

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Keterbukaan informasi publik merupakan hak asasi yang dijamin oleh Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Undang- undang tersebut menegaskan bahwa setiap orang berhak mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik. Keterbukaan informasi publik juga berperan sebagai sarana untuk mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya, yang pada akhirnya bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sebagai lembaga legislatif daerah memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan, peraturan, dan kegiatan mereka kepada masyarakat. Kewajiban ini sejalan dengan prinsip transparansi yang merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Melalui keterbukaan informasi, masyarakat dapat mengawasi dan berpartisipasi aktif dalam proses pemerintahan, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DPRD Jawa Barat berperan penting dalam menjamin keterbukaan informasi publik, sesuai dengan amanat Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik. PPID bertanggung jawab mengelola, mendokumentasikan, serta menyediakan akses informasi mengenai kebijakan, peraturan, dan kegiatan DPRD kepada masyarakat. Peran tersebut esensial dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan daerah, serta meningkatkan partisipasi publik dalam proses legislatif. Kemajuan teknologi digital telah memungkinkan lembaga pemerintahan, termasuk DPRD, untuk memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi yang lebih cepat dan luas. Website resmi, media sosial, dan platform digital lainnya telah menjadi alat utama dalam penyebaran informasi publik, memungkinkan masyarakat mengakses informasi secara real-time dan berpartisipasi aktif dalam proses pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital esensial dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, inklusif, dan modern.

Meskipun DPRD Provinsi Jawa Barat telah membentuk dan mengoperasikan PPID, serta menyediakan kanal layanan informasi publik melalui situs resmi dan media sosial, efektivitas penyampaian informasi secara digital masih menyisakan persoalan. Keputusan Ketua Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat No. 005/SK/KI-JBR/XI/2024 mencatat Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat pada kategori Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat dengan nilai 25,2 dan kualifikasi “*Tidak Informatif*” pada hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik tahun 2024 (ditetapkan 14 November 2024). Temuan empiris ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara mandat normatif keterbukaan informasi publik

dan kualitas implementasinya pada ranah digital di lingkungan Sekretariat DPRD.

Di sisi lain, kanal digital PPID DPRD Jabar menunjukkan komitmen formal terhadap layanan informasi publik, misalnya *Maklumat Layanan PPID* yang menegaskan pelayanan “cepat, tepat waktu, berbiaya ringan, dan cara sederhana,” serta halaman profil PPID dan informasi layanan yang relevan. Namun, evaluasi awal terhadap konten PPID mengindikasikan adanya *updating gap*: pada menu *Laporan PPID*, dokumen yang tersedia adalah tahun 2017 dan 2018, sementara pada *Statistik Permintaan Informasi* yang ditampilkan ialah rekap tahun 2018. Kontras antara komitmen formal dan aktualisasi data ini memperkuat urgensi penelitian untuk menilai efektivitas kanal digital PPID dalam memenuhi prinsip aksesibilitas, akurasi, dan transparansi informasi publik.

Kondisi ini secara khusus menunjukkan bahwa dimensi kelengkapan informasi (completeness) menjadi permasalahan yang paling konkret dan terukur — di mana informasi yang seharusnya tersedia secara berkala justru tidak diperbaharui selama hampir delapan tahun, yang bertentangan langsung dengan kewajiban badan publik dalam Pasal 7 UU No. 14 Tahun 2008 yang mengamanatkan penyediaan informasi secara tepat waktu.

Lebih jauh, hasil Monev KI Jabar 2024 memperlihatkan adanya variasi kinerja antar badan publik di Jawa Barat, dengan bagian signifikan di antaranya berpredikat “*informatif*” bahkan sejumlah pemerintah daerah memperoleh penghargaan pada ajang Anugerah Keterbukaan Informasi

Publik 2024. Perbedaan ini menunjukkan adanya ruang perbaikan dan potensi pembelajaran lintas-praktik di tingkat daerah. Dalam kerangka akademik, kondisi tersebut menjadi justifikasi empiris untuk mengkaji efektivitas PPID DPRD Jawa Barat pada ranah digital, khususnya dari indikator aksesibilitas, kejelasan, transparansi, dan interaktivitas yang telah dirumuskan dalam kerangka teori.

Terdapat kemungkinan kendala dalam hal aksesibilitas, transparansi, dan kualitas informasi yang disampaikan. Aksesibilitas dapat terhambat oleh faktor teknis seperti desain antarmuka yang kurang ramah pengguna atau keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah. Transparansi informasi juga perlu diperhatikan, memastikan bahwa data yang disajikan lengkap, akurat, dan mudah dipahami. Kualitas informasi mencakup relevansi, aktualitas, dan kejelasan penyampaian, yang semuanya berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Meskipun Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DPRD Jawa Barat telah memanfaatkan media digital untuk menyampaikan informasi publik, masih terdapat pertanyaan mengenai aksesibilitas, kejelasan, dan kemampuan informasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa indikator yang perlu dievaluasi meliputi sejauh mana informasi tersebut mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, apakah kontennya disajikan dengan jelas dan mudah dipahami, serta apakah informasi yang disampaikan relevan dan sesuai dengan kebutuhan publik.

Interaksi antara Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DPRD Jawa Barat dengan masyarakat melalui media digital merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas penyampaian informasi publik. Aktivitas interaksi ini mencakup responsivitas PPID terhadap pertanyaan atau masukan dari masyarakat, frekuensi pembaruan informasi, serta penggunaan platform digital yang sesuai dengan preferensi masyarakat. Evaluasi terhadap aspek-aspek ini dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana PPID DPRD Jawa Barat berhasil memanfaatkan media digital untuk berkomunikasi secara efektif dengan publik.

Efektivitas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam menyampaikan informasi publik melalui media digital dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan dalam mendorong keterbukaan informasi, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, serta infrastruktur teknologi yang memadai. Sebaliknya, faktor penghambat dapat berupa kurangnya pemahaman tentang pentingnya keterbukaan informasi, keterbatasan anggaran, dan resistensi internal terhadap perubahan menuju transparansi. Identifikasi faktor-faktor ini penting untuk meningkatkan peran PPID dalam menyediakan informasi yang akurat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Permasalahan mengenai Efektivitas keterbukaan informasi publik ini pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan aspek hukum semata, tetapi juga merupakan bagian dari persoalan administrasi publik. Menurut Dwiyanto (2018), administrasi publik modern tidak hanya menekankan

aspek birokrasi, tetapi juga bagaimana birokrasi mampu mewujudkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, serta orientasi pada pelayanan publik yang efektif. Hal ini sejalan dengan pandangan Henry (2017) yang menekankan bahwa administrasi publik merupakan instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Keterbatasan akses informasi, kualitas laporan yang belum optimal, serta kesenjangan antara regulasi dengan praktik yang terjadi di Sekretariat DPRD Jawa Barat menunjukkan adanya tantangan dalam penyelenggaraan administrasi publik itu sendiri. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berpijak pada landasan hukum melalui UU No. 14 Tahun 2008 tentang KIP, tetapi juga menggunakan perspektif administrasi publik sebagai kerangka teoretis untuk menelaah sejauh mana prinsip tata kelola pemerintahan yang baik diwujudkan dalam praktik.

Berdasarkan temuan awal di lapangan, peneliti menduga bahwa efektivitas komunikasi publik pada PPID Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat masih belum optimal. Belum optimalnya pelayanan digital ini sangat terlihat pada salah satu pilar utama dari 4 dimensi efektivitas komunikasi publik, yakni pada dimensi kelengkapan informasi (*completeness*). Fakta di lapangan menceritakan bahwa terjadi *updating gap* yang sangat parah pada situs resmi PPID, di mana dokumen-dokumen krusial seperti Laporan Realisasi Anggaran dan statistik pelayanan masih tertahan pada data tahun 2017 dan 2018. Ketidaklengkapan dan usangnya informasi ini secara otomatis memutus fungsi transparansi lembaga, yang pada akhirnya menjadi

penyebab utama anjloknya skor penilaian Komisi Informasi Jawa Barat menjadi 25,2 (Kualifikasi Tidak Informatif).

Penelitian ini memiliki urgensi untuk mengkaji sejauh mana efektivitas PPID DPRD Jawa Barat dalam menyampaikan informasi publik melalui media digital, mengingat keterbukaan informasi merupakan hak masyarakat yang dijamin oleh undang-undang. Dengan memahami tingkat efektivitas ini, penelitian dapat mengidentifikasi kendala serta peluang dalam optimalisasi penyebaran informasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi DPRD Jawa Barat dalam meningkatkan keterbukaan informasi dan transparansi pemerintahan daerah, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi yang akurat dan relevan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Keterbukaan informasi publik menjadi aspek penting dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DPRD Jawa Barat memiliki peran krusial dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat, salah satunya melalui media digital. Namun, efektivitas penyampaian informasi masih menjadi tantangan yang perlu dikaji lebih lanjut. Hasil dari studi awal dan observasi, beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi terkait efektivitas PPID DPRD Jawa Barat dalam menyampaikan informasi publik melalui media digital adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Keterjangkauan dan Aksesibilitas Informasi

- a. Sejauh mana informasi yang disediakan oleh PPID DPRD Jawa Barat dapat diakses oleh masyarakat secara luas.
  - b. Apakah informasi yang disampaikan melalui media digital mudah ditemukan dan dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat.
  - c. Adakah kendala teknis dalam akses informasi, seperti keterbatasan infrastruktur digital atau kurangnya pemahaman teknologi oleh masyarakat.
2. Kualitas dan Kelengkapan Informasi yang Disajikan
- a. Apakah informasi yang disediakan oleh PPID DPRD Jawa Barat melalui media digital sudah memenuhi standar keterbukaan informasi publik.
  - b. Apakah konten yang disampaikan cukup relevan, akurat, dan diperbarui secara berkala.
  - c. Bagaimana tingkat transparansi dalam penyampaian informasi, terutama terkait kebijakan dan keputusan DPRD Jawa Barat.
3. Pemanfaatan Media Digital dalam Penyebaran Informasi
- a. Apakah PPID DPRD Jawa Barat telah memanfaatkan berbagai platform digital secara optimal (website resmi, media sosial, aplikasi, atau kanal digital lainnya).
  - b. Bagaimana pola interaksi antara PPID dengan masyarakat melalui media digital, termasuk dalam menanggapi pertanyaan dan masukan dari publik.

- c. Apakah strategi komunikasi yang digunakan sudah efektif dalam menarik minat masyarakat untuk mengakses informasi yang tersedia.
4. Kendala dan Tantangan dalam Penyampaian Informasi Digital
  - a. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam penyebaran informasi melalui media digital (misalnya, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, atau kebijakan internal).
  - b. Sejauh mana partisipasi aktif masyarakat dalam mengakses dan menggunakan informasi yang disediakan oleh PPID DPRD Jawa Barat.
  - c. Bagaimana regulasi dan kebijakan terkait keterbukaan informasi publik diterapkan dalam praktik penyebaran informasi melalui media digital.
5. Upaya dan Strategi Peningkatan Efektivitas PPID DPRD Jawa Barat
  - a. Langkah apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas PPID dalam menyampaikan informasi publik melalui media digital.
  - b. Apakah ada inovasi atau model komunikasi digital yang dapat diterapkan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat.
  - c. Bagaimana peran kolaborasi dengan pihak eksternal (misalnya, media massa, akademisi, atau komunitas digital) dalam meningkatkan transparansi informasi publik.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat efektivitas Komunikasi Publik PPID DPRD Jawa Barat dalam menyampaikan informasi publik melalui media digital ditinjau dari dimensi tata kelola pemerintahan (*Good Governance*) yang meliputi transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas?
2. Bagaimana kualitas komunikasi publik PPID DPRD Jawa Barat ditinjau dari dimensi kejelasan pesan (*clarity*)?
3. Bagaimana kualitas komunikasi publik PPID DPRD Jawa Barat ditinjau dari dimensi kelengkapan informasi (*completeness*)?
4. Bagaimana kualitas komunikasi publik PPID DPRD Jawa Barat ditinjau dari dimensi kredibilitas sumber (*credibility*)?
5. Bagaimana kualitas komunikasi publik PPID DPRD Jawa Barat ditinjau dari dimensi daya tarik pesan (*appeal*)?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas Komunikasi Publik PPID DPRD Jawa Barat dalam menyampaikan informasi publik melalui media digital berdasarkan dimensi transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas.
2. Untuk menganalisis kualitas komunikasi publik PPID DPRD Jawa Barat ditinjau dari dimensi kejelasan pesan (*clarity*).
3. Untuk menganalisis kualitas komunikasi publik PPID DPRD Jawa Barat ditinjau dari dimensi kelengkapan informasi (*completeness*).
4. Untuk menganalisis kualitas komunikasi publik PPID DPRD Jawa Barat ditinjau dari dimensi kredibilitas sumber (*credibility*).
5. Untuk menganalisis kualitas komunikasi publik PPID DPRD Jawa Barat ditinjau dari dimensi daya tarik pesan (*appeal*).

## **E. Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi ilmiah (signifikansi akademik) maupun sosial (signifikansi praktis):

### **1. Manfaat Ilmiah (Signifikansi Akademik)**

#### **a. Kontribusi terhadap Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Penelitian dapat menjadi referensi dalam kajian ilmu administrasi publik, komunikasi politik, dan keterbukaan informasi publik, khususnya dalam konteks pemanfaatan media digital oleh lembaga legislatif daerah.

#### **b. Pengembangan Teori dan Konsep**

Hasil penelitian dapat memperkaya teori mengenai efektivitas komunikasi pemerintahan, transparansi informasi publik, serta strategi komunikasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

#### **c. Sumber Rujukan bagi Peneliti Selanjutnya**

untuk mengembangkan penelitian terkait efektivitas PPID dalam menyampaikan informasi publik di berbagai daerah dan sektor pemerintahan. Penelitian menjadi bahan kajian bagi akademisi, mahasiswa, atau peneliti lain yang tertarik

#### **d. Evaluasi terhadap Implementasi Keterbukaan Informasi**

Memberikan gambaran mengenai sejauh mana kebijakan keterbukaan informasi telah diterapkan secara efektif dalam ranah pemerintahan daerah, khususnya di DPRD Jawa Barat

## 2. Manfaat Sosial (Signifikansi Praktis)

### a. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan

Membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas DPRD Jawa Barat dalam menyebarluaskan kebijakan dan keputusan yang diambil.

### b. Optimalisasi Pemanfaatan Media Digital dalam Penyampaian Informasi

Dasar rekomendasi bagi DPRD Jawa Barat dalam mengembangkan strategi komunikasi digital yang lebih efektif, inklusif, dan mudah diakses oleh masyarakat.

### c. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat

Masyarakat dapat lebih aktif dalam mengawasi, memberikan masukan, serta berpartisipasi dalam proses pemerintahan daerah ketika informasi lebih terbuka dan mudah diakses.

### d. Panduan bagi Lembaga Pemerintah Lainnya

Model bagi PPID di berbagai daerah lain dalam mengembangkan sistem penyebaran informasi publik yang lebih efektif dan sesuai dengan perkembangan teknologi digital.

### e. Solusi terhadap Kendala dalam Penyebaran Informasi Publik

Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi PPID dalam menyampaikan informasi melalui media digital serta memberikan solusi yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi kendala tersebut.

## F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menganalisis efektivitas komunikasi publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DPRD Provinsi Jawa Barat dalam menyampaikan informasi publik melalui media digital. Untuk mengevaluasi fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan teori Efektivitas Komunikasi Publik sebagai pisau analisis utama. Menurut Cangara (2014:22), komunikasi publik yang efektif adalah komunikasi yang mampu menyampaikan pesan secara tepat kepada khalayak luas sehingga menghasilkan pemahaman, perubahan sikap, atau tindakan yang sesuai dengan tujuan komunikator. Pernyataan ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi bukan semata-mata soal ketersediaan sarana atau infrastruktur digital, melainkan soal kualitas pesan yang diterima dan dimaknai oleh masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, PPID DPRD Jawa Barat sebagai komunikator institusional dituntut tidak hanya menyediakan kanal digital, tetapi juga memastikan bahwa pesan yang disampaikan memenuhi standar kualitas yang dapat diukur secara akademis.

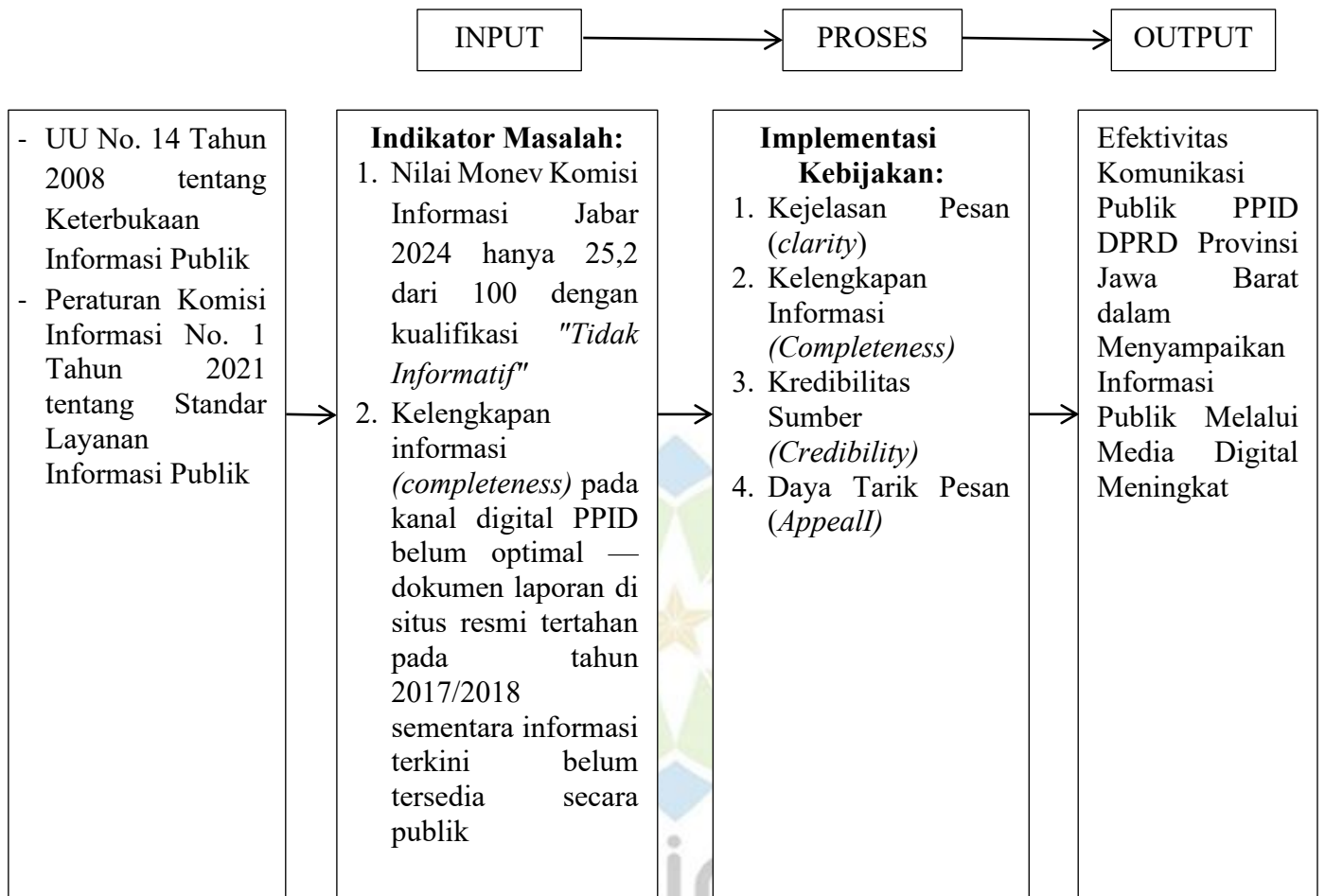
Urgensi penggunaan teori ini semakin diperkuat oleh temuan empiris berupa nilai Monev KI Jabar 2024 sebesar 25,2 dengan kualifikasi 'Tidak Informatif', di mana indikator paling nyata dari permasalahan tersebut adalah belum optimalnya kelengkapan informasi (*completeness*) — terbukti dari dokumen laporan di situs resmi yang tertahan pada tahun 2017–2018.

Lebih lanjut, Cangara (2014) mengemukakan empat dimensi yang menentukan efektivitas komunikasi publik, yaitu kejelasan pesan (*clarity*), kelengkapan informasi (*completeness*), kredibilitas sumber (*credibility*), dan daya tarik pesan (*appeal*). Keempat dimensi ini menjadi kerangka analisis untuk menilai sejauh mana PPID DPRD Jawa Barat telah menjalankan fungsi komunikasi publiknya di ruang digital sesuai dengan standar efektivitas yang terukur, serta hambatan apa saja yang muncul dalam proses tersebut.

Pertama adalah kejelasan pesan (*clarity*), komunikasi publik tidak akan efektif apabila pesan yang disampaikan menimbulkan ambiguitas atau interpretasi ganda di tengah masyarakat. Informasi yang disampaikan harus menggunakan bahasa yang sederhana, lugas, dan dapat dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat tanpa memerlukan pengetahuan teknis atau birokrasi khusus. Kedua adalah kelengkapan informasi (*completeness*), pesan yang efektif harus mengandung data dan fakta yang utuh serta menjawab keseluruhan pertanyaan mendasar publik (5W+1H), sehingga masyarakat tidak perlu mencari validasi ke sumber lain yang belum tentu resmi dan akurat. Ketiga adalah kredibilitas sumber (*credibility*), kepercayaan publik terhadap informasi yang disampaikan sangat ditentukan oleh reputasi dan legalitas lembaga pengirimnya, yang dalam era digital diwujudkan melalui penggunaan kanal resmi, tanda tangan elektronik tersertifikasi, dan konsistensi dalam penyajian informasi yang dapat diverifikasi. Keempat adalah daya tarik pesan (*appeal*), kemampuan institusi dalam mengemas informasi secara menarik — seperti melalui infografis, video grafis, dan konten visual interaktif — menjadi faktor penentu apakah masyarakat bersedia mengonsumsi dan berpartisipasi aktif terhadap informasi yang disajikan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, peneliti dapat menggambarkan kerangka pemikiran yang menjelaskan alur penelitian ini, dari dasar hukum yang dikaji, permasalahan yang terjadi, teori yang digunakan, hingga hasil yang diharapkan, sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut:

**Tabel 1. 1 Kerangka Berpikir**



Sumber : Hafied Cangara (2014), diolah peneliti, 2026