

# **Pemanfaatan Model Komunikasi J. Grunig untuk Meningkatkan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Magelang**

## **The Use of J. Grunig's Communication Model to Improve the Implementation of Public Information Openness in Magelang Regency Government**

**Sigit Purnomo**

Sekolah Tinggi Multi Media "MMTC" Yogyakarta

Email : sipur1960@gmail.com

### ***Abstract***

*The implementation of Public Information Openness (KIP) in Magelang Regency Government is still low. From all Regional Working Units (SKPD) that provide and announce Public Information there is only 11.71% that has done it periodically, automatically at 3.25%; any time 6.22%; and 2% were excluded. Therefore, the researcher examined the use of J. Grunig's Communication Model to improve the implementation of KIP in Magelang Regency Government. This research that examined the communication model of the Communication and Information Technology Office (Diskominfo) is a qualitative descriptive study with 6 informants selected purposively as the research subjects. From the news agency model, Diskominfo has carried out propaganda through the website, monthly magazines, shadow puppets, letters, and socialization meetings. This model utilizes the figures of the Regent, Magelang Regency Deputy Chief of Police and other community leaders. In the public information model, the media used by Diskominfo is the same as the asymmetric model, but the information does not manipulate the public. For the asymmetric two-way communication model, website, radio, sms, whats up and face-to-face meetings with community information groups, village meetings and farmer groups are used. Since organizations tend to create an atmosphere of societal submission (zero-sum game), feedback from these discourses is not really necessary. For a two-way symmetrical model, the media that is used is all media that provide dialogical opportunities, because they are concerned about feedback to formulate a bottom-up planning program. The conclusion is that Diskominfo has utilized all media resources such as websites, radio, monthly magazines, official letters, traditional and face-to-face media such as visit to the field, meetings with community information groups, farmers, as well as selapanan desa (traditional ceremony). It is interesting that the role of website media is low, therefore it needs to be synergized with other media.*

**Key words:** *communication model, implementation, public information openness, and Magelang Regency*

### **Abstrak**

Implementasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) di pemerintah kabupaten (pemkab) Magelang, masih rendah. Dari seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memberikan Informasi Publik wajib disediakan dan diumumkan secara berkala baru 11.71%; secara serta merta sebesar 3.25%; setiap saat 6.22%; dan yang dikecualikan 2%. Karena itu peneliti ingin mengetahui pemanfaatan Model Komunikasi J. Grunig untuk meningkatkan Implementasi KIP di Pemkab Magelang. Penelitian yang mengkaji model komunikasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan subyek penelitian 6 informan dipilih secara *purposive*. Dari model Agen Pemberitaan, Diskominfo telah melakukan propaganda melalui media website, majalah bulanan, wayang kulit, surat, pertemuan sosialisasi. Model ini memanfaatkan figur Bupati, Wakapolres maupun tokoh masyarakat lainnya. Model informasi publik, media yang digunakan Diskominfo sama dengan model asimetris, namun informasi tidak memanipulasi publik. Untuk model komunikasi dua arah asimetris, digunakan website,

radio, sms, whats up dan pertemuan tatap muka dengan kelompok informasi masyarakat, rembug desa, maupun kelompok tani. Karena organisasi cenderung menciptakan suasana ketertundukan masyarakat (*zero-sum game*), maka umpan balik dari diskursus tersebut tidak terlalu dibutuhkan. Untuk model dua arah yang simetris, media yang dimanfaatkan seluruh media yang memberikan kesempatan dialogis, sebab *concern* atas *feedback* untuk merumuskan program *bottom up planning*. Adapun simpulannya bahwa Diskominfo telah memanfaatkan seluruh sumberdaya media seperti website, radio, majalah bulanan, surat dinas, media tradisional maupun tatap muka seperti anjangsana, pertemuan dengan kelompok informasi masyarakat, petani maupun selapanan desa. Hal yang menarik bahwa peran media website rendah, sehingga perlu disinergikan dengan media lainnya.

**Kata kunci:** model komunikasi, implementasi, keterbukaan informasi publik, dan Kabupaten Magelang.

## PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama di bidang teknologi informasi dan komunikasi, telah memunculkan semangat di berbagai negara di dunia untuk mewujudkan sistem tata pemerintahan yang demokratis, bersih, dan bermartabat bagi kehidupan umat manusia yang sejahtera. Sebagai Negara demokratis, pemerintah bertekad untuk mewujudkan reformasi birokrasi melalui UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Keterbukaan informasi publik diyakini akan mampu mewujudkan tata pemerintahan yang transparan bersih dan berwibawa dan akan membawa kesejahteraan bagi masyarakatnya, pemerintah kabupaten Magelang telah membangun dan mengembangkan situs *website* yaitu: [www.magelangkab.go.id](http://www.magelangkab.go.id). Situs *web* pemkab tersebut merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *E-Government*.

Sebagai satuan kerja yang tugas pokok dan fungsinya di bidang kehumasan, maka Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kabupaten Magelang berkuajiban melakukan berbagai liputan, pengolahan berita hasil liputan, penyeleksian berita layak muat dalam *website*. Disamping itu juga melakukan evaluasi isi *website*, apakah sudah memenuhi harapan masyarakat atau belum.

Menyadari atas beban tugasnya tersebut, Diskominfo wajib memaksimalkan pemanfaatan *website* untuk menyampaikan berbagai informasi penting bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan *website* satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di lingkungan pemerintah kabupaten Magelang, diharapkan mampu memberikan manfaat bagi meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Namun menurut penelitian tentang Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di *website* Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai hubungan masyarakat kabupaten Magelang (Purnomo, 2019), persentase SKPD yang memberikan informasi publik masih rendah. Untuk jenis informasi secara berkala (11.71%); informasi yang bersifat serta merta (3.25%); setiap saat (6.22%); dan dikecualikan (2%). Dengan demikian secara keseluruhan prosentase SKPD yang melaksanakan keterbukaan informasi publik masih jauh dari yang diharapkan. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui pemanfaatan Model Komunikasi J. Grunig untuk meningkatkan implementasi keterbukaan informasi publik di pemerintah kabupaten Magelang.

Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai hubungan masyarakat (Humas) merupakan sebuah unit organisasi yang memiliki tugas pokok dan fungsi utama sebagai garda terdepan

melakukan kegiatan komunikasi dan informasi untuk berhubungan dengan komunitas di sekitarnya, baik internal maupun eksternal. Tugas pokok humas pemerintah (PERMENPAN Nomor 30 Tahun 2011) adalah, melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, demi memperoleh manfaat bersama; menciptakan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik; meningkatkan koordinasi dalam penyebaran informasi tentang kebijakan pemerintah, serta membangun citra dan reputasi positif.

### KAJIAN PUSTAKA

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maju, humas melaksanakan informasi tentang keterbukaan informasi publik melalui website sesuai dengan PP RI no. 61/2010 ps 14 (1c) tentang pelaksanaan KIP secara khusus dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di setiap unit kerja organisasi termasuk di dalamnya adalah bagian humas. Pada tiap internal organisasi, tugas PPID adalah mengkoordinasikan perencanaan, realisasi, operasional dan evaluasi TIK. Menurut Harijadi (2008) tugas-tugas ini dilaksanakan dengan satuan kerja dan pengguna TIK lainnya.

Untuk mencapai tujuan organisasi, maka PPID selaku humas sebagai satuan kerja yang bertugas melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosialisasi kebijakan dan komunikasi dengan masyarakat, menurut J. Grunig dan T. Hunt (1984: 25) dalam Kriyantono (2014: 90) mencakup 4 model, yaitu :

a. Model Agen Pemberitaan, menggambarkan pergerakan informasi dari organisasi menuju ke publik seperti kegiatan promosi dan publisitas. Untuk mewujudkan citra positif

organisasi humas melakukan propaganda melalui media dengan memanfaatkan nama orang-orang terkenal untuk menarik perhatian masyarakat.

- b. Model Informasi Publik, menggambarkan humas memberikan informasi kepada masyarakat agar mengetahui adanya berbagai program dan kebijakan dari organisasi.
- c. Model Asimetris Dua Arah, menggambarkan humas melakukan penelitian untuk meningkatkan efektivitas pengaruh pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian sebagai umpan balik dari masyarakat, maka humas akan dapat merancang berbagai program dan kebijakan yang didukung masyarakatnya. Namun demikian model ini masih mengisyaratkan adanya kecenderungan organisasi untuk menciptakan suasana dimana masyarakat yang harus menyesuaikan diri dengan keinginan organisasi dan bukan sebaliknya (*zero-sum game*).
- d. Model Simetris Dua Arah, menggambarkan kegiatan humas yang memanfaatkan umpan balik dari masyarakat untuk dijadikan pertimbangan agar terwujud kondisi saling menyesuaikan diri antara organisasi dengan masyarakatnya. Komunikasi saling pengertian dua arah ini lebih ditonjolkan daripada melakukan komunikasi persuasi searah (*positive-sum game*).

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, maka PPID harus mampu mewujudkan program pemkab Magelang untuk mewujudkan keterbukaan informasi public sebagaimana diatur dalam booklet informasi publik (Dishub-Kominfo DIY, 2014) melalui model-model komunikasi di atas. Sedangkan dalam UU KIP pengertian KIP itu sendiri 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. Sementara itu pengertian dari implementasi kebijakan (Awang, 2010:44) merupakan sebuah tahap pembuatan keputusan dalam pembentukan sebuah kebijakan. Implementasi juga merupakan aktivitas dari kegiatan administrasi pada suatu institusi yang dijalankan oleh unit administratif atau badan publik mulai dari perencanaan hingga evaluasi untuk mencapai tujuan kebijakan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena tujuan dari sebuah kebijakan adalah untuk melayani seluruh masyarakat, maka dipergunakan pelayanan public yang baik. Hal ini sebagaimana terdapat dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 (Dishub-Kominfo DIY, 2014) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Rasyid (1998) bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan pub-

lik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfarestate*). Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2010 pasal 14 ayat 1c tentang pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 bahwa PPID harus memberikan pelayanan informasi meliputi 3 asas yaitu cepat tepat dan sederhana.

- a. Cepat, penyampaian informasi publik dilakukan secepat mungkin tanpa penundaan.
- b. Tepat, penyampaian informasi publik tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan oleh UU KIP,
- c. Sederhana, prosedur untuk mendapatkan informasi harus mudah, tidak menyulitkan, ada kejelasan yang bertanggungjawab terhadap pelayanan permohonan informasi publik, tempat pelayanan mudah diakses, informasi publik yang diberikan dalam Bahasa yang mudah dipahami, dan memberikan kemudahan kepada setiap pemohon informasi.

Dengan demikian pelayanan informasi publik dari badan publik harus mengacu pada asas-asas tersebut di atas. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain adalah penelitian Khaiunnisa Kamaliah dari Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman berjudul Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) kota Samarinda. Sedangkan penelitian Tiara Indah dan Puji Heriyanti dari program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang berjudul Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya ini telah membahas berbagai hal yang terkait dengan penyebaran informasi pu-

blik melalui media sosial. Sementara itu penelitian Daru Nupikso dari Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Yogyakarta Balitbang SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika tentang Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Dalam Website Pemerintah Daerah, telah membahas tentang muatan informasi publik dalam website pemerintah daerah menurut amanat UU KIP. Terakhir penelitian Sigit Purnomo dari Sekolah Tinggi Multi Media STMM Yogyakarta, Balitbang SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika tentang Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Website Bagian Hubungan Masyarakat kabupaten Magelang. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Website Bagian Hubungan Masyarakat kabupaten Magelang. Sedang penelitian yang akan penulis lakukan ini memiliki tujuan untuk mengetahui Model Komunikasi untuk Meningkatkan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Magelang.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif, sebagaimana dikemukakan Sugiyono (2017: 8) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dipergunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alami (*natural*), peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan hasil penelitiannya lebih menekankan pada makna dari yang diteliti daripada generalisasi. Sedangkan obyek penelitian di instansi Dinas Komunikasi dan Informatika, kabupaten Magelang, propinsi Jawa Tengah. Adapun subyek dalam penelitian ini dipilih secara *Purposive*, sebagaimana dikemukakan Sugiyono (2017: 95-96) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Peneliti telah menetapkan 6 narasumber yang terdiri dari Kepala Diskominfo kabupaten Magelang, 3 pejabat eselon III, seorang pejabat eselon IV serta seorang pejabat fungsional analis. Sumber Data dari penelitian ini meliputi data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari pengamatan dan wawancara mendalam dengan para narasumber. Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil dokumentasi dari kantor Diskominfo kabupaten Magelang. Dokumentasi tersebut seperti kearsipan surat, program kegiatan, foto kegiatan dan majalah serta bahan terbitan Diskominfo kabupaten Magelang.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi yang meliputi kegiatan wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Dokumentasi adalah setiap bahan yang tertulis atau film, baik yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau *record* (Moleong, 1999: 161), maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu. Sedangkan teknik wawancara digunakan terutama untuk mengkonstruksi kegiatan dan kejadian di sekitar pendapat pengakses website humas Kabupaten Magelang terkait dengan masalah keterbukaan informasi publik serta untuk mengadakan verifikasi dan memperluas data/informasi yang sudah diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang dipergunakan adalah dengan menggunakan petunjuk umum wawancara (Patton, 2006: 197), dimana petunjuk wawancara hanya berisi petunjuk secara garis besar tentang proses dan isinya, agar terjaga pokok-pokok dan yang direncanakan dapat tercapai (Moleong, 1999: 136). Teknik yang terakhir adalah observasi sebagaimana dikemukakan oleh Patton (2006: 3) bahwa observasi sistematis dan setepat-tepatnya melibatkan lebih jauh dari hanya sekedar hadir dan melihat-lihat sekitar.

Upaya untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2017: 273) menyatakan tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena tetapi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap hasil temuan dari penelitian. Teknik pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah di lapangan. Dalam hal ini Nasution (1988) dalam Sugiyono (2017: 245) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Selanjutnya Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2017: 246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: *data reduction, data display dan conclusions: drawing/verifying*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam analisis dari temuan di lapangan, pembahasan ini akan dibagi menjadi 4 sub bagian sesuai dengan model-model komunikasi yang dikemukakan J. Grunig, sebagai berikut:

### **Model Agen Pemberitaan (*Press Agency*).**

Narasumber pertama menyatakan bahwa dalam upaya untuk mewujudkan citra positif pemerintah kabupaten Magelang, maka Diskominfo kabupaten Magelang sebagai garda terdepan di bidang komunikasi dan informasi telah melakukan propaganda melalui berbagai media. Bahkan tidak

jarang Diskominfo dengan memanfaatkan nama orang-orang terkenal untuk menarik perhatian masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk membantu Diskominfo menyebarkan pesan-pesan pembangunan kepada seluruh stakeholder. Selanjutnya Bapak Drs. Sugiyono, M.Si., menambahkan bahwa dalam melaksanakan program KIP, pemanfaatan seluruh media harus dilakukan secara sistematis, terstruktur dan massive disetiap proses manajemen yang meliputi *planning, organizing, actuating dan controlling*. Tidak kalah penting dari hal tersebut adalah unsur keteladanan dari pimpinan SKPD masing-masing, sehingga etos kerja pengelola websitenya dapat meningkat.

Narasumber ke-dua menjelaskan bahwa untuk meningkatkan partisipasi dari seluruh SKPD di jajaran pemerintah Kabupaten Magelang, Diskominfo telah menyuguhkan artikel-artikel tentang pentingnya informasi serta pengetahuan tentang teknis informatika dalam majalah bulanan yang diterbitkan dan didistribusikan ke seluruh SKPD. Pak Sri Suraryo menambahkan bahwa bentuk, tata warna dan materi majalah bulanan tersebut dikemas lebih atraktif dan dikemas dalam bahasa yang gampang dipahami. Materinya adalah berita yang sedang hangat terutama masalah KIP dan diberikan ulasan, himbuan atau perintah dari tokoh-tokoh formal maupun informal.

Narasumber ke-tiga menambahkan bahwa majalah, radio, *portal on line* berita magelang selalu berupaya menampilkan tokoh-tokoh yang ahli di bidangnya masing-masing. Seperti pada acara pagelaran wayang kulit, baik *live* maupun *playback*, selingan ‘limbukan’ akan diisi dengan bintang tamu yang mena-

rik seperti artis atau pejabat yang relevan dengan masalah yang sedang hangat. Pak Yoga memberikan contoh pada waktu pertunjukan wayang kulit 'live', kehadiran Bapak Wakapolres Magelang dalam limbukan sangat menarik, karena beliau bisa menyatu dengan suasana dalam cerita yang sedang dipentaskan atau 'manjing ing kahanan'.

Narasumber ke-empat menjelaskan bahwa upaya untuk menangani atau melengkapi informasi yang ada di website masing-masing SKPD, Diskominfo telah mengirimkan surat yang berisi himbauan, ajakan dan juga teguran terkait dengan pengelolaan website tentang KIP. Pak Sugeng menambahkan bahwa dalam surat tersebut selalu dikaitkan dengan disposisi surat dari Bupati, agar lebih diperhatikan para pengelola *website* atau pejabat di lingkungan SKPD masing-masing. Hal ini dilakukan karena masyarakat Jawa masih memiliki kebiasaan untuk menghormati simbol-simbol (pusaka) kerajaan daripada yang orang yang membawanya.

Narasumber ke-lima menyatakan bahwa kegiatan sosialisasi program pembangunan seperti contohnya dalam upaya mewujudkan *smart regency*, pelayanan prima serta keterbukaan informasi publik, radio Gemilang FM sering memanfaatkan beberapa figure 'key person' atau 'opinion leader' di wilayah Kabupaten Magelang. Pak Kasto menjelaskan bahwa pentas wayang kulit 'live' diupayakan menghadirkan dalang yang sedang digemari masyarakat Magelang, acara 'limbukan' diisi dengan artis atau pejabat. Bahkan sudah ada.

Narasumber ke-enam dapat diketahui bahwa upaya Diskominfo menyosialisasikan program-program dari pemerintah Kabupa-

ten Magelang di bidang keterbukaan informasi publik, telah memanfaatkan segala media yang ada secara komplementer. Salah satu hambatan adalah adanya anggapan yang keliru dari setiap SKPD, bahwa unggahan informasi struktur organisasi, profil dan tupoksinya sudah memenuhi kuajiban dan sah secara peraturan perundangan. Oleh karena itu perlu adanya upaya menggandeng Pimpinan tertinggi untuk memberikan penekanan ke seluruh SKPD untuk memenuhi materi-materi yang lain. Disamping itu juga adanya rasa was-was untuk memaparkan keadaan manajerial maupun administrasi yang ada di masing-masing SKPD secara jujur. Pengelola merasa takut melewati kewenangan dari dinas atau atasannya, oleh karena itu perlu adanya kebijakan pimpinan yang lebih eksplisit mengatur masalah-masalah yang terkait dengan masalah pelaksanaan KIP. Dari Mas Slamet dapat diketahui bahwa pelaksanaan KIP masih perlu dibenahi hal-hal yang terkait dengan aturan, SDM pengelola, obyektivitas dalam pemberian reward and punishment dari pimpinan tertinggi.

Dari pembahasan atas hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Diskominfo telah mengerahkan media surat dinas, pertemuan tatap muka, media majalah bulanan dan media radio serta media on line untuk menyosialisasikan program kebijakan serta masalah KIP. Karena model ini tujuannya adalah manipulasi, sehingga fokus kegiatan humas diarahkan untuk promosi, publisitas dan propaganda dengan segala cara seperti pemanfaatan tokoh-tokoh masyarakat, *public figure*, *opinion leader* sampai pimpinan tertinggi di pemerintah Kabupaten Magelang. Hal ini sebagaimana diungkapkan Lattimore

dkk. (2010:63) adalah melaksanakan upaya promosi, publisitas, dan propaganda publik. Praktisi kehumasan dalam model ini dihalalkan untuk melakukan segala cara demi mendongkrak pemerintah daerah atau instansi yang diwakilinya.

### **Model Informasi Publik (*Public Information*)**

Model ini menggambarkan kegiatan humas dalam mendiseminasikan informasi kepada masyarakat agar mengetahui adanya berbagai program dan kebijakan dari organisasi, jadi hanya satu arah tanpa menghiraukan tanggapan khalayak. Dalam hal ini adalah penyebaran informasi kebijakan dan program pembangunan yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Magelang kepada seluruh warga masyarakat termasuk kepada SKPD di lingkungannya.

Narasumber pertama dapat diketahui bahwa Diskominfo telah memanfaatkan surat-surat dinas, brosur-brosur majalah bulanan maupun *website*. Disamping pemanfaatan forum komunikasi media tradisional (FK-Metra) seperti seperti pertunjukan wayang kulit, jathilan, kuntulan serta kobro siswo.

Narasumber ke-dua mengemukakan rendahnya pelaksanaan KIP di *website* SKPD dikarenakan adanya kesenjangan teknologi atau gagap teknologi di kalangan pengelolanya. Oleh karena itu Diskominfo secara rutin menerbitkan majalah bulanan yang berisi artikel terkait dengan program pembangunan maupun pelaksanaan KIP di lingkungan pemerintah kabupaten Magelang. Disamping memberikan berbagai informasi melalui majalah bulanan, kami juga menitipkan pesan-pesan pembangunan terkait dengan masalah keterbukaan informasi publik melalui forum komunikasi media tradisional (FK Metra).

Narasumber ke-tiga dapat diketahui bahwa untuk menyukseskan program KIP, Diskominfo telah memanfaatkan berbagai media yang ada seperti majalah bulanan, radio whatsapp serta *portal on line* berita magelang. Bahkan pesan-pesan pembangunan tersebut disisipkan melalui media tradisional seperti pertunjukan wayang kulit setiap selapanan (35 hari) sekali.

Narasumber ke-empat, Bapak Drs. Sugeng Riyadi, M.Eng. tidak memberikan komentar yang berarti, hanya menambahkan bahwa Diskominfo juga memanfaatkan media whatsapp dan sms himbaun agar SKPD melengkapi data-data atau informasi di *website* masing-masing SKPD.

Narasumber ke-lima, Bapak Kasto telah menjelaskan bahwa wayang kulit semalam suntuk rutin setiap sabtu mulai pukul 20.30 sampai pagi, bahkan sebulan sekali diadakan pertunjukan '*live*'. Temanya selalu disisipin dengan program pembangunan sedang *up to date* dilaksanakan. Hal ini sebagai media alternative sebagai *back up* pelayanan informasi di *website*, selain media cetak seperti Majalah Berita Daerah dan juga media pelayanan informasi melalui media radio.

Narasumber ke-enam, Bapak Slamet menambahkan bahwa pemanfaatan berbagai media tersebut cenderung apa adanya, artinya tanpa tendensi kearah hal-hal yang profokatif atau persuasive. Seolah-olah praktisi kehumasan Diskominfo bertindak layaknya seorang wartawan, yang memberitakan fakta secara jujur dan apa adanya tanpa unsur-unsur kepetingan sepihak. Hal ini sebagaimana dikemukakan Butterick (2012: 32) bahwa model komunikasi ini tidak lebih dari mendistribusikan informasi. Berbeda

dengan model pertama, model ini tidak digunakan untuk memeralat publik dan menekan pada pemberian informasi yang jujur. Sebab komunikasi ini lebih mengarah tujuan untuk memberi informasi bukan untuk publisitas atau promosi, sehingga tidak membutuhkan umpan balik.

### **Model Asimetris Dua Arah (*Two ways communication Asymmetrical*)**

Narasumber pertama dapat diketahui bahwa Diskominfo telah memanfaatkan media tatap muka seperti sarasehan, temu warga, rapat dinas, media radio dengan program *talkshow*, media sosial whatsapp atau sms, sebab melalui media-media tersebut akan diperoleh umpan balik dari khalayaknya. Sehingga masukan-masukan dari SKPD maupun warga masyarakat akan dijadikan bahan masukan untuk memperbaiki program dan kebijakan yang ada.

Narasumber ke-dua, Bapak Sri dapat diketahui bahwa Diskominfo telah memberikan jawaban atau balasan atas surat-surat kedinasan dari masing-masing SKPD maupun balasan surat-surat dari warga masyarakatnya.

Narasumber ke-tiga, Bapak Yoga, dapat diketahui bahwa upaya sosialisasi ke SKPD terkait untuk melengkapi konten *website* secara standar, melalui rapat-rapat koordinasi bahkan pendampingan tenaga ahli sebagaimana yang barusaja telah dilakukan di BPPD kabupaten Magelang. Beliau menambahkan pemberian layanan informasi melalui SMS gateway, surat langsung ke Diskominfo, melalui media sosial whatsapp maupun *talkshow* di radio Gemilang FM.

Narasumber ke empat, Bapak Sugeng Riyadi, dapat diketahui bahwa kegiatan untuk ‘*encourage*’ SKPD untuk melengkapi data-data atau informasi yang seyogyanya di unggah, melalui kunjungan langsung atau inspeksi mendadak ke SKPD masing-masing. Tidak jarang dilakukan pendampingan kepada pengelola *website* dalam melaksanakan pengunggahan informasi publik. Selanjutnya beliau menambahkan bahwa upaya secara eksternal sudah cukup, persoalannya hanya kembali kepada kesadaran dan *goodwill* masing-masing pengelola *website*.

Narasumber ke-lima, Bapak Kasto, menyatakan bahwa untuk meningkatkan kesadaran warga masyarakat maupun SKPD, diluncurkan program acara *talkshow* melalui radio. Melalui acara ini diharapkan adanya peningkatan wawasan dari seluruh warga masyarakat, mereka akan menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk tahu (*right to know*), sehingga terpacu untuk menuntut SKPD memberikan informasi-informasi sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Dengan demikian akan terjadi efek domino, dimana tuntutan warga masyarakat akan mendorong SKPD untuk meningkatkan unggahan informasi sesuai dengan standar kelayakan yang terdapat dalam peraturan pemerintah.

Narasumber ke-enam, Bapak Slamet, dapat diketahui bahwa pemanfaatan media *online* yaitu *website* [www.magelangkab.go.id](http://www.magelangkab.go.id), telah dibarengi dengan media komunikasi tatap muka seperti halnya kegiatan sosialisasi program-program pembangunan juga masalah keterbukaan informasi publik. Diskominfo melaksanakan sarasehan melalui organisasi kemasyarakatan seperti halnya kelompok in-

formasi masyarakat (KIM), kelompok petani (Klomtan) di pedesaan dan rembug warga.

Dengan demikian model ini masih mengisyaratkan adanya kecenderungan organisasi untuk menciptakan suasana dimana masyarakat yang harus menyesuaikan diri dengan keinginan organisasi dan bukan sebaliknya (*zero-sum game*). Karena ketidaksetara kedudukan antara Diskominfo yang bertindak sebagai komunikator dengan masyarakat atau SKPD sebagai komunikannya, maka model ini memandang Publik adalah objek yang harus dipahami dengan informasi yang di kucurkan. Sehingga pemerintah tidak terlalu mempertimbangkan umpan balik, karena model ini lebih menekankan warga masyarakat untuk menelan kebijakan atau putusan pemerintah daerah.

#### **Model Simetris Dua Arah (*Two ways communication Symetrical*)**

Narasumber pertama dapat diketahui bahwa Diskominfo sangat terbuka atas masukan-masukan dari seluruh elemen masyarakat termasuk dari pra pengelola website di masing-masing SKP di wilayah Pemerintah kabupaten Magelang. Sebab input atau umpan balik ini akan dapat membantu pemerintah kabupaten untuk merumuskan suatu program kebijakan yang lebih bisa diterima seluruh warga masyarakat.

Nara Sumber ke-dua, Bapak Sri, dapat diketahui bahwa melalui acara talkshow di radio Gemilang FM, warga maupun pemangku kepentingan di masing-masing SKPD dapat berdialog melalui telephone atau handphone dengan para nara sumber yang kompeten di bidangnya masing-masing. Dari hasil diskursus yang dialogis tersebut akan diperoleh

suatu kesimpulan yang memuaskan kedua belah pihak atau *win-win solution*.

Narasumber ke-tiga, Bapak Yoga, dapat diketahui bahwa Diskominfo telah berupaya untuk melakukan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dengan peraturan dari Kementerian Dalam Negeri dengan Komisi Informasi Pusat. Sebab ada sedikit perbedaan untuk pengelolaan dan pelaksanaan masalah KIP, sehingga timbul keengganan terjadinya semacam tindakan melampaui batasan kewenangan dari seorang kepala bidang. Selain hal tersebut, Diskominfo juga memberikan masukan terhadap kebijakan *minus growth* di bidang pengadaan pegawai, sehingga tuntutan pelayanan prima kepada warga masyarakat yang terus meningkat secara kuantitas dan kualitas tidak akan terwujud. Hal yang menarik bagi peneliti adalah adanya kenyataan bahwa permintaan informasi secara tatap muka masih banyak daripada melalui *website*. Dalam kegiatan Among Roso sebagai upaya Bapak Bupati menyerap segala unek-unek dan aspirasi warga masyarakat maupun pimpinan atau pegawai di seluruh SKPD di wilayah kabupaten Magelang, masukan konstruktif dari masyarakat sangat banyak. Misalnya adanya warga yang masih menempati rumah tidak layak huni (RTLH), warga miskin maupun warga yang tuna daksa.

Narasumber ke-empat dapat diketahui bahwa Diskominfo telah memanfaatkan umpan balik dari warga masyarakat dan SKPD dengan mengadakan kerja dengan perguruan tinggi Sanata Dharma dan Amikom Yogyakarta untuk mengadakan pelatihan dan pendampingan bagi para pengelola website di seluruh SKPD.

Narasumber ke-lima, Bapak Kasto, diketahui bahwa melalui program acara talkshow, Diskominfo telah membuka wahana bagi seluruh warga masyarakat maupun seluruh instansi dan SKPD untuk memberikan umpan balik yang konstruktif. Dengan demikian akan dapat dijadikan penyempurnaan program dan kebijakan baru.

Narasumber ke-enam, Bapak Slamet, dapat diketahui bahwa Diskominfo melalui kegiatan sarasehan dengan kelompok organisasi sosial masyarakatn seperti kelompok informasi masyarakat (KIM), kelompok petani (Klomtan), wahana komunikasi masyarakat atau kelompok kesenian maupun sarasehan di pertemuan selapanan warga, telah melaksanakan penyerapan aspirasi warga masyarakat maupun SKPD di seluruh wilayah kabupaten Magelang.

Dari bahasan di atas dapat diketahui bahwa Diskominfo telah berupaya memanfaatkan umpan balik dari masyarakat untuk dijadikan pertimbangan agar terwujud kondisi saling menyesuaikan diri antara organisasi dengan masyarakatnya. Komunikasi dan saling pengertian dua arah ini lebih ditonjolkan, sebagaimana dikemukakan J. Grunig bahwa model ini adalah model yang paling etis dan mengisyaratkan adanya persuasi dari kedua belah pihak untuk mewujudkan hasil *win-win solution*,

## SIMPULAN

Dari pembahasan di atas, peneliti mencoba untuk menarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Untuk model komunikasi Agen Pemberitaan, sebagai berikut:
  - a. Diskominfo telah memanfaatkan *website*, disamping media komunikasi dan infor-

masi yang mendahuluinya. Sebab dibenak pengelola atau pimpinan SKPD, asal sudah berisi materi struktur organisasi, profile serta tugas pokok dan fungsi SKPD sudah memenuhi syarat minimal perundangan KIP.

- b. Disamping ada rasa was-was untuk menggugah informasi yang merugikan kepentingan pihak-pihak tertentu, terutama pimpinannya.
  - c. Program siaran radio seperti pentas wayang kulit, telah melaksanakan penyebaran informasi dalam acara ‘limbukan’, dengan menampilkan figur tokoh-tokoh masyarakat yang disegani dan memiliki kredibilias di bidangnya. Apalagi tokoh yang mampu “manjing ing kahanan” atau gampang beradaptasi dengan situasi dan kondisi yang ada.
  - d. Melalui surat yang merefers kepada peraturan atau disposisi surat kepala daerah.
2. Untuk model Informasi Publik, sebagai berikut:
 

Diskominfo telah memanfaatkan media on line, media radio, media cetak seperti majalah bulanan, media tradisional seperti jathilan, wayang kulit, kubro siswo maupun media tatap muka seperti rapat, sosialisasi maupun sarasehan.
  3. Untuk model Asimetris Dua Arah, sebagai berikut:
    - a. Diskominfo telah memanfaatkan media on line, media tatap muka seperti rapat, pertemuan atau sarasehan, menyajikan artikel yang up to date, menarik dan relevan dengan persoalan yang sedang dihadapi masyarakat.

- b. Melaksanakan kegiatan kunjungan langsung, pembinaan berkala dan pendampingan ke SKPD atau kelompok masyarakat yang terkait dengan konten informasi website seperti materi keterbukaan informasi public.
  - c. Pemanfaatan media radio seperti acara talkshow dan media sosial seperti whatsapp, sms gateway maupun handphone.
4. Untuk model Simetris Dua Arah, sebagai berikut:
- a. Diskominfo telah melaksanakan kegiatan sarasehan di lingkungan organisasi kemasyarakatan seperti kelompok informasi masyarakat (KIM), kelompok tani (Klomtani) dan pertemuan selamatan warga masyarakat.
  - b. Mengadakan acara talkshow live di radio Gemilang FM yang memungkinkan setiap warga maupun instansi untuk berdiskusi langsung dengan narasumber yang kredibel.
  - c. Masih adanya ambiguitas antara peraturan Mendagri dengan peraturan dari Komisi Informasi Pusat, sehingga timbul kesulitan berkoordinasi, integrasi dan sinkronisasi antar SKPD di lingkungan pemerintah kabupaten Magelang.
  - d. Hal yang sangat substantive bagi para pengelola, pejabat maupun pimpinan daerah atau SKPD bahwa stressing point dari pelaksanaan keterbukaan informasi publik ini adalah pada *outcome*-nya. Bahwa setiap warga masyarakat mengetahui berbagai informasi yang ada di sekitarnya. Oleh karena perlunya kesadaran dan niat baik para pengelola atau pimpinan SKPD untuk memberikan informasi demi kemaslahatan umat.
  - e. Diskominfo telah melaksanakan kerjasama peningkatan pengetahuan dan wawasan para

pengelola website dengan berbagai lembaga perguruan tinggi untuk pelaksanaan program keterbukaan informasi publik.

## SARAN

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk model komunikasi Agen Pemberitaan, sebagai berikut:
  - a. Harus ada upaya peningkatan etos kerja dari pengelola website, dengan catatan adanya unsur keteladanan dari pimpinan SKP tersebut.
  - b. Perlu adanya penekanan dari pimpinan terhadap pengelola website dan peningkatan kesadaran akan arti pentingnya data dan informasi.
  - c. Perlu adanya pemilihan tokoh masyarakat yang bersih dan berwibawa serta memiliki kredibilitas yang tinggi di bidangnya.
  - d. Perlu adanya referensi surat yang menunjuk pada peraturan atau disposisi kepala daerah atau peraturan yang lebih tinggi.
2. Untuk model Informasi Publik, sebagai berikut:
 

Memaksimalkan pemanfaatan berbagai media untuk menyajikan, atau menampilkan materi pembangunan seperti keterbukaan informasi public yang “bebas nilai” tanpa adanya arahan atau persuasi, jujur, apa adanya serta faktual tanpa mengharapkan adanya feedback dari instansi SKPD maupun warga masyarakatnya.
3. Untuk model Asimetris Dua Arah, sebagai berikut:
 

Perlu adanya sentuhan nurani para pengelola website maupun pejabat di SKPD untuk memiliki etos kerja yang tinggi, semangat meningkatkan kemampuan dan wawa-

san yang didorong adanya niat baik serta budi luhur untuk meningkatkan kemaslahatan umat.

4. Untuk model Simetris Dua Arah, sebagai berikut:
  - a. Upayakan untuk menggandeng tokoh masyarakat untuk mendampingi warga masyarakat, sehingga akan muncul masukan-masukan atau negosiasi dari warga masyarakat, sehingga terwujud kebijakan atau program yang menggambarkan *win-win solutions*.
  - b. Untuk menumbuhkan diskursus yang konstruktif antara narasumber atau pemerintah dengan warga masyarakat atau SKPD yang ada.
  - c. Adanya mekanisme koordinasi, integrasi dan sinkronisasi antar lembaga, sehingga tidak menimbulkan ambiguitas di lapangan.
  - d. Perlu adanya kegiatan komunikasi tatap muka antara pimpinan daerah dengan warga masyarakat atau SKPD yang terkait.
  - e. Perlu adanya niat baik dan komitmen pejabat public untuk berorientasi pada kepentingan masyarakat.
  - f. Perlu digalang kerjasama dengan berbagai lembaga perguruan tinggi, LSM maupun organisasi nir-laba yang memiliki komitmen membantu peningkatan kemampuan pengelola website SKPD masing-masing.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Awang, Azam. (2010). Implementasi Pemberdayaan Pemerintah Desa. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harijadi, J. (2008). Sistem Teknologi Infomasi, Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Kriyantono, R. (2014). *Teori public relations perspektif barat dan lokal: aplikasi penelitian dan praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.

Moloeng, Lexy J., (1999). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet.X, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Patton, Michael Quinn. (2006). *Metode Evaluasi Kualitatif*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Researh Development*, Bandung : Alfabeta.

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2010 pasal 14 ayat 1c tentang pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 secara khusus dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 30 tahun 2011 tentang *Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Instansi pemerintah*.

Internet:

(<http://endaharumkusuma.blogspot.com/2016/08/4-model-pr-menurut-grunig-dan-hunt.html>)

Bahan Terbitan:

Dishubkominfo DIY. (2014). *Booklet Informasi Publik*. Yogyakarta.