
Komunikasi Antar Organisasi Di Pemerintah Kota Bogor Dalam Penyediaan Informasi Publik Tahun 2020

Dhea Aulia Arsyah¹; Entang Adhy Muchtar²; Sawitri Budi Utami³

Department Of Public Administration, Faculty Of Social And Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

¹dhea17004@mail.unpad.ac.id; ²entang@unpad.ac.id; ³sawitri.budi@unpad.ac.id

ABSTRACT

THIS RESEARCH IS BASED ON THE PROBLEM OF PUBLIC INFORMATION PROVISION BY THE BOGOR CITY GOVERNMENT IN 2020 HAS NOT BEEN MAXIMALLY CARRIED OUT. THIS IS CAUSED BY PROBLEMS RELATED TO COMMUNICATION BETWEEN THE BOGOR CITY GOVERNMENT IN PROVIDING PUBLIC INFORMATION. THE PURPOSE OF THIS STUDY IS TO ANALYZE THE COMMUNICATION PROCESS BETWEEN ORGANIZATIONS IN THE BOGOR CITY GOVERNMENT IN PROVIDING PUBLIC INFORMATION IN 2020. THE AUTHOR ANALYZES THE RESEARCH BY USING THE THEORY OF INTER-ORGANIZATIONAL COMMUNICATION FROM LIU WENWEN AND LIAO BALLYU, WHICH SUGGESTS THAT THERE ARE FOUR DIMENSIONS IN INTER-ORGANIZATIONAL COMMUNICATION; COMMUNICATION WILLINGNESS, COMMUNICATION COMMITMENT, COMMUNICATION BEHAVIORS, COMMUNICATION QUALITY. THE RESEARCH METHOD IN THIS RESEARCH IS QUALITATIVE RESEARCH METHOD THAT AIMS TO ANALYZE THE INTER-ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PROCESS OF BOGOR CITY GOVERNMENT IN THE CONTEXT OF PROVIDING PUBLIC INFORMATION. DATA COLLECTION TECHNIQUES WERE CARRIED OUT USING IN-DEPTH INTERVIEWS, OBSERVATION, AND DOCUMENTATION STUDIES. TO TEST THE VALIDITY OF THE DATA, THE AUTHOR USES A SOURCE TRIANGULATION TECHNIQUE. THE RESULTS OF THIS STUDY INDICATE THAT THE COMMUNICATION BETWEEN THE PPID UTAMA AND THE PPID PEMBANTU HAS NOT BEEN RUNNING EFFECTIVELY. THIS CAN BE SEEN FROM THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC INFORMATION PROVIDERS, WHO HAVE NOT FULLY COMMITTED TO COMMUNICATING. IN ADDITION, THE PARTICIPATION AND ACTIVE PARTICIPATION OF THE PPID PEMBANTU WAS NOT OPTIMAL WHEN THE ONLINE COMMUNICATION FORUM TOOK PLACE. THEN, THE COMMUNICATION BETWEEN THE PPID UTAMA AND THE PPID PEMBANTU DEPENDS ON THE EXISTING SITUATION. THERE ARE STILL OBSTACLES TO ADAPTING AND LIMITATIONS IN CARRYING OUT JOINT ACTIVITIES DURING THE PANDEMIC.

KEYWORDS: INTER-ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, PUBLIC INFORMATION PROVISION, COMMUNICATION QUALITY

ABSTRAK

PENELITIAN INI DILATAR BELAKANGI OLEH PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA BOGOR PADA TAHUN 2020 YANG BELUM OPTIMAL. HAL INI DISEBABKAN OLEH MASALAH TERKAIT KOMUNIKASI YANG DILAKUKAN ANTAR PEMERINTAH KOTA BOGOR DALAM PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK. TUJUAN DARI PENELITIAN INI ADALAH MENGANALISIS PROSES KOMUNIKASI ANTAR ORGANISASI DI PEMERINTAH KOTA BOGOR DALAM PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2020. PENULIS MELAKUKAN ANALISIS DENGAN TEORI *INTER ORGANIZATIONAL COMMUNICATION* DARI LIU WENWEN DAN LIAO BALLYU, YANG MENGEMUKAKAN TERDAPAT EMPAT DIMENSI DALAM KOMUNIKASI ANTAR ORGANISASI YAITU *COMMUNICATION WILLINGNESS*, *COMMUNICATION COMMITMENT*, *COMMUNICATION BEHAVIORS*, *COMMUNICATION QUALITY*. METODE PENELITIAN YANG DIGUNAKAN ADALAH METODE PENELITIAN KUALITATIF YANG BERTUJUAN UNTUK MENGANALISIS PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI YANG DILAKUKAN DI PEMERINTAH KOTA BOGOR DALAM RANGKA PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK. TEKNIK PENGUMPULAN DATA DILAKUKAN DENGAN CARA WAWANCARA MENDALAM, OBSERVASI, DAN STUDI DOKUMENTASI. UNTUK MENGUJI VALIDITAS ATAU KEABSAHAN DATA PENULIS MENGGUNAKAN TEKNIK TRIANGULASI SUMBER. HASIL PENELITIAN INI MENUNJUKAN BAHWA KOMUNIKASI ANTARA PPID UTAMA DENGAN PPID PEMBANTU BELUM BERJALAN DENGAN EFEKTIF. HAL TERSEBUT DILIHAT DARI PELAKSANA PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK YAITU PPID UTAMA DAN PPID PEMBANTU BELUM SEPENUHNYA MEMILIKI KOMITMEN DALAM BERKOMUNIKASI. SELAIN ITU, KEIKUTSERTAAN SERTA PARTISIPASI AKTIF DARI PPID PEMBANTU BELUM OPTIMAL PADA SAAT FORUM KOMUNIKASI SECARA *ONLINE* BERLANGSUNG. KEMUDIAN, KOMUNIKASI YANG DILAKUKAN OLEH PPID UTAMA DENGAN PPID PEMBANTU BERGANTUNG PADA SITUASI YANG ADA SAJA. MASIH TERDAPAT HAMBATAN UNTUK BERADAPTASI DAN KETERBATASAN DALAM MELAKUKAN KEGIATAN BERSAMA SAAT PANDEMI.

KATA KUNCI: KOMUNIKASI ANTAR ORGANISASI, PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK, KUALITAS KOMUNIKASI

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pemerintahan, Pemerintah perlu menerapkan prinsip keterbukaan kepada publik sebagai wujud tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (selanjutnya disebut dengan UU KIP). Dengan adanya kebijakan yang mengatur mengenai keterbukaan informasi publik, hal ini merupakan langkah awal Pemerintah dalam meningkatkan dan memberikan kepastian hukum terkait penyediaan informasi publik. Namun, selama 12 tahun lebih pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik belum dapat menghasilkan dampak yang optimal dan masih jauh dari apa yang diamanatkan. Hal ini diakui oleh Ketua Komisi Informasi Pusat yaitu Gede Narayana melalui hasil *monitoring* dan evaluasi (monev) keterbukaan informasi (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur 2020).

Dalam tingkat Pemerintah Daerah kabupaten/kota, Pemerintahan Kota Bogor sebagai Badan Publik juga memiliki kewajiban dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat atas penyediaan informasi publik. Kebijakan yang mengatur penyediaan informasi publik di Kota Bogor yaitu Peraturan Walikota Bogor Nomor 41 Tahun 2013 tentang Tata Cara Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor. Aktor yang bertanggungjawab atas penyediaan informasi publik di Pemerintah Kota Bogor dijelaskan lebih lanjut di dalam Keputusan Wali Kota Bogor Nomor 487.45-558 Tahun 2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor.

Terlepas dari prestasi yang diraih Kota Bogor dalam tingkat provinsi Jawa Barat, jika dilihat dari capaian penyediaan informasi publik ditemukan bahwa Kota Bogor masih berada di tingkat **"menuju informatif"** dengan akumulasi nilai 63.68% (Komisi Informasi Jawa Barat 2020). Realisasi penyediaan informasi di Kota Bogor memang sudah mencapai lebih dari 50%. Namun, masih terdapat sejumlah permasalahan terkait penyediaan informasi publik oleh pemerintahan Kota Bogor. Berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik Pasal 19 Ayat (2), setiap Badan Publik wajib memenuhi hak setiap orang dalam memperoleh informasi publik dengan dua cara, antara lain melalui pengumuman informasi publik dan berdasarkan permohonan.

Ditemukan bahwa penyediaan informasi publik melalui pengumuman belum berjalan dengan optimal. Sebanyak 40% OPD memiliki *website* untuk penyediaan informasi publik, tetapi tidak dilakukan pembaharuan atau tidak aktif. Selain itu, sebanyak 25% OPD belum memiliki *website* dan 15% OPD belum memiliki media sosial. Tidak optimalnya pemanfaatan media ini juga diiringi dengan kurangnya kelengkapan informasi publik yang sesuai dengan standar layanan informasi yang berlaku. Kemudian, masih ada informasi terkait dokumen RKA juga tidak merata di setiap *website*. Kemudian, ditemukan bahwa penyediaan informasi publik yang tidak merata di *website* PPID Kota Bogor dengan OPD terkait. Selanjutnya, durasi penyusunan daftar informasi publik belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (selanjutnya disebut SOP).

Dari permasalahan yang ditemukan, belum optimalnya penyediaan informasi publik di Kota Bogor diduga karena adanya permasalahan komunikasi organisasi di antara Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama dan PPID Pembantu Kota Bogor sebagai aktor yang bertanggung jawab dalam penyediaan informasi publik. Untuk menganalisis proses komunikasi antar organisasi di Pemerintah Kota Bogor dengan berpedoman pada konsep *inter-organizational communication* yang dikemukakan oleh Liu Wenwen dan Liao Balyu (2015) yang mengemukakan terdapat empat dimensi dalam melakukan komunikasi antar organisasi yang efektif, antara lain *Communication Willingness*, *Communication Commitment*, *Communication Behaviors*, *Communication Quality*.

Namun, berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis terdapat beberapa indikasi masalah terkait dengan komunikasi antar organisasi di Pemerintah Kota Bogor dalam penyediaan informasi publik diantaranya, sebagai berikut:

1. Kurangnya intensitas komunikasi yang dilakukan dari PPID Utama ke PPID PPID Pembantu dan sebaliknya untuk menjalin komunikasi.
2. Kurang adanya komitmen komunikasi secara berkala sesuai kebutuhan antara PPID Utama dan PPID Pembantu terkait penyusunan jenis informasi publik secara berkala.
3. Selama masa pandemi pada tahun 2020, media komunikasi yang digunakan untuk forum rapat yaitu melalui *Zoom Meeting*. Namun demikian, personil yang ditunjuk untuk mewakili undangan rapat koordinasi atau bimbingan teknis berganti-ganti sehingga informasi yang sudah

tersampaikan terputus dan tidak berkesinambungan.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian mengenai komunikasi antar organisasi di Pemerintah Kota Bogor dalam penyediaan informasi publik menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan untuk yang bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi antar organisasi dalam berpedoman pada konsep *inter-organizational communication* yang dikemukakan oleh Liu Wenwen dan Liao Balyu (2015). Desain penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian fenomenologi yang mana akan mengungkapkan pengalaman individual terkait fenomena (Hamzah 2015). Pada penelitian ini, penentuan informan dilakukan secara *purposive* yaitu menentukan informan berdasarkan kriteria tertentu, yang dianggap memiliki kapasitas dan bertanggung jawab terkait penyediaan informasi publik di Kota Bogor. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan teknik yang disampaikan oleh Creswell (2014) dimana terdapat enam tahap analisis data kualitatif (Creswell 2014). Untuk menguji validitas atau keabsahan data penulis menggunakan teknik triangulasi sumber (Patton 1987).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis penelitian ini berpedoman pada dimensi *inter-organizational communication* yang dikemukakan Liu Wenwen dan Liao Balyu yang mengemukakan bahwa terdapat empat dimensi komunikasi antar organisasi (Liu and Liao 2015). Berikut merupakan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan teori dari Liu Wenwen dan Liao Balyu (2015):

a. *Communication Willingness*

Dimensi ini mendefinisikan bagaimana kesediaan organisasi untuk melakukan komunikasi yang mana diartikan sebagai niat untuk memulai komunikasi dan kemauan suatu organisasi maupun sumber daya manusia di dalamnya untuk melakukan komunikasi. Dalam dimensi ini melihat kemauan antar organisasi untuk memulai komunikasi, keterbukaan antar organisasi untuk mengkomunikasikan informasi, dan melihat apakah terdapat peningkatan intensitas atau jumlah komunikasi antar organisasi PPID Utama dan PPID Pembantu.

Dalam melaksanakan segala urusan terkait penyediaan informasi publik di Kota Bogor, PPID Utama dan PPID Pembantu memiliki standar atau pedoman yang menggambarkan bagaimana tugas antara PPID Utama dan PPID Pembantu baik dari tingkat pusat maupun tingkat daerah. Dari setiap tugas yang dimiliki, hal inilah yang menggerakkan PPID Utama dan PPID Pembantu untuk saling berkomunikasi.

Pada tahun 2014 dari tingkat pusat sudah membuat standar layanan informasi publik sebagai panduan PPID Utama maupun PPID Pembantu untuk melakukan proses pelayanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kota Bogor yaitu dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Dari peraturan ini berangkat sebuah tanggung jawab yang mana harus dilakukan oleh PPID Utama dan PPID Pembantu.

Aspek peraturan yang mengikat hubungan PPID Utama dan PPID Pembantu merupakan hal yang penting untuk dapat menjelaskan bahwa terdapat kesinambungan tugas dan tujuan yang harus dicapai bersama terkait dengan penyediaan informasi publik di Kota Bogor. Dengan adanya peraturan yang mengikat, secara tidak langsung kemudian menimbulkan kemauan untuk memulai komunikasi antar PPID Utama dengan PPID Pembantu.

Namun demikian, *communication willingness* juga dapat dilihat dari adanya keterbukaan antar organisasi untuk memberikan informasi atau mengkomunikasikan suatu hal. Selain itu, PPID Utama dan PPID Pembantu juga saling melakukan komunikasi yang terbuka, seperti tindakan PPID Pembantu yang melakukan langkah preventif yaitu mengkomunikasikan permohonan informasi yang potensial untuk menjadi sengketa informasi publik kepada PPID Utama. Namun, berdasarkan hasil wawancara secara langsung dengan PPID Utama dan PPID Pembantu, diketahui bahwa selama tahun 2020 tidak ada agenda rapat rutin baik mingguan atau bulanan yang diadakan oleh PPID Utama dengan PPID Pembantu di Kota Bogor dibandingkan tahun sebelumnya. Menurut Liu Wenwen dan Liao Balyu, adanya kemauan untuk berkomunikasi juga dapat dilihat dari peningkatan frekuensi dan jumlah komunikasi. Tidak adanya peningkatan intensitas komunikasi menjadi sebuah catatan kedepan yang harus diperhatikan oleh PPID Utama dan PPID Pembantu, karena menurut Richmond dan Roach (1992) disampaikan bahwa adanya penurunan frekuensi dan jumlah komunikasi menggambarkan kurang adanya kemauan

untuk berkomunikasi yang kemudian dapat menghasilkan komunikasi yang negatif (Richmond and Roach 1992).

Kemudian, di dalam dimensi *communication willingness* juga melihat apakah diantara organisasi tersebut terdapat peningkatan intensitas atau jumlah komunikasi yang dilakukan. Ada maupun tidaknya peningkatan intensitas komunikasi antara PPID Utama dengan PPID Pembantu dapat diketahui melalui forum sosialisasi, rapat, maupun forum komunikasi lainnya sebagai sarana komunikasi yang digunakan antar organisasi tersebut.

Tabel 1
Daftar Forum Komunikasi PPID di Kota Bogor Tahun 2020

Tahun	Jumlah Rapat	Jenis Rapat	Bahasan	Sasaran
2019	2	Sosialisasi: Workshop Keterbukaan Informasi Publik (KIP)	Keamanan bersosial media dan berinternet	75 peserta perwakilan PPID Utama dan PPID Pembantu
		Forum Bakohumas	Standarisasi pengelolaan media sosial di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor	75 praktisi kehumasan di lingkungan Pemerintah Kota Bogor
2020	2	Sosialisasi: Workshop Keterbukaan Informasi Publik (KIP)	Keamanan bersosial media dan berinternet	75 peserta perwakilan PPID Utama dan PPID Pembantu
		Forum Bakohumas	Standarisasi pengelolaan media sosial di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor	75 praktisi kehumasan di lingkungan Pemerintah Kota Bogor

Sumber: LAKIP PPID Kota Bogor, 2020

Dapat diketahui bahwa selama dari dua tahun kebelakang agenda rapat baik terkait sosialisasi dan forum hanya dilaksanakan dua kali dalam satu tahun. Namun, berbeda dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan informan 3 dan informan 4 sebagai PPID Pembantu, disampaikan bahwa pada tahun 2020 tidak ada agenda rapat rutin baik mingguan atau bulanan yang diadakan oleh PPID Utama untuk menyediakan sarana komunikasi bersama dengan seluruh PPID Pembantu di Kota Bogor. Adapun rapat formal yang diadakan pada tahun 2020 yaitu pada akhir tahun di bulan November dalam

rangka melaksanakan persiapan monitoring dan evaluasi dari Komisi Informasi Jawa Barat. Sistem rapat yang dilaksanakan di akhir tahun 2020 yaitu dari PPID Utama memberikan kuisioner dan memberi tenggat waktu pengisian sekitar seminggu hingga dua minggu kepada PPID Pembantu, yang kemudian kuisioner tersebut digunakan sebagai bahan diskusi dan evaluasi bersama terkait penyediaan informasi publik yang sudah dilaksanakan selama satu tahun kebelakang.

Adapun keterangan yang didapatkan dari informan 1 dan 2 sebagai PPID Utama penyebab tidak adanya rapat secara formal secara rutin antara lain dikarenakan dua faktor. Faktor pertama yaitu perpindahan jabatan yang terjadi pada tahun 2020. Perpindahan jabatan PPID Utama dari Sekretaris Daerah kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika membutuhkan waktu untuk penyesuaian, baik dari aspek regulasi, metode pendekatan yang berbeda antar pemimpin, hingga pendataan nomor pengelola informasi di setiap OPD. Faktor kedua antara lain yaitu aturan pertemuan yang terbatas karena kondisi COVID-19, sehingga intensitas rapat tidak lebih sering daripada tahun sebelumnya.

b. *Communication Commitment*

Pada tahapan ini dapat dilihat komitmen antar organisasi untuk saling berkomunikasi, baik dari PPID Utama dengan PPID Pembantu maupun sebaliknya dalam rangka penyediaan informasi publik di Kota Bogor. Liu Wenwen dan Balyu menegaskan bahwa *communication commitment* merupakan indikator penting dalam keberhasilan proses komunikasi antar organisasi.

Dimensi ini dapat digambarkan melalui dua hal, diantaranya yaitu bagaimana proses kerjasama antara PPID Utama dengan PPID Pembantu terkait pelaksanaan penyediaan informasi publik setiap bulannya dan keikutsertaan serta partisipasi aktif setiap pihak dalam pengambilan keputusan bersama terkait penyediaan informasi publik.

Kerjasama diantara PPID Utama dan PPID Pembantu dilaksanakan melalui beberapa aktivitas, seperti penyusunan Daftar Informasi Publik (DIP) secara bersama, daftar informasi yang dikecualikan, serta pendampingan dari PPID Utama kepada PPID Pembantu saat terjadi permasalahan terkait penyediaan informasi publik. Kewajiban untuk melakukan penyusunan Daftar Informasi Publik diamanatkan dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Mengacu peraturan tersebut, dapat diketahui bahwa

tugas untuk melakukan pendataan Daftar Informasi Publik dilakukan oleh PPID, yang mana dilakukan sekurang-kurangnya satu kali dalam sebulan. Maka dari itu, penting untuk PPID Utama dan PPID Pembantu saling memiliki komitmen untuk berkomunikasi secara berkala setiap bulan.

Dalam penyusunan Daftar Informasi Publik di Pemerintah Kota Bogor, tentunya terdapat alur pelaksanaan kerja antara PPID Utama dengan PPID Pembantu agar kegiatan penyediaan informasi publik dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang ada dan dapat disajikan kepada masyarakat secara lengkap. Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyusunan Daftar Informasi Publik:

Tabel 2
Alur Penyusunan Daftar Informasi Publik Tahun 2020

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Admin PPID	PPID Pembantu	PPID Utama
1	Mengumpulkan informasi dan dokumentasi yang berkualitas dan relevan dengan topik masing-masing komponen di PPID Pembantu yang berupa arsip atau dokumen, arsip atau arsip yang aktif dan arsip vital yang dikuasai dan menyimpan kepada PPID utama	□	□	□
2	Mengklasifikasi dan mengidentifikasi daftar informasi publik berdasarkan undang-undang, keputusan, peraturan umum dan data informasi dan dokumentasi tersebut secara bersama-sama	□	□	□
3	Menetapkan daftar informasi publik dan memantapkan petugas PPID untuk mengelola dan menyimpan dokumen informasi tersebut	□	□	□
4	Petugas data dan informasi PPID mendokumentasikan dan mengunggah daftar informasi publik ke website resmi Pemerintah Daerah maupun sarana informasi lainnya	□	□	□

Sumber: Dokumen SOP PPID Kota Bogor, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, 2020

Pada tahun 2020, penyusunan Daftar Informasi Publik hanya dilakukan satu kali. Berdasarkan wawancara dengan informan 2, hal tersebut disebabkan karena terdapat beberapa hambatan, salah satunya karena ruang pertemuan yang terbatas. Sehingga, setiap PPID berfokus kepada publikasi informasi yang biasanya dipublikasikan kepada masyarakat. Selain itu, memang tidak ada kewajiban untuk melakukan pelaporan dari PPID Pembantu kepada PPID Utama terkait pembaharuan informasi setiap bulan. Maka dari itu, penyusunan Daftar Informasi Publik antara PPID Utama dengan PPID Pembantu kemudian tidak berlangsung setiap bulan selama tahun 2020.

Selanjutnya, dalam dimensi *communication commitment*, penulis juga

melihat bagaimana keikutsertaan dan partisipasi aktif oleh pihak dalam setiap forum terkait penyediaan informasi publik. Terdapat permasalahan di lapangan yang sempat ditemukan berdasarkan wawancara awal dengan Informan 2, yaitu personil yang ditunjuk untuk mewakili undangan rapat koordinasi atau bimbingan teknis berganti-ganti sehingga informasi yang sudah tersampaikan terputus dan tidak berkesinambungan.

Dalam hal ini, penulis menilai bahwa setiap pihak baik dari PPID Utama dan PPID Pembantu memiliki permasalahan yang sama, yaitu terdapat ketidak optimalan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas sebagai PPID. Contohnya, perwakilan forum rapat yang kadang berganti sehingga informasi yang diterima oleh pihak sebelumnya tidak berkesinambungan dengan pihak yang digantikan. Kemudian, hal ini mengakibatkan setiap perwakilan di PPID baik dari PPID Utama maupun PPID Pembantu kurang berpartisipasi secara aktif dan tidak optimal dalam mewakili instansinya sebagai PPID.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, disampaikan bahwa hal ini juga pengaruh karena jabatan PPID merupakan jabatan yang melekat pada tugas pokok dan fungsi jabatan yang lain. Dalam bahasa lain, PPID merupakan jabatan *ex-officio* atau rangkap jabatan bagi seluruh perwakilan PPID. Hal tersebut memengaruhi komitmen setiap pihak dalam pelaksanaan penyediaan informasi publik. Seperti yang sudah disampaikan oleh beberapa informan, tidak dapat dipungkiri bahwa karena adanya tanggung jawab yang berbeda dari dua jabatan yang berbeda juga merupakan faktor dari kurang optimalnya kerjasama dan komunikasi dalam proses pelaksanaan penyediaan informasi publik dari PPID. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sjoraida (2015) yang menyatakan bahwa tidak adanya reward yang berupa penghitungan kinerja tersebut menyebabkan kurangnya motivasi dari pelaksana penyediaan informasi publik (Sjoraida 2015).

Selain itu, PPID Utama juga membawahi sebanyak 39 PPID Pembantu di Kota Bogor yang secara jumlah dapat dikatakan banyak, ditambah dengan fakta bahwa belum ada pembaharuan struktur organisasi PPID yang berfungsi untuk mengetahui alur komunikasi di dalamnya secara structural. Hal ini juga merupakan sebuah catatan karena disampaikan pula oleh Warren R. Plunkett dan Raymond F. Atner (1986) bahwa jumlah pengawasan serta kejelasan dari jenjang atau kedudukan di dalam struktur memengaruhi

kelancaran dari proses komunikasi antar organisasi (Ruliana 2014).

c. *Communication Behaviors*

Dalam penelitian ini, untuk melihat perilaku komunikasi dapat dilihat dari beberapa bagian seperti media komunikasi yang digunakan oleh PPID Utama dan PPID Pembantu. Selanjutnya, penulis melihat keterlibatan *multiple-staff* saat melakukan kegiatan komunikasi dalam penyediaan informasi publik, siapa saja pihak-pihak terkait yang dilibatkan dalam komunikasi tersebut.

Komunikasi diantara PPID Utama dan PPID Pembantu biasanya dilakukan dalam bentuk non-formal melalui media *online* saja seperti whatsapp grup. Selain itu, untuk komunikasi yang dilakukan menyangkut substansi penting maupun pelatihan dilakukan melalui media *meeting* secara online, seperti *zoom meeting* dan *google meet*. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa untuk pertemuan tatap muka belum memungkinkan untuk dilakukan karena aturan pembatasan pertemuan yang melibatkan banyak pihak, mengingat jumlah dari PPID sendiri terdiri dari 40 instansi.

Selain itu komunikasi juga dilakukan melalui media grup *whatsapp*. Setiap dinas memiliki perwakilan yang berada di dalam grup tersebut, baik dari PPID Utama dan tim di bidang komunikasi dan informasi publik, serta untuk PPID Pembantu sendiri terdapat sekretaris, sub bagian umum, dan jubar digital. Menurut penyampaian dari informan 3, fungsi dari jubar digital dia harus melakukan *monitoring* setiap hari, baik saat ada keluhan dari masyarakat dan kewajiban kepada setiap seksi di dinas dan sekretarisnya untuk menindak lanjuti atau menyelesaikan masalah serta harus direspon yang kemudian akan dikomunikasikan di dalam grup tersebut.

Dapat digambarkan bahwasanya walaupun tidak ada penyelenggaraan forum komunikasi secara tatap muka, kelebihan dari adanya forum secara *online* yaitu dapat mengefektifkan waktu yang dimiliki oleh banyak pihak dan dapat melakukan diskusi secara non-formal serta tidak terbatas oleh ruang di grup *online* yang tersedia.

Selanjutnya, penulis melihat keterlibatan *multiple-staff* dalam melakukan kegiatan komunikasi dalam penyediaan informasi publik atau siapa saja pihak-pihak terkait yang dilibatkan dalam komunikasi terkait pelaksanaan penyediaan informasi publik, baik dari pihak yang bertanggung jawab atas hal operasional maupun pihak yang merumuskan kebijakan strategis. Dari pihak PPID Utama terdapat tim yang membantu

kepala dinas sebagai pihak yang menjabat PPID Utama, yaitu Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), sehingga ada satu seksi dan beberapa staf yang membantu.

Tabel 3
Tugas Seksi Komunikasi Publik dan Seksi Pengelolaan dan Penyediaan Informasi Kota Bogor

Seksi Komunikasi Publik	Seksi Pengelolaan dan Penyediaan Informasi
<ul style="list-style-type: none"> • penyiapan bahan penyelenggaraan kegiatan pengelolaan media komunikasi publik; • penyiapan bahan penyelenggaraan kegiatan manajemen komunikasi krisis; • penyiapan bahan penyelenggaraan kegiatan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik; • pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan Komunikasi Publik. 	<ul style="list-style-type: none"> • penyiapan bahan kegiatan monitoring opini, informasi dan aspirasi publik serta penetapan agenda prioritas komunikasi pemerintah daerah; • penyiapan bahan layanan informasi publik; • penyiapan bahan penatalaksanaan komisi informasi di daerah; • pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan pengelolaan dan penyediaan informasi.

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, 2020(Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor 2020b)

Dapat dilihat bahwa tugas dan fungsi dari bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) memiliki peranan penting mulai dari tugas pelaksanaan penyediaan informasi publik di ranah teknis, perumusan kebijakan, dan monitoring dari pengelolaan informasi publik. Sehingga, dari sisi PPID Utama tidak ada hambatan yang ditemukan dari adanya keterlibatan berbagai lapisan staff yang membantu kepala dinas dalam menjabat sebagai PPID Utama.

Namun, untuk di level PPID Pembantu pihak yang terlibat langsung yaitu sekretaris dinas atau maupun sub bagian umum yang juga dibantu oleh stafnya yang mana biasanya menjadi admin media sosial. Keterlibatan *multiple-staff* lebih dirasakan dampaknya bagi PPID Pembantu karena dengan dinamisnya arus informasi publik yang ada setiap hari,

bulan, maupun pertahun, hingga saat ini belum ada sistem pengumpulan informasi tingkat PPID dalam penyediaan informasi publik dapat dilakukan dengan lebih efektif dan sistematis. Kesulitan tersebut juga memengaruhi kecepatan PPID dalam melakukan penyebaran informasi kepada publik.

d. *Communication Quality*

Dimensi terakhir dalam mengetahui proses berjalannya komunikasi yang dilakukan antar organisasi yaitu dengan menilai kualitas informasi yang dimiliki di dalam proses komunikasi tersebut. Kualitas komunikasi yang dimiliki PPID Utama dan PPID Pembantu dalam penyediaan informasi publik di Kota Bogor dapat dinilai dari batasan seperti bagaimana ketepatan waktu, relevansi, kepuasan organisasi eksternal dalam menerima informasi yang ditransfer atau ditukar antar organisasi serta tercapainya tujuan bersama.

Dalam dimensi ini, penulis melakukan wawancara dan menanyakan beberapa pertanyaan kepada PPID Utama, PPID Pembantu, dan masyarakat umum sebagai yang menilai bagaimana gambaran penyediaan informasi publik yang selama ini diterima oleh masyarakat.

Dilihat dari ketepatan waktu terkait penyediaan informasi, keterlambatan informasi yang dialami oleh salah satu PPID di Kota Bogor mengakibatkan ketidakpuasan dari masyarakat tersebut dilanjutkan ke proses sengketa. Sengketa informasi publik dapat terjadi, apabila masyarakat sebagai pemohon informasi mengajukan gugatan keberatan yang ditujukan kepada PPID atau petugas pelayanan informasi di badan publik.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh beberapa informan dari PPID, dapat diketahui bahwa selama ini tidak ada keterlambatan informasi yang terjadi diantara PPID Utama dengan PPID Pembantu. Namun, untuk penyediaan informasi publik kepada masyarakat beberapa kali terjadi keterlambatan hingga berlanjut pada proses sengketa informasi karena masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan informasi publik yang ada.

Dari total keseluruhan permohonan informasi yang masuk sepanjang 2020 di 41 OPD lingkungan Pemerintah Kota Bogor, tercatat ada 42.795 permohonan informasi sepanjang tahun 2020. Adapun klasifikasi pemohon informasi dan jumlah permohonannya antara lain sebagai berikut:

Rekapitulasi Pemohon Informasi di Kota Bogor Tahun 2020

Pemohon	Jumlah
Perorangan	15.581
Pelajar	340
Media massa/ wartawan	111
LSM	50
Pihak lainnya	20

Sumber: LAKIP PPID Kota Bogor, 2020

Dapat diketahui bahwa permohonan informasi publik lebih banyak datang dari perorangan dan disusul oleh pelajar. Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) PPID Kota Bogor pada tahun 2020, permohonan yang diterima pada tahun 2020 lebih banyak dari tahun 2019 yang mencatat sebanyak 20.383 permohonan informasi oleh masyarakat.

Dari sisi masyarakat, ditemukan bahwa masih ada keterlambatan dalam melakukan komunikasi dengan pemohon informasi dan mengalami keterlambatan penyediaan informasi yang disampaikan dari dinas. Contohnya salah satu informan pernah menunggu kabar selanjutnya atas respon permohonan yang diajukan dan membutuhkan waktu dua minggu setelah meminta permohonan informasi. Jika melakukan permohonan informasi publik secara langsung yaitu datang ke kantor dinas terkait, hal tersebut belum tentu diberikan respon yang sesuai dan cepat. Namun, lain hal dengan penyediaan informasi publik di media sosial khususnya Instagram sudah cukup cepat. Hal ini dilihat berdasarkan pengalaman dalam pemantauan informasi seputar data kasus harian COVID-19.

Aspek selanjutnya yaitu relevansi informasi. Terkait dengan hal itu, penting untuk setiap badan publik menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat saat ini atau relevan. Dalam urgensi COVID-19 ini Pemerintah Kota Bogor sudah cukup fokus kepada berbagai informasi terkait COVID-19, seperti infografis data kasus harian di Kota Bogor dan vaksinasi. Bagaimanapun, kepentingan informasi COVID-19 untuk masyarakat luas sangat penting terlebih untuk melakukan edukasi berbagai kanal media, terutama di Instagram.

Aspek selanjutnya yang akan dibahas yaitu terkait dengan adanya pengetahuan tentang mitra kerja (antar organisasi). Artinya, sebuah organisasi harus mengenal baik mitra kerja kita agar dapat memahami kebutuhan, yang mana dalam hal ini PPID Utama harus mengetahui dengan baik bagaimana kondisi

Tabel 4

PPID Pembantu dalam penyediaan informasi publik maupun sebaliknya. Dari wawancara yang dilakukan, PPID Utama dan PPID Pembantu mengetahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing. Selain itu, para informan juga memberi solusi pada setiap masalah sehingga diharapkan dapat ditindaklanjuti oleh PPID kedepannya.

Aspek terakhir yang dapat menggambarkan *communication quality* dari sisi PPID Utama dan PPID Pembantu yaitu adanya kepuasan dari organisasi terhadap keberhasilan proses komunikasi yang dilakukan untuk menunjang pelaksanaan penyediaan informasi publik. Selain itu, penulis perlu menggambarkan bagaimana tanggapan dari masyarakat terkait kelengkapan informasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bogor sehingga menjadi saran dan masukan kepada PPID Utama dan PPID Pembantu.

Terkait dengan kualitas komunikasi PPID selama ini masih jauh dari kata ideal. Masih perlu langkah dan target dari level PPID Pembantu untuk peningkatan dalam hal komunikasi kepada eksternal terkait permintaan informasi publik dari media sosial dan jalur formal yaitu persuratan. Selain itu, beliau menyatakan bahwa PPID Pembantu juga belum memiliki *awreness* yang sama terkait urgensi optimalisasi penyediaan informasi publik. Sehingga, perlu diadakan *briefing* atau kunjungan ke mereka secara rutin dalam beberapa bulan untuk meningkatkan kapasitas.

Selanjutnya, menurut informan dari masyarakat mengatakan bahwa penyediaan informasi publik di Kota Bogor dapat diakses dengan cepat serta dapat diakses di media sosial dengan mudah. Namun, masih terdapat beberapa dinas yang belum melengkapi informasi dan diperbaharui secara berkala sehingga masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi tertentu. Harapan yang disampaikan oleh masyarakat yaitu bahwa kedepannya terdapat standar kualitas dan responsivitas yang sama atas pelaksanaan penyediaan informasi publik, baik dari media sosial maupun penyediaan informasi publik yang dilakukan atau datang secara langsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan komunikasi antar organisasi di Pemerintah Kota Bogor dalam penyediaan informasi publik pada tahun 2020, penulis dapat menyimpulkan bahwa belum terwujudnya proses komunikasi proses komunikasi antar organisasi yang efektif di Pemerintah Kota

Bogor dalam penyediaan informasi publik pada tahun 2020 yang berdasarkan pada dimensi *communication willingness*, *communication commitment*, *communication behaviors*, dan *communication quality*. Hal ini didasarkan oleh analisis yang dilakukan penulis berdasarkan dimensi inter-organizational communication oleh Liu Wenwen dan Liao Balyu (2015).

Pertama, dalam dimensi *communication willingness* dinilai bahwa sudah terdapat kesediaan untuk memulai komunikasi antara PPID Utama dengan PPID Pembantu Kota Bogor. Kesediaan untuk berkomunikasi ini juga tidak terlepas dari adanya kesadaran akan tanggung jawab untuk saling berkoordinasi satu sama lain sesuai yang diamanatkan oleh peraturan yang ada. Selain itu, PPID Utama dan PPID Pembantu juga saling melakukan komunikasi yang terbuka seperti saat mengkomunikasikan permohonan informasi yang potensial untuk menjadi sengketa informasi publik kepada PPID Utama.

Kedua, pada dimensi *communication commitment* ditemukan bahwa PPID Utama dan PPID Pembantu belum memiliki komitmen dalam berkomunikasi. Baik PPID Utama dan PPID Pembantu di Kota Bogor memiliki kesulitan yang sama yaitu dalam rangkap jabatan dari perwakilan PPID Utama dan PPID Pembantu yang berkaitan dengan beban kerja yang dimiliki serta tidak adanya pedoman perhitungan pencapaian kinerja sebagai pejabat PPID. Hal tersebut memengaruhi komitmen setiap pihak dalam pelaksanaan penyediaan informasi publik.

Ketiga, pada dimensi *communication behaviors* unsur media yang digunakan dan keterlibatan *multiple-staff* dapat ditemukan dengan jelas di dalam PPID Utama dan PPID Pembantu. Media yang digunakan saat ini dinilai mendukung adanya komunikasi yang efektif secara ruang dan waktu. Hanya saja, penggunaan media atau saluran komunikasi berpengaruh pada dinamika dan keaktifan PPID di dalam forum komunikasi.

Terakhir, dalam *communication quality* ditemukan bahwa PPID Utama dan PPID Pembantu belum merasa puas atas proses komunikasi yang dilakukan antar organisasi. Dijelaskan lebih lanjut oleh PPID Utama bahwa kualitas komunikasi yang mereka miliki selama ini antar PPID masih jauh dari kata ideal. Menurut PPID Utama, terdapat banyak hal yang harus diperhatikan oleh PPID Utama dengan PPID Pembantu dalam membangun komunikasi secara tepat waktu serta pengadaan forum secara rutin. Selain itu kualitas informasi yang diberikan dari PPID Utama dan PPID Pembantu masyarakat dalam penyediaan informasi publik belum optimal

seperti melengkapi informasi dan memperbaharui informasi serta kesamaan standar dari kualitas pelayanan dan responsivitas yang sama di seluruh dinas di Kota Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2014. "Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th Ed.)." *English Language Teaching*.
- Patton, M. Q. 1987. *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. California: SAGE Publications.
- Hamzah, Safitri. 2015. "QUALITY OF WORK LIFE: Faktor Dan Implikasi Individu."
- Komisi Informasi Jawa Barat. 2020. *Laporan Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat*.
- Liu, Wenwen, and Baiyu Liao. 2015. "Understanding the Impacts of Inter-Organizational Communication on Strategic Alliance Performance and Stability." *African Journal of Business Management* 9(21):735–40.
- Richmond, Virginia P., and K. David Roach. 1992. "Willingness to Communicate and Employee Success in U.S. Organizations." *Journal of Applied Communication Research* 20(1):95–115.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sjoraida, Diah Fatma. 2015. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK PADA PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT." *Sosiohumaniora*.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. 2020a. "SOP Penyusunan Daftar Informasi Publik."
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. 2020b. "Tugas Bidang Informasi Dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Bogor."
- PPID Kota Bogor. 2020. *LAKIP Keterbukaan Informasi Publik PPID*.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik
- Peraturan Walikota Bogor Nomor 41 Tahun 2013 tentang Tata Cara Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor serta Keputusan Wali Kota Bogor Nomor 487.45-558 Tahun 2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor
- Surat Keputusan Walikota Bogor Nomor 487.45-558 Tahun 2020 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu di Lingkungan pemerintah Daerah Kota Bogor
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. 2020. "Ketua KI Pusat: Banyak BP Yang Belum Laksanakan UU KIP." November 25.