasi yang telah kita pelajari maka apa yang harus kita ubah, perbuat dan katakan?”

Ketiga, Melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*). Langkah ketiga mencakup kegiatan melaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pertanyaan yang harus diajukan pada tahap ini adalah: “Siapa yang harus melakukan dan mengatakannya, kapan, di mana, dan bagaimana caranya?”

Keempat, Evaluasi program (*Evaluating the program*). Langkah terakhir ini mencakup penilaian atau evaluasi atas persiapan, pelaksanaan dan hasil-hasil program. Program dapat dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan: “Bagaimana kita telah melakukannya?” Penyesuaian dan perbaikan terhadap tindakan atau komunikasi yang telah dilaksanakan dapat dilakukan berdasarkan umpan balik yang diterima.

E Government dan website, egovernment secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk

meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Lebih spesifik lagi, *e-government* adalah 'penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (2009).

Tujuan dari *e-government* ialah menyampaikan layanan pemerintah kepada masyarakat dengan efektif. Umumnya, semakin banyak layanan online yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampaknya terhadap *e-government*. Dengan demikian, *e-government* membutuhkan *critical mass* dari *e-citizens* dan *e-businesses* untuk menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah.

Penggunaan internet dalam praktik *public relations* adalah suatu keniscayaan. Ketinggalan kereta jika *public relations* tidak mengaplikasikan media ini. Apalagi di tengah kompetisi global semacam ini. Pemanfaatan jaringan internet (misalnya website), berarti menambah variasi kemasan pesan. Ini penting agar pola penyebaran informasi tidak monoton. Selain itu, *public relations* memerhatikan perilaku dan kebutuhan publik dalam mengkonsumsi informasi. Ini berkaitan dengan perubahan konsumsi informasi yang membutuhkan kecepatan sumber (Kriyantono, 2008 : 255)

Internet termasuk media baru yang merupakan konvergensi media konvensional, komputer dan telekomunikasi. Media baru tersebut adalah internet. Mengacu pada Straubhaar (2002) . Media baru ditemukan adanya interactivity, yaitu kemampuan untuk menyeleksi isi pesan dari sejumlah pilihan yang dengan segera akan disediakan oleh media tersebut. Dalam pandangan kontemporer, penekanannya lebih pada proses dimana sumber dan penerima saling memberikan kontribusinya untuk menciptakan makna. Beberapa hal yang

fundamental dalam fungsi media juga telah mengalami perubahan.

Hal ini ditandai antara lain oleh pesan dibuat berdasarkan kemauan dari audien yang spesifik, tidak lagi sama untuk semua orang; audiens semakin terbagi dalam kelompok yang kecil dan anonim, semakin meningkat partisipasi mereka untuk menciptakan isi media, beranjak dari audiens media massa yang pasif menjadi interaktif pada media baru; mereka bisa mengontrol isi media bahkan dapat memesan tampilan media seperti keinginan mereka; penemuan teknologi digital memungkinkan untuk mencampurkan teks, suara, gambar grafis maupun video dalam jaringan multimedia yang terintegrasi untuk menghasilkan tampilan seluruh media dari stasiun komputer.

Secara terminologi, website adalah kumpulan dari halaman - halaman situs, yang terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di *World Wide Web (WWW)* di dalam Internet. Sebuah halaman web biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu sebuah protokol yang menyampaikan informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui web browser. Semua publikasi dari website tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar.

Website perusahaan adalah sarana komunikasi yang pertama kali dan paling populer dilihat oleh individu ketika membutuhkan informasi tentang suatu perusahaan atau organisasi. Karena itu, pada abad ini setiap perusahaan mesti melengkapi sarana komunikasinya dengan membuat website (Kriyantono, 2008:260)

Informasi Publik, Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan

publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik (UU KIP N0 14 2008)

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik (UU KIP N0 14 2008)

METODE

Pada kajian ini digunakan tipe kajian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Proses analisis data deskriptif karena berakar pada latar belakang alamiah bersifat subjektif sebagai kebutuhan mengandalkan manusia Bagian Komunikasi, Informatika dan Kehumasan, yang berlokasi di Jl. Medan Merdeka Selatan No.8-9, Jakarta Pusat dalam mengelola informasi public melalui website. kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi dan implementasi model. Sebuah ide abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan objek atau hubungan fakta-fakta yang diperoleh dari pengamatan secara kualitatif (Suwandi, 2008).

Penelitian ini menggunakan studi kasus merupakan suatu upaya strategi dalam penelitian ini. Studi kasus dapat memberi nilai tambah pada pengetahuan kita secara unik tentang fenomena

individual, organisasi, sosial dan politik. Penelitian ini menggunakan desain kasus tunggal holistik karena meneliti satu unit analisis (Pemprov DKI Jakarta) dan mengkaji sifat umum sebuah objek penelitian tersebut pelaksanaan Humas Pemda DKI Jakarta Dalam Penyediaan Informasi Publik Melalui Website. Jenis data yang digunakan pada kajian ini adalah wawancara mendalam ke Kepala Bidang Informasi Publik dan jajarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan penelusuran data melalui data dokumentasi dari web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Rangkaian temuan data yang akan dijelaskan adalah menggambarkan proses penyusunan dan perencanaan penyediaan informasi publik yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Mulai tahapan latar belakang, penentuan tujuan dan tahap penyusunan jenis informasi publik dan manajemennya.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah dan atau pemerintah provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan pembangunan dan pengembangan sistem informasi, pengembangan dan pemeliharaan jaringan komputer antar bidang, pengelolaan produksi informasi dan publikasi, pengelolaan dan pengembangan komunikasi publik, yang mana pada setiap kegiatan-kegiatan tersebut terbagi menjadi 3 bidang serta 1 sekretariat, dimana disetiap bidangnya dibawah oleh kepala bidang. Sebagai lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di dalam lingkungan

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Provinsi DKI Jakarta.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta saat ini berkedudukan dan menempati kantor dengan alamat Jl. Medan Merdeka Selatan No. 8-9 Jakarta Pusat. Dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya dan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas kinerja pengelolaan Website Pemerintah, Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta mengacu pada beberapa nota dinas nomor 2017/-1.817 hal Pengelolaan website www.jakarta.go.id, lalu Nota Dinas 2362/079.42 tentang Pemutahiran Website Resmi Provinsi DKI Jakarta www.Jakarta.go.id.

Beralihnya tren penggunaan media pertukaran informasi dari konvensional menuju era konvergensi media berbasis jaringan internet. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi membuat para praktisi humas menggunakan media baru berupa internet dalam menyampaikan pesan kepada publik. Salah satu sarana internet yang paling populer digunakan sebagai penggambaran suatu lembaga atau perusahaan adalah website.

Pemanfaatan media baru internet melalui sarana website, berarti menambah variasi media informasi publik, apalagi di tengah kompetisi global semacam ini, jadi dapat dikatakan hal tersebut adalah *tren* baru bagi para praktisi humas. Demikian halnya dengan lembaga Pemprov DKI Jakarta yang pada tahun 1995 membangun sebuah website dengan tujuan dapat dijadikan sebagai portal kota Jakarta, dimana tidak hanya memuat kebijakan pemerintah saja namun juga memuat informasi data yang dibutuhkan warga Jakarta.

Berikut tahapan-tahapan penting dari pembuatan web Pemerintah Provinsi

sebagai wujud penyediaan informasi public : (1) Tahun 1995, Situs web Pemerintah DKI Jakarta pertama kali dibuat dengan nama dki.go.id dan dikelola oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE), (2) Tahun 2001, Peluncuran pertama situs web Pemerintah DKI Jakarta dengan nama jakarta.go.id. (3), Tahun 2009 (Januari), Terjadi perubahan struktur organisasi di Pemprov DKI Jakarta antara Kantor Pengelola Teknologi Informasi (KPTI), Biro Humas & Protokol (Bidang Humas) dan Dinas Perhubungan (bidang POS dan Telekomunikasi) bergabung menjadi DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA dan KEHUMASAN Provinsi DKI Jakarta yang menyebabkan pengelolaan jakarta.go.id berpindah tangan ke dinas yang baru tersebut. (4) Tahun 2009 (April), melakukan perubahan dan pengembangan pada pengelolaan website jakarta.go.id atas dasar prinsip e-government. Pengelolaan dilakukan pada situs jakarta.go.id versi v70 disamping juga pembangunan jakarta.go.id versi jakv1. (5) Tahun 2010 (Juni), peluncuran situs web jakarta.go.id versi baru (jakv1).

Layanan Informasi Publik merupakan bagian penting dalam implementasi Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Kebebasan Informasi Publik (UU KIP). Meskipun telah disahkan dan diundangkan pada 30 April 2008, namun UU ini baru efektif diimplementasikan pada 1 Mei 2010.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) memberikan legalitas asas-asas transparansi birokrasi yang mencakup hak-hak masyarakat untuk mengontrol dan mengakses informasi tentang kinerja lembaga publik berkaitan dengan pengelolaan dan penyediaan informasi. Badan publik dalam UU KIP adalah semua institusi yang mengelola kegiatan atau bisnis dengan menggunakan dana seluruhnya atau sebagian dari APBN/APBD, termasuk dana dari masyarakat.

Hal ini menuntut seluruh penyelenggaraan kegiatan badan publik akan senantiasa dan dapat diawasi langsung oleh masyarakat. Secara rutin publik juga berhak mengetahui apakah audit atas dana yang dikelola telah dilakukan dan apa saja hasilnya. Dengan demikian, penggunaan anggaran dan peruntukan serta manfaatnya bisa dipertanggungjawabkan dengan optimal. Dengan aturan keterbukaan ini, otomatis para pengelola dan penyelenggara lembaga pendidikan akan dapat mengembangkan kebijakan yang bersifat program maupun kebijakan penggunaan anggaran dengan baik.

Di UU KIP secara khusus ditegaskan kriteria tentang informasi publik yang wajib diumumkan dan disediakan badan publik. Ada informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, ada juga yang diumumkan secara serta merta, dan ada informasi yang wajib tersedia setiap saat. Ada pun informasi-informasi publik yang berhak diketahui warga negara ini dengan detail dijelaskan pasal demi pasal di UU ini, baik itu informasi di lingkup pemerintah, BUMN/BUMD, parpol, hingga organisasi nonpemerintah (Pasal 14-16).

Prinsip dasar yang dikedepankan adalah bahwa semua informasi yang dimiliki oleh badan publik terbuka dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat, kecuali yang bersifat rahasia negara. Dalam UU ini, ada juga informasi-informasi yang tidak boleh terbuka untuk publik, yaitu informasi yang dikecualikan seperti diatur dalam Pasal 17, seperti informasi yang jika diberikan kepada publik dapat menghambat proses penegakan hukum, dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat, juga informasi-informasi yang jika diberikan kepada publik dapat membahayakan keamanan negara.

Namun, terlepas dari informasi yang dikecualikan ini, seluruh informasi yang berkaitan dengan badan publik, harus dibuka sebebaskan-bebasnya. Seluruh warga negara berhak tahu dan pihak penyelenggara badan publik tak bisa menghalang-halangi hak masyarakat atas informasi tersebut.

Adapun untuk ketentuan untuk mendokumentasikan informasi yang wajib tersedia setiap saat sebagaimana diatur di pasal 14 UU KIP, dan penyusunan SOP layanan informasi belum merupakan variabel yang dipantau pada tahun ini. Selanjutnya akan dilakukan pemantauan atas variabel ini dilakukan mulai tahun 2012, guna melihat perkembangan pelaksanaan di Badan Publik tingkat pusat maupun provinsi. Hal itu juga yang dilakukan di Propinsi DKI Jakarta, khususnya Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi Jakarta.

Melihat apa yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta, ada proses yang sama dengan yang disampaikan oleh Cutlip. Jika menurut Cutlip proses itu berulang dan akan berputar. Fase itu sudah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta khususnya untuk proses program penyediaan informasi public Jakarta melalui www.jakarta.go.id yang ketiga kalinya. Tahapan pertama dimulai dari kali pertama dibuatnya web ini, yang kedua fase 2008, lalu fase sekarang ini. Setiap fase tersebut didahului oleh nota dinas sebagai acuan pelaksanaan programnya. Hal yang akan dibahas lebih dalam dalam pembahasan ini adalah fase yang ketiga yaitu fase proses yang ketiga.

Tahapan program Pengelolaan www.jakarta.go.id	
Fase	Aktifitas Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
1995 – 2008	Pembuatan website Pemprov DKI pertama kali
2008 – 2011	Berlakunya UU KIP No. 14 lebih mengoptimalkan website www.jakarta.go.id
2011 – sekarang	Adanya diskusi dengan publik secara interaktif

Jika dianalisis proses fact finding program penyediaan informasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui web www.jakarta.go.id juga dilakukan. Sifat *fact findng* yang dilakukan adalah tahapan berulang dari pelaksanaan program yang sama periode sebelumnya. Proses ini sudah berlangsung yang ketiga sejak tahapn pertama sebelum web ini dibuat pada tahun 1995. Tahap kedua tahun 2008. Baru terulang lagi di tahun 2011 lalu samai sekarang.

Posisi Provinsi DKI Jakarta yang ada di ibu kota negara sehingga akses terhadap teknologi dan informasi menjadi lebih cepat. DKI Jakarta memang seringkali lebih dikenal sebagai ibukota negara sekaligus pusat politik dan pemerintahan Indonesia ketimbang sebagai salah satu provinsi. Namun hal ini bisa menjadi keuntungan tersendiri jika dikaitkan dengan sejumlah peluang yang melekat dengan kedua posisi tersebut. Yang paling penting adalah besarnya perhatian, bahkan upaya kontrol, masyarakat, LSM, dan media terhadap apa yang terjadi di Jakarta, termasuk terhadap badan publik dalam menyelenggarakan keterbukaan informasi. Hadirnya masyarakat yang aktif dan siap mengawasi pemerintah merupakan

peluang penting untuk mendorong pelaksanaan keterbukaan informasi publik, terutama dengan menghadirkan tekanan dan tuntutan, baik yang lahir karena kebutuhan maupun sebagai bagian dari upaya advokasi bagi pembenahan tata kelola pemerintahan.

Berlakunya UU KIP tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik menjadi penentu masalah ditemgah pelaksanaan program penyediaan informasi publik oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan Pemprov DKI Jakarta dalam memaksimalkan fungsi website www.jakarta.go.id sesuai dengan tuntutan publik, sehingga UU KIP menjadi penentu masalah yang sama pada dua tahapan, yaitu tahapan tahun 2008 dan tahapan tahun 2011 lalu.

Sedangkan guna memaksimalkan fungsi website www.jakarta.go.id Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan Pemprov DKI Jakarta harus membangun kesigapan Sumber Daya Manusia khususnya dalam memberikan informasi data terkini (terupdate) kepada publik. Diserhkannya hal tersebut kepada humas karena pada merekalah teknologi informasi dikelola.

Pada awalnya website yang dibuat tahun 1995 hanya mengikuti tren teknologi, dan pada saat itu publik masih banyak menggunakan konsepsional media cetak dan elektronik. Barulah setelah berlakunya UU KIP tahun 2008 dimana era teknologi sudah begitu pesat, pemerintah DKI Jakarta melakukan pemutakiran data berbasis internet yakni website, www.jakarta.go.id.

Informasi publik hanya diberikan jika ada permintaan informasi dari masyarakat adalah pandangan yang masih sering ditemui pada pejabat badan publik. Padahal untuk informasi yang masuk dalam kategori boleh dan harus diberikan, informasi wajib diumumkan dan disediakan secara berkala, seperti di dalam *website* atau media yang lain. Karena itu, dukungan juklak dan juknis yang

operasional dan jelas serta teknologi informasi sangatlah diperlukan. Demikian halnya SDM pelaksana yang handal dan memahami betul filosofi dasar keterbukaan informasi publik serta menguasai perangkat pelaksanaannya. Bahkan, pada level substantif, kehadiran infrastruktur pendukung inilah yang justru jauh lebih penting sebagai penjelmaan kemauan politik pemerintah untuk semakin terbuka terhadap publik.

Tahap Fact Finding, Proses pengelolaan dimulai dengan tahap penentuan factor-faktor perlunya perubahan kondisi untuk mengelola informasi publiknya dengan baik.

Tahapan Fact Finding

Tahapan Fact Finding	Aktifitas Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
1. Penentuan Masalah	Berlakunya UU KIP tahun 2008 dan tuntutan publik
2. Menganalisis Latar Belakang	Kondisi internal, eksternal, data kebutuhan web bagi masyarakat Jakarta
3. Mencari Data Awal	Pencarian data tentang pemanfaatan media kehumasan pengguna website, fitur apa saja yang banyak diakses
4. SWOT Analisis	Sebagai kekuatan yakni; UU KIP tahun 2008, dukungan pimpinan, dan anggaran. Sebagai kelemahan yakni; internal (<i>team</i>), eksternal, data (<i>update</i>), Sebagai <i>oppportunity</i> ; ketersediaan informasi publik mencukupi kebutuhan informasi publik, Sebagai ancaman; <i>update</i> teknologi aplikasi yang dibutuhkan

Bagan matriks di atas menggambarkan tahapan Fact Finding

yang sudah dilakukan oleh DISKOMINFO dan HUM Pemprov DKI. Memang dalam aturan ini, jelas bahwa seluruh badan publik harus bisa memberikan informasi publik, baik yang sifatnya berkala, serta merta, hingga informasi yang tersedia setiap saat. Jika tidak, maka harus siap menghadapi sanksi yang telah diatur dalam UU ini.

Melalui keterbukaan itu, pengelolaan lembaga publik akan dapat berlangsung transparan dan partisipasi masyarakat bisa terjadi secara optimal. Termasuk seluruh proses pengelolaan sumber daya, sejak dari proses pengambilan keputusan, pelaksanaan hingga pelaksanaan evaluasi program dan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik ini.

Sebagai gambaran saja, di seluruh dunia, kini sudah 79 negara yang memiliki undang-undang yang menjamin *hak untuk tahu* bagi warganya. Sejak disahkannya UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) 30 April 2008, Indonesia menjadi negara kelima di Asia -setelah Nepal, Thailand, India, dan Jepang- yang menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi publik.

Pemberlakuan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) telah memasuki usia 5 tahun. UU itu mulai diberlakukan pada 30 April 2010. UU ini lahir untuk memberi jaminan kepada masyarakat Indonesia dalam memperoleh informasi publik. Utamanya sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam mengawasi pembangunan. Namun pada pelaksanaannya UU KIP kurang maksimal. Banyak masyarakat dan badan publik tak paham soal tujuan dan pelaksanaan UU ini.

Tahap Perencanaan dan Penyusunan, Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemprov DKI sifatnya memperbaiki penentuan program pilihan media komunikasi Publik yaitu media berbasis internet yang mudah

diakses sudah ditentukan dari tahun 1995. Pada perjalanannya penentuan program ini lebih banyak memeperkaya atau menyempurnakan dari program sebelumnya. Walaupun penentuannya tetap sama, yaitu program penyediaan informasi publik yang ekonomis, praktis serta murah yaitu website, dalam hal ini www.jakarta.go.id. Kebaruan Penentuan program lebih kelihatan pada perbaikan aplikasi IT dalam pengelolaan informasi publik.

Tahapan Perencanaan dan Penyusunan	Aktifitas Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
1. Penentuan Tujuan	Mewujudkan Visi dan Misi yang menunjang visi dan misi Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Penentuan Key Person	Team Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
3. Penentuan Publik	Publik Jakarta dengan kebutuhan informasi publik
4. Penentuan Program	Memilih media: website. Mengkategorikan Informasi Publik. Menentukan aplikasi IT dan mengelola informasi publik yang harus selalu terupdate

Arah tahapan perencanaan dan penyusunan program penyediaan informasi publik PemProv DKI semua mengarah kepada publik. Jika dijelaskan urutannya tahap pertama adalah Penentuan Tujuan, kedua adalah Penentuan Key Person, ketiga adalah Penentuan Publik, dan keempat adalah Penentuan Program.

Memang tantangan badan publik adalah bagaimana mengembangkan komitmen dan konsistensi dalam menjalankan UU KIP tersebut, sebab hambatan terbesar dalam pelaksanaan akses terhadap informasi dan komunikasi khususnya di negara-negara berkembang, yaitu adanya kesenjangan antara kebijakan komunikasi dan informasi, perspektif perencanaan dan realisasi kebijakan. Kondisi itu makin rumit ketika ada kecenderungan struktur birokrasi pemerintahan untuk mempertahankan *status quo* dari pada mengembangkan kapasitas publik dalam mengakses informasi.

Isi Sedangkan Aplikasi Website sebagai Informasi Publik Aplikasi-aplikasi yang merupakan amanat utama dari informasi publik antara lain : (1) Aplikasi Informasi APBD , Aplikasi ini merupakan sajian informasi tentang belanja langsung Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang pengelompokannya disesuaikan dengan RPJMD tahun 2007 s/d tahun 2012 yang terdiri dari 29 urusan. 2) Aplikasi Informasi Transportasi, Aplikasi ini merupakan sajian informasi tentang rute trayek angkutan umum (bus besar, bus kecil dan busway) di wilayah DKI Jakarta (3) Aplikasi Bank Data, Aplikasi ini merupakan sajian informasi tentang data-data yang berkaitan dengan pelaksanaan program dan kinerja Pemprov DKI Jakarta berdasarkan RPJMD tahun 2007 s/d tahun 2012. Untuk mengunduh (download) data ini, pengunjung harus terlebih dahulu menjadi anggota/member jakarta.go.id. Tujuannya adalah untuk mendata para pengunjung yang menggunakan data tersebut, karena menurut Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pemohon informasi harus terdata dengan baik. (4) Pengembangan Aplikasi Produk Hukum, Aplikasi ini merupakan sajian informasi tentang produk-produk hukum di lingkup Pemerintah Provinsi DKI Jakarta maupun di lingkup

Pemerintah Pusat. Untuk mengunduh (download) data ini, pengunjung harus terlebih dahulu menjadi anggota/member jakarta.go.id, Tujuannya adalah untuk mendata para pengunjung yang menggunakan data tersebut, karena menurut Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pemohon informasi harus terdata dengan baik. (5) Pengembangan Aplikasi Nomor Penting, Aplikasi ini merupakan sajian informasi tentang nomor-nomor telepon penting lembaga-lembaga yang terkait dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (6) Aplikasi Ensiklopedi Jakarta, Aplikasi ini merupakan sajian beragam informasi budaya dan warisan sejarah DKI Jakarta

Kemudian (7) Aplikasi Balai Warga, Aplikasi ini merupakan media pertukaran informasi bagi Para Anggota (member) www.jakarta.go.id dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupa penyampaian aspirasi, kritikan, masukan, saran dan keluhan masyarakat. Fasilitas ini juga dapat digunakan sebagai sarana komunikasi sesama anggota (member) untuk bertukar informasi tentang wisata, kuliner, hiburan, pendidikan dan lain-lain. Tampilan balai warga di www.jakarta.go.id Aplikasi Interaktif Komunitas Fotografi, Aplikasi ini disediakan sebagai media komunikasi antar anggota komunitas fotografi dan masyarakat tentang kota Jakarta dalam bentuk visual atau gambar. (8) Aplikasi Kalender Kegiatan, Aplikasi ini merupakan sajian informasi tentang agenda acara atau kegiatan Pemerintah DKI Jakarta maupun masyarakat DKI Jakarta. (9) Aplikasi Tindak Lanjut Rapim, Aplikasi ini merupakan kumpulan data hasil rapat pimpinan (Rapim) yang dapat dimonitor secara langsung oleh pimpinan untuk bahan pengambilan keputusan. (10) Aplikasi Banner, Aplikasi ini merupakan sajian informasi tentang program-program dan kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta serta informasi lainnya misalnya

berita duka cita, ucapan selamat dan lainnya yang perlu disosialisasikan kepada masyarakat Jakarta. (11) Aplikasi Pendidikan, Aplikasi ini menyajikan informasi dalam bidang pendidikan mulai dari data sekolah-sekolah di Jakarta hingga informasi pendidikan seperti penggunaan dana BOS dan Sistem Pendidikan Nasional. (12) Aplikasi Pintu Air, Aplikasi ini memberikan informasi tentang ketinggian air yang dilakukan pemutakhiran data setiap jam dengan tujuan sebagai sistem peringatan dini (early warning system) kepada masyarakat terhadap bahaya banjir. (13) Aplikasi Layanan Kesehatan, Aplikasi ini menyajikan informasi dalam bidang kesehatan mulai dari data pusat kesehatan (rumah sakit dan puskesmas) di Jakarta hingga informasi kesehatan.

Masih ditambah lag (14) Aplikasi Data Berita Media, Aplikasi ini menyajikan informasi dan berita terkini tentang DKI Jakarta khususnya yang berkaitan dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dari media massa cetak lokal dan nasional, (15) Aplikasi *Statement Record*, Aplikasi ini merupakan kumpulan pernyataan dari para pimpinan pemerintah provinsi DKI Jakarta dan anggota DPRD yang dimuat di media massa cetak. Tujuannya adalah sebagai database pernyataan pejabat yang pernah disampaikan di media massa. (16) Aplikasi Informasi Kurs, Aplikasi ini merupakan sarana informasi mengenai perkembangan dan fluktuasi nilai kurs mata uang rupiah terhadap mata uang asing. (17) Aplikasi Informasi Cuaca, Aplikasi ini merupakan sarana informasi mengenai prakiraan cuaca khusus di 6 wilayah DKI Jakarta. (18) Aplikasi Peta Wilayah, Aplikasi ini merupakan sarana yang digunakan sebagai alat menyajikan informasi letak lokasi suatu tempat menggunakan google map. (19) Interaktif Melalui Social Media, Facebook, jakarta.go.id memiliki akun facebook dengan username jakarta.goid. Twitter, jakarta.go.id memiliki akun

twitter dengan username @jakartagoid, Akun-akun jejaring sosial ini digunakan dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat luas khususnya warga DKI Jakarta dengan kecenderungan trend bersosialisasi melalui jejaring sosial.

Kata kunci untuk dapat memberikan layanan informasi kepada masyarakat adalah panduan bagaimana memberikan layanan informasi dengan menggunakan standar (panduan) memberikan pelayanan yang prima sehingga masyarakat yang memerlukan informasi dapat memperoleh secara cepat, mudah dan murah serta sesuai dengan kepentingan dan kebutuhannya, seperti yang juga sudah direncanakan dan dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kelemahan-kelemahan di atas harusnya menjadi tantangan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Yang perlu ditingkatkan adalah bagaimana konektivitas antar lembaga sehingga informasi tidak berdiri sendiri dalam hal ini ada sebuah kanal yang dapat menjadi pusat informasi yang menyediakan link-link informasi sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang benar, cepat, murah dan tepat.

Terkait fungsi layanan informasi publik, pilihan paling rasional bagi lembaga publik adalah berperan sebagai pihak yang mempermudah (*enabling*), memfasilitasi (*facilitating*), dan mengembangkan (*developing*) pengelolaan serta penyebaran informasi. Karena pada dasarnya, ketersediaan informasi publik bukan semata-mata tanggung jawab lembaga publik, namun merupakan tanggung jawab bersama antara lembaga dan warga masyarakat.

Apa yang dilakukan oleh Pemprov DKI sudah melakukan di tahapan mempermudah (*enabling*). Yang dipermudah dari adanya web pemerintah provinsi DKI Jakarta ini mempermudah proses komunikasi baik dari masyarakat ke Pemerintah atau dari Pemerintah ke Masyarakat. Juga sampai pada fasilitasi.

Dalam fitur forum warga, sifat komunikasi antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan salah satu warga tersebut. Juga ada upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk melontarkan peraturan daerah terbaru untuk bisa dijadikan isu pembicaraan warga Jakarta.

Dalam penyediaan layanan informasi publik tantangan pertama adalah perubahan paradigma birokrat pelayanan (lembaga publik). Pasal 13 UU KIP menjelaskan bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, dan sederhana, setiap badan publik harus menunjuk pejabat pengelola informasi dan dokumentasi dan membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan informasi publik yang berlaku secara nasional.

Oleh karena itu, dibutuhkan pengembangan manajemen informasi dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi dalam upaya penyediaan layanan informasi publik sesuai dengan amanat UU No 14/2008. Secara khusus pengelolaan informasi dengan teknologi informasi dan komunikasi dapat dijadikan jalan keluar untuk menyediakan akses yang murah dan tersedia setiap saat.

Ketika membicarakan pelayanan informasi kepada publik, maka bentuk kemasan yang menarik tetap merupakan suatu keharusan, betapa pun relatifnya definisi “menarik” itu yang tentunya akan bergeser pula sesuai tren pada masa tertentu. Di sisi lain, sejalan dengan situasi faktual saat ini, kewajiban lembaga publik adalah mendukung penyebaran dan pemerataan informasi publik ke seluruh lapisan masyarakat.

Inovasi lembaga yang disebarluaskan kepada masyarakat saat ini mesti bersaing dengan produk unggulan dan beragam produk konsumsi di pasar, juga berebut menarik perhatian publik diantara jutaan informasi yang ada.

Sesungguhnya ada satu fakta yang tidak bisa diabaikan, kemampuan sebagian masyarakat Indonesia dalam mengakses informasi tidak sama, bukan saja terhadap media yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi, tetapi juga media konvensional yang telah berkembang sebelumnya. Ini persoalan besar yang membutuhkan pemikiran Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Secara garis besar dapat dipahami bahwa proses pengelolaan dan penyediaan informasi publik mencakup dua wilayah kegiatan penting, pertama penyediaan informasi yang kredibel, cepat dan mudah diakses. Dan kedua, mengembangkan kolaborasi dan sinergi promosi dan pertukaran informasi antar pihak yang berkaitan dengan *visi misi* pemerintah .

Akan tetapi hal yang perlu diperhatikan adalah upaya pengelolaan informasi publik yang lebih berimbang. Tidak terlalu mengedepankan aspek teknis belaka sehingga mengabaikan kualitas informasi. Sebab, kualitas informasi itu seharusnya menjadi ruh dari informasi yang disampaikan kepada publik. Apalagi bentuk layanan informasi publik oleh pemerintah/lembaga publik sangat berkaitan dengan hal tersebut.

Pada akhirnya upaya menerpakan UU KIP dalam keseharian kegiatan layanan publik tentu bukan hal yang mudah. Masih perlu menjalani proses yang akan ditempuh oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan bisa jadi banyak kendala menghadang. Permasalahan penyediaan, pengelolaan dan penyebaran informasi publik tidak terlepas dari kendala keterbatasan kapasitas sumber daya manusia bidang informasi dan komunikasi.

PENUTUP

Simpulan, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut, *pertama*, Tahapan *Fact Finding*, Berlakunya UU KIP tahun 2008 dan

tuntutan publik menjadi latar belakang masalah, analisis latar belakang antara lain dari kondisi internal, eksternal, data kebutuhan web bagi masyarakat Jakarta sehingga dilakukan pencarian Data Awal tentang pemanfaatan media kehumasan .

Dari hasil SWOT Analisis, UU KIP tahun 2008, dukungan pimpinan, dan anggaran sebagai kekuatan. Sedang internal (*team*), eksternal, data (*update*) sebagai kelemahan, sedangkan *opportunity* yang ada adalah ketersediaan informasi publik mencukupi kebutuhan informasi publik, dan sebagai ancamannya adalah *update* teknologi aplikasi yang dibutuhkan.

Kedua, Tahapan Perencanaan dan Penyusunan antara lain Mewujudkan Visi dan Misi yang menunjang visi dan misi Gubernur Provinsi DKI Jakarta sebagai tujuan, Team Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta hasil dari tahapan Penentuan Key Personnya, penentuan publiknya adalah Publik Jakarta dengan kebutuhan informasi publik, sedang penentuan program Memilih media: website, Mengkategorikan Informasi Publik dan Menentukan aplikasi IT dan mengelola informasi publik yang harus selalu *terupdate*.

Proses perencanaan dan penyusunan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Kehumasan Propinsi DKI Jakarta dilakukan secara berkelanjutan dan sampai pada tahap ke tiga

Saran, Untuk mengantisipasi tata kelola layanan informasi publik perlu dilakukan terlebih dahulu program penguatan yang mengarah pada kesiapan pemerintah terhadap pelaksanaan kebijakan tata kelola layanan informasi publik agar kebijakan tersebut mempunyai kontribusi positif terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pihak pelaksana dalam hal ini birokrasi pemerintah secara sinergis harus saling mendukung untuk membangun jaringan yang luas agar

program layanan masyarakat bisa terpadu dan terintegrasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Graham, Missy and Elizabeth Johnson Avery. (2013) Government Public Relations and Social Media : An Analysis of the Perceptions and Trends of Social Media Use at the Local Government Level. *Public Relations Journal* (Vol 7 No 4 ISSN 1942-4604, 1-21).
- Kamal, Miko. (2011) Konsep Corporate Governance di Indonesia: Kajian atas Kode Corporate Governance. *Jurnal Manajemen Teknologi* (Volume 10 Number 2, 145-155)
- Karlsson, Michael, Christer Clerwall and Ulf Buskqvist. (2013) Political Public Relations on the Net: A Relationship Management Perspective . *Public Relations Journal* (Vol 7 No 4 ISSN 1942-4604, 1-23).
- Kusumastuti, Frida (2004) *Dasar-Dasar Humas*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Lexy J. Moleong. (2008) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Linke, Anne and Ansgar Zerfass. (2012) Future trends in social media use for strategy organization communication : result of a Delphi study. *Public Communication Review Journal* (Vol. 2 No 2, 18-19).
- Morissan (2008) *Manajemen Public Relations*, Kencana, Jakarta
- Nag Yeon Lee, Esensi (2009) *Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Pimpinan Pemerintahan. Modul 3 "Penerapan e-Government"*, Asian and Pasific Training Centre for Information and Communication Technology for Development, hal. 16
- Onong Uchjana Effendi (2006) *Hubungan Masyarakat, Suatu Studi Komunikologis*, Remaja Rosdakarya, Bandung,
- Ruslan, Rosady (2008) *Manajemen Public relations dan Media Komunikasi*, Raja Grafindo, Jakarta
- Saffer, Adam J, Maureen Taylor and Aimei Yang. (2013) Political Public Relations in Advocacy: Building Online Influence and Social Capital. *Public Relations Journal* (Vol 7 No 4 ISSN 1942-4604, 1-35).
- Scott M. Cutlip, A.H. Center and G.M.Broom. (2006) *Effective Public Relations*, Kencana, Jakarta
- Suwandi, Basrowi (2008) *Memahami Penelitian Kualitatif*. PT Asdi Mahasatya. Jakarta.
- Terry Flew, *Rethinking Public Service Media and Citizenship : Digital Strategies for news and Current Affairs at Australia's Special Broadcasting Service*. Licensed under creative commons Attribution Non-Commercial No Derivates (by-nc-nd). Available at <http://ijoc.org>
- Thoha, Miftah, (2008) *Perilaku Organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Widjaja, A.W, (2005) *Komunikasi dan Hubungan masyarakat*, Bumi Aksara, Jakarta