

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan keterbukaan informasi publik di pemerintah Kota Bandung menunjukkan adanya perubahan yang signifikan pada cara masyarakat memperoleh informasi. Meningkatnya literasi digital masyarakat Kota Bandung merupakan salah satu faktor yang membuat tuntutan keterbukaan informasi semakin meningkat sehingga Pemerintah Kota Bandung membutuhkan komunikasi yang strategis dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

Keberadaan PPID dalam Pemerintahan Kota Bandung menjalankan fungsi kehumasan yang terus berkomitmen untuk menyediakan layanan keterbukaan informasi di era digital sebagai upaya mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Bandung. Perkembangan teknologi digital membawa perubahan signifikan pada praktik pelayanan komunikasi dari yang awalnya komunikasi bersifat konvensional atau tatap muka menuju komunikasi yang serba digital.

Berdasarkan data pro-penelitian pada pemberitaan website PPID Kota Bandung, PPID Kota Bandung konsisten menyebarluaskan informasi publik setiap saat, berkala dan serta merta melalui website dan media sosial resminya. Selain itu, PPID Kota Bandung juga berinovasi untuk menyebarluaskan informasi secara *up to date* yang dapat diakses melalui media digital resmi milik PPID Kota Bandung. Adapun informasi yang diberikan seperti

kegiatan siaran pers Humas Bandung, titik banjir dan pantauan lalu lintas secara *realtime*, serta berinovasi dalam mengembangkan aplikasi permohonan publik (SIMONIK).

Aplikasi permohonan publik (SIMONIK) merupakan aplikasi terpusat satu pintu yang dapat diakses masyarakat melalui website <https://simonik-ppid.bandung.go.id/>. Website SIMONIK menjadi salah satu strategi yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengajukan informasi ataupun mengajukan keberatan secara digital, serta sebagai strategi untuk menciptakan keterbukaan informasi yang transparan dan akuntabel.

Berdasarkan data pra-penelitian pada website PPID Kota Bandung. Website SIMONIK mulai efektif digunakan pada tahun 2023 dengan jumlah permohonan yang terus meningkat. Tahun 2025 ini, website SIMONIK tercatat menerima 926 permohonan masuk dan terdapat 905 permohonan yang terselesaikan. Ini menunjukkan permohonan informasi yang terus meningkat secara signifikan dari tahun.

PPID Kota Bandung juga menggunakan strategi dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk menyebarkan informasi. Platform media sosial yang digunakan PPID Kota Bandung di antaranya Facebook, Instagram dan Twitter. Informasi yang tersebar melalui media sosial merupakan informasi seputar kegiatan pemerintah Kota Bandung seperti siaran pers, rapat koordinasi, kegiatan sidang sengketa,

serta informasi-informasi lain yang bersifat informatif dan edukatif yang dikemas dalam bentuk infografis.

Sebagai bagian dari upaya strategis dalam membangun komunikasi yang terencana dan berkelanjutan. PPID Kota Bandung terus berupaya untuk memastikan keakuratan dan keterbaruan informasi, dikarenakan kedua hal tersebut menjadi elemen yang penting dalam pelaksanaan strategi kehumasan untuk menjaga kepercayaan masyarakat serta mencegah adanya hoaks dan disinformasi. Beradaptasi terhadap teknologi memungkinkan humas PPID Kota Bandung dapat menjalankan strategi komunikasi yang transparan, akuntabel dan berbasis pada kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan informasi yang cepat dan akurat, PPID Kota Bandung tidak hanya menjalankan fungsi teknis penyampaian informasi tetapi juga menerapkan strategi humas pemerintahan dalam membentuk, menjaga dan memperkuat citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Pelaksanaan keterbukaan informasi publik telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (UU KIP), PPID Kota Bandung sebagai badan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi secara transparan dan akuntabel. Namun dalam pelaksanaannya, PPID Kota Bandung menghadapi berbagai tantangan salah satunya berkoordinasi dengan setiap OPD agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat selaras dan konsisten.

Berdasarkan data pemberitaan pada website PPID Kota Bandung, PPID di lingkungan pemerintah Kota Bandung tersebar di setiap perangkat

daerah hingga sekolah. Terdapat 77 PPID pembantu yang ada di setiap OPD, Kecamatan, BLUD dan BUMD, serta terdapat 346 PPID sub-pembantu yang terserah di setiap satuan kerja pendidikan di mulai dari SD hingga SMP. Hal tersebut menjadi tantangan yang harus dihadapi mengenai bagaimana strategi humas PPID untuk melakukan koordinasi dengan setiap OPD agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat selaras dan konsisten.

Selain tantangan internal seperti koordinasi antar-OPD, PPID Kota Bandung juga menghadapi tantangan eksternal berupa perbedaan tingkat literasi antar masyarakat. Oleh karena itu, PPID Kota Bandung perlu menerapkan strategi kehumasan yang tidak hanya mengelola informasi, melainkan berupaya untuk mengedukasi masyarakat mengenai hak atas informasi dan tata cara dalam mengakses informasi. Pendekatan edukatif ini menjadi penting sebagai bagian strategi kehumasan dalam meningkatkan pelayanan keterbukaan informasi publik.

Berbagai tantangan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan keterbukaan informasi publik membutuhkan strategi kehumasan yang terstruktur dan berkelanjutan. Humas pemerintah tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen komunikasi publik yang menjawab keterbatasan akses informasi dan kesenjangan literasi masyarakat. Sejalan dengan penelitian Hasanah, Razzaq dan Hati (2025) tentang Strategi humas Diskominfo Kota Palembang dalam Mengelola Keterbukaan Informasi Publik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi humas dilaksanakan melalui empat tahapan

yaitu, *fact finding, planning and organizing, action and communication*, dan *evaluation*. Pemanfaatan saluran komunikasi digital dan non-digital terbukti mendukung peningkatan transparansi publik, meskipun masih terdapat kendala seperti perbedaan literasi masyarakat, keterbatasan sumber daya, dan belum meratanya akses informasi. Temuan dari penelitian ini menegaskan bahwa upaya edukasi dan pemerataan akses informasi menjadi aspek penting dalam strategi kehumasan guna mewujudkan keterbukaan informasi publik yang transparan.

Penelitian Hasnah, Razzaq dan Hati (2025) memberikan gambaran mengenai strategi humas pemerintah daerah dalam keterbukaan informasi publik, penelitian tersebut berfokus pada peran humas DISKOMINFO secara umum, sehingga belum menempatkan PPID secara spesifik sebagai aktor utama dalam pengelolaan informasi publik. Selain itu, penelitian tersebut dilakukan dalam konteks wilayah yang memiliki karakteristik sosial dan tingkat kompleksitas informasi yang berbeda dengan Kota Bandung yang memiliki dinamika masyarakat dan arus informasi yang lebih beragam.

Berdasarkan penelitian tersebut, ditemukan celah penelitian (*gapresearch*) terkait bagaimana strategi humas PPID dijalankan dalam menghadapi tantangan koordinasi antar-OPD serta bagaimana strategi humas PPID dalam mengedukasi masyarakat mengenai hak atas informasi hingga meningkatkan literasi informasi masyarakat. Penelitian ini juga menawarkan pembaruan (*novelty*) yang terletak pada peran PPID yang tidak hanya sebagai pengelola informasi, tetapi juga sebagai komunikator dan

edukator publik dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap hak atas informasi.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi humas PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi, baik melalui media konvensional maupun media digital Dengan strategi komunikasi yang terencana dan berbasis kebutuhan publik. Secara akademis, diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi hubungan masyarakat dan komunikasi pemerintahan.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini terletak pada bagaimana strategi humas PPID dimulai dari proses riset, perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi dalam pelayanan keterbukaan informasi publik, sehingga muncul pertanyaan mengenai masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Humas PPID Kota Bandung melakukan proses riset dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi publik serta permasalahan dalam keterbukaan informasi publik?
2. Bagaimana Humas PPID Kota Bandung merumuskan strategi dan perencanaan komunikasi berdasarkan hasil riset dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik?
3. Bagaimana Humas PPID Kota Bandung menjalankan strategi dan perencanaan komunikasi dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat?

4. Bagaimana Humas PPID Kota Bandung melakukan evaluasi terhadap keterbukaan informasi publik, serta bagaimana hasil evaluasi tersebut digunakan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan strategi komunikasi kehumasan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui cara Humas PPID Kota Bandung melakukan proses riset dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi publik serta permasalahan dalam keterbukaan informasi publik.
2. Mengetahui cara Humas PPID Kota Bandung merumuskan strategi dan perencanaan komunikasi berdasarkan hasil riset dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik
3. Mengetahui cara humas PPID Kota Bandung menjalankan strategi dan perencanaan komunikasi dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat.
4. Mengetahui cara Humas PPID Kota Bandung melakukan evaluasi terhadap keterbukaan informasi publik, serta bagaimana hasil evaluasi tersebut digunakan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan strategi komunikasi kehumasan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini secara akademis diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi hubungan masyarakat dan komunikasi pemerintahan. Penelitian mengenai strategi humas PPID

Kota Bandung dalam keterbukaan informasi publik diharapkan memberikan kontribusi tentang bagaimana prinsip transparansi dan akuntabilitas dijalankan oleh lembaga pemerintahan di era demokrasi dan digitalisasi informasi. Penerapan model RACE yang dikemukakan oleh John E. Marston diharapkan dapat memberikan pemahaman konseptual mengenai proses perencanaan hingga evaluasi strategi komunikasi humas pemerintah.

Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan literatur keterbukaan informasi publik melalui pendekatan yang menempatkan humas PPID sebagai aktor strategis dalam menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat, terutama dalam penyediaan, pengelolaan dan penyebarluasan informasi publik. Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu memperkaya perspektif akademik terkait peran humas pemerintah dalam membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang transparan dan partisipatif.

Selain itu, penelitian ini memiliki kontribusi terhadap pengembangan teori dan praktik kehumasan dalam konteks pemerintahan daerah. Penerapan model RACE dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, peneliti dan praktisi komunikasi dalam memahami integrasi antara teori humas dan praktik keterbukaan informasi publik ditingkat pemerintah daerah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi acuan bagi humas PPID dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi, baik melalui media konvensional maupun media digital. Dengan strategi komunikasi yang terencana dan berbasis kebutuhan publik, humas PPID dapat memperkuat citra positif pemerintah daerah sebagai institusi yang transparan, akuntabel, dan terbuka terhadap partisipasi masyarakat. Hal ini sekaligus berkontribusi dalam mencegah munculnya kesalahpahaman, disinformasi, maupun ketidakpercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah lain sebagai model atau rujukan dalam mengelola keterbukaan informasi publik. Penerapan model RACE dalam konteks humas pemerintahan memberikan gambaran praktis tentang bagaimana strategi komunikasi dapat dijalankan secara sistematis, profesional, dan berorientasi pada kepentingan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi PPID Kota Bandung, tetapi juga memiliki nilai aplikatif yang lebih luas dalam penguatan praktik humas pemerintah dan tata kelola komunikasi publik di Indonesia.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian Strategi Humas PPID Kota Bandung dalam Keterbukaan Informasi Publik ini menggunakan model empat tahap RACE (*Research, Action, Communication and Evaluation*) dari John E. Marston. Model ini

dipilih karena kemampuannya dalam menjelaskan proses komunikasi secara sistematis dalam kegiatan *public relations* pemerintah, terutama dalam badan publik pemerintah seperti PPID Kota Bandung.

PPID Kota Bandung bertugas dalam bertanggung jawab di bidang penyampaian, pendokumentasian, penyedia dan/atau pelayanan informasi. Melalui model RACE ini peneliti dapat menganalisis setiap elemen komunikasi dalam kegiatan public relations PPID, mulai dari klarifikasi pesan, audiens yang terlibat hingga pemilihan saluran media digital sebagai media komunikasi penyampaian informasi. Selain itu, peneliti juga dapat memastikan bahwa setiap aspek komunikasi dalam strategi humas pemerintah dapat dianalisis secara rinci, serta menemukan hubungan yang kuat antara teori dan temuan yang ada dalam penelitian, sehingga menghasilkan pemahaman mendalam terkait strategi humas pemerintah di era digital. Model RACE yang dipopulerkan oleh John E. Marston (1963-1979) memiliki empat tahapan elemen, sebagai berikut :

1. *Research* (riset)

Tahap riset dalam penelitian strategi humas PPID diarahkan pada proses identifikasi masalah, pemetaan kebutuhan informasi publik serta analisis lingkungan internal dan eksternal organisasi. Pada tahap ini, penelitian berupaya memperoleh pemahaman mengenai praktik keterbukaan informasi yang dijalankan oleh PPID Kota Bandung.

Tahap riset ini menjadi fondasi utama dalam penelitian strategi humas PPID. Pada tahap ini, peneliti berfokus untuk menggali dan memetakan kondisi keterbukaan informasi publik yang terjadi. Dalam konteks PPID, riset dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman masyarakat terhadap hak atas informasi publik, mengidentifikasi jenis informasi yang paling banyak diminati masyarakat, mengkaji hambatan internal dan eksternal dalam pelayanan informasi serta menganalisis kepatuhan PPID terhadap UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

2. *Action* (aksi)

Setelah data riset terkumpul, tahap berikutnya adalah tahap *action*. Tahap ini digunakan untuk menyusun strategi humas PPID yang relevan dan kontekstual. Pada tahap ini, peneliti menganalisis bagaimana PPID merumuskan masalah langkah-langkah strategis berdasarkan temuan riset.

Penelitian strategi humas PPID pada tahap *action* dapat dilihat dari penyusunan kebijakan pelayanan informasi publik, penetapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan informasi, perencanaan digitalisasi layanan informasi melalui website, media sosial dan aplikasi layanan publik, serta penentuan segmentasi publik seperti masyarakat, LSM dan lain-lain.

3. *Communication* (Komunikasi)

Tahap *communication* merupakan implementasi nyata dari strategi yang telah direncanakan. Dalam penelitian strategi humas PPID, tahap ini menjadi fokus penting karena berkaitan langsung dengan praktik keterbukaan informasi publik. Bentuk komunikasi yang diteliti di antaranya penyediaan informasi berkala, serta-merta dan setiap saat melalui website resmi PPID, pemanfaatan media sosial sebagai kanal komunikasi, pelayanan permohonan informasi secara langsung maupun daring serta sosialisasi kebijakan keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Tahap *communication* dalam penelitian ini juga dianalisis dari sisi gaya komunikasi, kejelasan bahasa, aksestabilitas informasi serta respons PPID Kota Bandung terhadap permohonan dan keberatan informasi dari masyarakat.

4. *Evaluation* (Evaluasi)

Tahap terakhir dalam model RACE yaitu *evaluation*. Tahap ini dipahami sebagai proses reflektif yang menelaah pengalaman, praktik kerja serta dinamika komunikasi yang berlangsung dalam pelayanan informasi publik. Dalam penelitian humas PPID, tahap ini dapat menjadi dasar pertimbangan, perbaikan dan pengembangan dalam meningkatkan strategi komunikasi kehumasan.

Tahap evaluasi ini bukan hanya sekedar alat ukur keberhasilan, melainkan sebagai ruang pembelajaran organisasi dalam membangun

praktik keterbukaan informasi publik yang berkelanjutan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.5.2 Landasan Konseptual

1) Humas Pemerintah (*Government Public Relations*)

Humas pemerintahan merupakan profesi yang tumbuh di era reformasi. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Republik Indonesia dalam bab II pasal (4) nomor 6 tahun 2014 tentang jabatan fungsional pranata humas, menjelaskan bahwa tugas pokok pranata humas adalah melaksanakan pelayanan informasi dan kehumasan yang mencakup perencanaan, penyediaan informasi, pengelolaan hubungan internal dan eksternal, pelaksanaan audit komunikasi kehumasan, serta pengembangan layanan informasi dan kehumasan.

Humas pemerintah memegang peran penting sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Humas berfungsi sebagai pengelola arus informasi agar sesuai dengan prinsip keterbukaan. Peran ini menempatkan humas pemerintah sebagai aktor strategis dalam memastikan informasi publik disampaikan secara jelas, akurat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Humas pemerintah merupakan salah satu pihak yang memainkan peran penting dalam mengatur informasi publik dan menerapkan keterbukaan informasi publik. Menurut Mujiatro (2024) menjelaskan bahwa pranata humas memiliki empat fungsi utama dalam pelayanan.

Pertama, fungsi nasihat, yaitu memberikan masukan dan konsultasi kepada pihak internal lembaga terkait permasalahan atau isu yang dihadapi. Kedua, fungsi pelayanan komunikasi, yaitu menyampaikan informasi mengenai kepentingan dan kebijakan lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui berbagai media informasi. Ketiga, fungsi pengkajian, yang dilakukan dengan cara melakukan riset serta memantau opini publik terhadap lembaga untuk mengetahui berbagai pandangan yang dapat memengaruhi lembaga. Keempat, fungsi promosi, yaitu memperkenalkan dan menyebarluaskan informasi mengenai program maupun kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Fungsi dasar tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas PPID Kota Bandung. Dalam pelaksanaannya, PPID tidak hanya menjalankan fungsi administratif pelayanan informasi, tetapi juga memerlukan dukungan peran kehumasan untuk mengelola komunikasi publik secara efektif. Fungsi pelayanan komunikasi dan pengkajian relevan dalam proses penyampaian informasi publik sekaligus memahami kebutuhan dan respons masyarakat terhadap informasi yang disediakan. Sedangkan, fungsi nasihat dan promosi mendukung upaya internal pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi serta membangun citra positif pemerintah.

Selain memiliki empat fungsi pelayanan dasar, humas pemerintah juga mempunyai empat peranan lainnya, menurut Sani (2020) empat

peran humas pemerintah antara lain sebagai berikut: Pertama, menciptakan *goodwill*. Kedua, menjaga hubungan baik dengan stakeholder. Ketiga, membangun pemahaman masyarakat tentang kebijakan pemerintah, dan keempat membangun kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap pemerintah.

Peran humas pemerintah menjadi bagian penting dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Melalui koordinasi antara PPID dan humas pemerintah, penyediaan informasi publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kewajiban hukum, tetapi juga pada pembentukan pemahaman, kepercayaan, dan hubungan yang baik dengan masyarakat. Humas pemerintah dan PPID Kota Bandung saling melengkapi dalam mewujudkan komunikasi publik yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

2) Strategi Humas

Strategi kehumasan dalam komunikasi publik merupakan rangkaian upaya yang disusun secara terencana untuk membangun serta memelihara hubungan baik dengan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas dan efektif. Humas dalam sebuah instansi memiliki peran penting sebagai bagian yang bertugas menyebarluaskan informasi kepada masyarakat melalui berbagai media informasi. Selain itu, humas berfungsi sebagai fasilitator komunikasi yang menjembatani interaksi antara instansi dengan masyarakat, sehingga tercipta hubungan yang saling memahami dan mendukung.

Seiring perkembangan teknologi, humas dituntut untuk dapat beradaptasi dengan strategi komunikasi agar mampu menjangkau audiens yang lebih luas sekaligus meningkatkan keterlibatan masyarakat. Media digital, seperti website dan media sosial, kini menjadi sarana utama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat karena mampu menjangkau masyarakat secara cepat dan efektif. Pemanfaatan media digital memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi secara lebih terbuka dan transparan. Selain itu, penggunaan media digital juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam komunikasi publik, serta membantu pemerintah merespons berbagai isu yang berkembang dengan lebih cepat dan tepat.

Strategi humas merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyampaian informasi kepada masyarakat. Peran humas tidak hanya sebagai penyampai informasi, tetapi mencakup upaya membangun dan menjaga citra positif lembaga di hadapan publik. Humas juga harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas oleh masyarakat, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan pahami oleh masyarakat.

Pelaksanaan kehumasan pemerintah, PPID Kota Bandung sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan serta penyebaran informasi publik memiliki strategi komunikasi dalam penyampaian informasinya kepada masyarakat. PPID Kota Bandung memanfaatkan berbagai media komunikasi, baik media konvensional maupun media

digital untuk memastikan masyarakat memperoleh akses informasi secara terbuka dan transparan.

Melalui pemanfaatan website resmi, media sosial dan berbagai layanan informasi publik lainnya, PPID Kota Bandung berupaya untuk menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses serta mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara responsif. Upaya tersebut tidak hanya bertujuan untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik, tetapi juga untuk menjalin hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

3) Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan Informasi merupakan prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pemerintah demokratis. Di Indonesia, keterbukaan informasi publik diatur melalui Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (UU KIP). Penerapan tersebut menjadi salah satu kewajiban badan publik dalam menjalankan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah.

keterbukaan informasi publik di lingkungan pemerintahan Kota Bandung diwujudkan melalui peran PPID Kota Bandung. PPID memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik sesuai dengan peraturan UU KIP. Keberadaan PPID, Pemerintah Kota Bandung berupaya memastikan bahwa informasi publik dapat diakses

oleh masyarakat secara mudah sehingga hak informasi masyarakat dapat terpenuhi.

Hak atas informasi merupakan salah satu hak penting yang dimiliki setiap individu dalam kehidupan sosialnya. Menurut Sumarto (2003), setiap orang berhak memperoleh akses terhadap informasi dalam berbagai aspek kehidupan. Oleh karena itu, penyelenggaraan keterbukaan informasi harus dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip transparansi, efisiensi dan partisipasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi yang dilakukan badan publik dalam menyediakan informasi yang benar dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, efisiensi berkaitan dalam pengelolaan serta penyampaian informasi secara sistematis dan tepat waktu, sedangkan partisipasi berkaitan dengan keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan.

Keterbukaan informasi dapat menjadi salah satu upaya dalam mencapai *good governance* dan meningkatkan partisipasi publik. Menurut Wibawa (2019) menjelaskan bahwa Keterbukaan informasi publik memberikan kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses perumusan kebijakan, Selain itu, keterbukaan informasi juga memperkuat pengawasan publik terhadap pelaksanaan pemerintah sehingga tercipta tata kelola pemerintah yang lebih transparan dan akuntabel.

PPID Kota Bandung berperan sebagai sarana penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam proses penyediaan informasi publik. Pelaksanaan tugas PPID tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kewajiban, tetapi juga sebagai bagian dari upaya membangun pemerintahan daerah yang transparan, partisipatif dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance*.

1.6 Langkah – langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini berada di kantor Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Bandung yang beralamat di Jalan Wastukencana No. 2 Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan tempat dimana aktivitas pelayanan keterbukaan informasi publik dilakukan, ini juga akan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang menitikberatkan pada pemahaman bahwa realitas terbentuk melalui konstruksi sosial. Menurut Creswell (2017), paradigma konstruktivisme sebagai cara pandang manusia yang menekankan pada pemahaman terhadap makna yang beragam sebagai hasil dari konstruksi sosial.

Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini tidak berupaya mencari kebenaran tunggal, tetapi berfokus pada bagaimana

humas PPID Kota Bandung membangun, memahami dan menafsirkan praktik keterbukaan informasi publik berdasarkan pengalaman, persepsi serta interaksi dengan masyarakat.

Paradigma konstruktivisme tidak memandang realitas sebagai sesuatu yang tunggal dan objektif, melainkan terbentuk melalui proses interaksi serta pemberian makna dalam kehidupan sosial. Menurut Creswell (2017) menjelaskan bahwa paradigma ini didasarkan pada tiga asumsi utama. Pertama, manusia secara aktif membangun dan menafsirkan makna untuk memahami serta berinteraksi dengan dunia sekitarnya. Kedua, pengalaman hidup membantu individu memahami realitas berdasarkan konteks sosial dan historis yang melatarbelakanginya. Ketiga, makna terbentuk melalui lingkungan sosial dan interaksi yang terjadi di dalam komunitas, sehingga pemahaman terhadap suatu realitas merupakan hasil dari proses sosial yang berlangsung secara berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Menurut Creswell (2003) menjelaskan bahwa *“a qualitative approach is one in which the inquirer often makes knowledge claims based primarily on constructivist perspectives (i.e. the multiple meaning of individual experiences, meaning socially and historically constructed, with an intent of developing a theory or pattern) or advocacy/participatory perspectives (i.e. political, issue-oriented, collaborative or change oriented) or both”*. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penelitian kualitatif digunakan

untuk memahami dan menggali makna di balik perilaku serta tindakan manusia.

Pendekatan kualitatif dipilih dikarenakan strategi humas PPID dalam pelayanan keterbukaan informasi publik merupakan proses komunikasi yang bersifat dinamis dan kontekstual. Pendekatan kualitatif dipilih dengan tujuan untuk memahami bagaimana humas PPID merancang, menerapkan serta mengevaluasi strategi pelayanan informasi kepada publik, yang tidak dapat diukur hanya melalui angka. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna dari pengalaman, pandangan dan praktik pada setiap individu yang terlibat dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Menurut Creswell dan Poth (2018:153) menjelaskan studi kasus merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengeksplorasi secara mendalam suatu kasus yang dibatasi (*bounded system*), baik berupa individu, kelompok, program, peristiwa, atau organisasi, dengan menggunakan berbagai sumber data dalam konteks kehidupan nyata.

Metode studi kasus dipilih sebagai strategi penelitian karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena sosial dalam konteks nyata dan terbatas. Melalui metode ini, penelitian difokuskan pada satu kasus yang dianalisis secara intensif dalam kurun

waktu tertentu. Pengumpulan data dilakukan secara mendalam dengan memanfaatkan berbagai sumber data, antara lain wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) pada individu humas PPID yang terlibat langsung dalam pelayanan keterbukaan informasi publik dan observasi partisipasi pasif pada objek penelitian yaitu PPID Kota Bandung.

1.6.4 Jenis dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yaitu data yang berupa informasi mengenai objek penelitian yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka. Data kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami realitas sosial secara mendalam sesuai dengan objek penelitian. Data ini diperoleh melalui hasil wawancara mendalam dan observasi partisipasi pasif pada humas PPID Kota Bandung.

Jenis data kualitatif memungkinkan peneliti dapat menelaah proses komunikasi, pola interaksi dan pertimbangan strategis yang melatarbelakangi setiap kebijakan serta tindakan pelayanan informasi. Data penelitian diperoleh dari hasil wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) dengan pihak humas PPID Kota Bandung untuk menggali pengalaman, persepsi dan pemaknaan terhadap pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan observasi partisipasi pasif dilakukan untuk mengamati praktik pelayanan informasi, alur kerja serta dinamika interaksi antara petugas PPID dan masyarakat sehingga data yang terkumpul menjadi lebih menyeluruh dan saling melengkapi.

1.6.4.2 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer berasal dari informan yang terlibat langsung dengan pelaksanaan strategi humas PPID, antara lain, staf Humas PPID Kota Bandung, tenaga ahli pengelola pelayanan informasi publik dan staf yang terlibat dalam pengelolaan informasi dan layanan permohonan informasi (SIMONIK).

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder berasal dari berbagai dokumen dan arsip yang relevan seperti dokumen kebijakan keterbukaan informasi publik, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi, Laporan tahunan PPID. Website dan media sosial.

1.6.5 Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan Informan pada penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi humas PPID Kota Bandung dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Informan dipilih berdasarkan peran, jabatan serta keterlibatannya dalam mengelola, menyediakan dan menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Menurut Creswell dan Poth (2018:211) menjelaskan bahwa informan merupakan individu-individu yang memiliki pengalaman, pengetahuan dan keterlibatannya langsung terhadap fenomena yang diteliti.

Jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditentukan sejak awal namun dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan data di lapangan. Adapun informan dalam penelitian ini antara lain :

- A. Kepala Bidang Humas, individu yang bertanggung jawab atas strategi penyampaian informasi kepada masyarakat.
- B. Staf humas PPID Kota Bandung, individu-individu yang terlibat langsung dalam pengelolaan informasi.
- C. Tenaga ahli atau admin media informasi PPID Kota Bandung, individu yang memiliki peran dalam penyebarluasan informasi publik secara digital.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua cara, yaitu wawancara mendalam dalam terhadap setiap informan dari humas PPID Kota Bandung dan observasi partisipasi pasif pada objek PPID Kota Bandung yang diadaptasi dari pernyataan Creswell dan Poth (2018:211) yang menjelaskan bahwa dalam penelitian sering kali pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi.

A. Wawancara mendalam (*in depth interview*)

Wawancara menjadi salah satu upaya untuk menggali informasi yang mendalam. Menurut Bungin (2010), metode wawancara mendalam (*in-depth interview*) pada dasarnya memiliki kesamaan dengan metode wawancara lainnya. Namun, terdapat perbedaan pada peran wawancara, tujuan wawacara, peran informasi

serta teknik pelaksanaannya. Wawancara mendalam umumnya dilakukan secara berulang dalam jangka waktu tertentu dan memerlukan waktu yang lebih lama agar peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih rinci, mendalam dan komprehensif dari informan.

Wawancara mendalam dipilih sebagai teknik pengumpulan data karena memungkinkan peneliti dapat menggali informasi secara rinci dan komprehensif terkait pelaksanaan tugas dan fungsi PPID Kota Bandung. Melalui wawancara mendalam, peneliti tidak hanya memperoleh data faktual, tetapi juga memahami pengalaman, pandangan, serta interpretasi subjektif dari setiap informan di lingkungan PPID Kota Bandung mengenai pengelolaan dan pelayanan informasi publik, khususnya dalam merespons kebutuhan dan partisipasi masyarakat.

B. Observasi partisipasi pasif

Menerapkan metode observasi merupakan salah satu cara untuk mempelajari atau mengkaji perilaku nonverbal. Kristanto (2018) menjelaskan observasi merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati, mencatat dan mendokumentasikan berbagai peristiwa secara sistematis. Data yang diperoleh dianalisis secara cermat dengan pendekatan yang logis, objektif dan rasional untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Penggunaan metode observasi partisipasi pasif dipilih karena sesuai dengan kebutuhan penelitian untuk memperoleh data yang bersifat alamiah dan kontekstual terkait praktik pelayanan dan pengelolaan informasi publik di PPID Kota Bandung.

Pemilihan observasi partisipasi pasif berlandaskan pada peran peneliti sebagai pengamat yang tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas PPID Kota Bandung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti melihat secara langsung proses kerja, pola interaksi, serta perilaku humas PPID Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan informasi publik sebagaimana adanya, tanpa manipulasi dan intervensi. Sehingga data yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

Penggunaan metode observasi partisipasi pasif juga berfungsi sebagai pendukung data hasil wawancara mendalam. Melalui pengamatan langsung, peneliti tidak hanya bergantung pada penjelasan verbal dari informan, tetapi juga memahami bagaimana perilaku dan aktivitas PPID Kota Bandung berlangsung. Penggunaan metode ini dinilai mampu menyajikan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai fenomena penelitian, khususnya dinamika pelaksanaan pelayanan informasi publik di PPID Kota Bandung.

C. Observasi Digital

Observasi digital adalah pengamatan terhadap aktivitas dan interaksi yang terjadi di ruang online menjadi salah satu teknik penting untuk memperoleh data yang relevan. Menurut Dawson (2020:274), observasi digital merupakan metode penelitian yang melibatkan pengamatan, pengumpulan, dan pencatatan fenomena secara selektif dan detail.

Metode observasi digital dipilih karena penelitian ini berfokus pada aktivitas, interaksi dan konten di platform digital. Melalui observasi digital, peneliti dapat mengamati fenomena yang terjadi secara langsung di media digital tanpa mengganggu aktivitas pengguna, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan kondisi sebenarnya. Selain itu, metode observasi digital ini mengkaji aktivitas komunikasi dan hubungan antara organisasi dengan publik di media digital.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang diadaptasi dari Creswell dan Poth (2018:246). Teknik tersebut terdiri atas empat tahap yang digunakan untuk mengolah, menganalisis dan memahami data yang telah dikumpulkan sehingga dapat menghasilkan temuan penelitian yang lebih mendalam

A. Mengolah dan Menyiapkan Data

Tahap pertama analisis data diawali dengan mengolah seluruh data penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber, yaitu wawancara secara mendalam dengan humas PPID Kota Bandung, hasil observasi terhadap informasi publik, serta dokumentasi yang meliputi website resmi, media sosial PPID Kota Bandung, laporan layanan informasi, dan regulasi terkait keterbukaan informasi publik. Selanjutnya, data hasil wawancara di transkrip secara menyeluruh, catatan observasi disusun kembali secara rapi dan dokumen diklasifikasikan berdasarkan jenis serta sumbernya. Langkah ini dilakukan untuk memastikan data tersusun secara sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam menelusuri dan menganalisis data pada tahap selanjutnya.

B. Membaca Seluruh Data

Seluruh data yang telah dikumpulkan kemudian dibaca dan ditelaah secara berulang guna memperoleh gambaran umum mengenai pelaksanaan peran humas PPID Kota Bandung, strategi komunikasi yang diterapkan serta berbagai kendala yang dihadapi dalam upaya keterbukaan informasi publik. Melalui proses ini, peneliti mulai mengidentifikasi pola-pola awal yang muncul, seperti konsisten penyampaian informasi, karakteristik gaya komunikasi dalam pelayanan publik, serta keterkaitan antara ketentuan regulasi dengan praktik yang berlangsung di lapangan.

C. Pengkodean Data dan kategorisasi

Tahap selanjutnya peneliti melakukan tahap pengkodean dan kategorisasi tema dengan memberikan label pada bagian-bagian data yang dianggap relevan dengan fokus penelitian. Proses pengkodean ini bertujuan untuk mengelompokkan data ke dalam tema-tema utama berdasarkan kesamaan makna. Dalam penelitian mengenai strategi humas PPID Kota Bandung dalam keterbukaan informasi publik, tema-tema yang teridentifikasi meliputi strategi komunikasi publik, pemanfaatan media digital, pelayanan permohonan informasi, transparansi dan akuntabilitas, serta hambatan internal dan eksternal. Tema-tema tersebut merepresentasikan berbagai aktivitas dan pengalaman humas PPID Kota Bandung dalam menjalankan fungsi keterbukaan informasi publik..

D. Penyajian dan penarikan kesimpulan

Pada tahap ini, tema-tema yang telah diperoleh dari proses pengkodean disusun dan disajikan dalam bentuk uraian naratif yang bersifat deskriptif dan analitis. Penyajian data didukung oleh kutipan hasil wawancara, hasil observasi, serta data dokumentasi yang relevan agar temuan penelitian memiliki dasar empiris yang kuat. Bersamaan dengan proses penyajian tersebut, peneliti melakukan interpretasi data dengan menafsirkan temuan lapangan dan mengaitkannya dengan konsep strategi humas, komunikasi dua arah, pelayanan publik, serta prinsip keterbukaan informasi publik.

Tabel 1 – Jadwal Rencana Penelitian

[illegible]

	Sidang Skripsi										
	Revisi Skripsi										

