



**PENGELOLAAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK OLEH
HUMAS PEMERINTAH
(Studi Kasus pada Humas Kemenko PMK Periode 2020—2021)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**OLEH
IHTI OKTARINA
55220120024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Ihti Oktarina
NIM : 55220120024
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Corporate & Marketing Communication
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik
oleh Humas Pemerintah (Studi Kasus pada
Humas Kemenko PMK Periode 2020-2021)

Jakarta, 30 Januari 2023

Dosen Pembimbing

(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

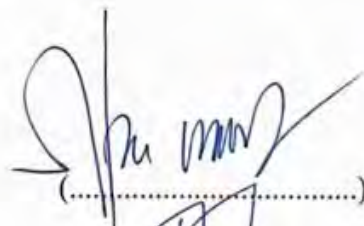
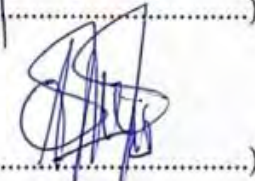
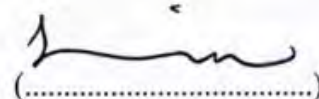
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik oleh
Humas Pemerintah (Studi Kasus pada Humas
Kemenko PMK Periode 2020-2021)
Nama : Ihti Oktarina
NIM : 55220120024
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
Tanggal : 30 Januari 2023

Jakarta, 30 Januari 2023

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)
3. Pembimbing :
(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)


(.....)

(.....)

(.....)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik oleh
Humas Pemerintah (Studi Kasus pada Humas
Kemenko PMK Periode 2020-2021)

Nama : Ihti Oktarina

NIM : 55220120024

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication

Tanggal : 30 Januari 2023

Jakarta, 30 Januari 2023

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Heri Budianto, M.Si)

2. Penguji Ahli :
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)

3. Pembimbing :
(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Ihti Oktarina
NIM : 55220120024
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Corporate & Marketing Communication
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik
oleh Humas Pemerintah (Studi Kasus pada
Humas Kemenko PMK Periode 2020-2021)

Jakarta, 30 Januari 2023

Dosen Pembimbing

(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Budianto, M.Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ihti Oktarina
NIM : 55220120024
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul “**PENGELOLAAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK OLEH HUMAS KEMENKO PMK PERIODE 2020–2021**”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 18 Januari 2023, didapatkan nilai persentase sebesar **25%**.

Jakarta, 18 Januari 2023
Administrator Turnitin



Sukadi, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik oleh Humas Pemerintah (Studi Kasus pada Humas Kemenko PMK Periode 2020-2021)

Nama : Ihti Oktarina

N I M : 55220120024

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 30 Januari 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 30 Januari 2023



Ihti Oktarina

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa serta atas rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik oleh Humas Pemerintah (Studi Kasus pada Humas Kemenko PMK Periode 2020-2021)”.

Tugas penelitian ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Magister Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta. Selesaiannya penulisan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si selaku dosen pembimbing tesis, berkat bimbingan, masukan, serta dorongan semangatnya yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si selaku Ketua Program Studi. Terima kasih atas dukungan dan masukan Bapak dalam penelitian ini.
3. Bapak Dr. Afdal Makkuraga, M.Si selaku Sekretaris Program Studi sekaligus dosen penelaah sidang tesis. Terima kasih atas dukungan dan masukan Bapak dalam penelitian ini.
4. Bapak Dr. Syaifuddin, M.Si selaku dosen penelaah seminar proposal dan seminar hasil. Terima kasih atas dukungan dan masukan Bapak dalam penelitian ini.
5. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas dukungan Ibu dalam penelitian ini.
6. Kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Wahnarno Hadi dan Ibu Irma Mulyani, serta adik-adik yaitu Silmi Ulfah Rahmani dan M. Ikhwan, yang selalu memberikan doa terbaiknya, memberikan dukungan, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

7. Suami tercinta, Bhakti Gunawan yang selalu berada di samping peneliti untuk memberikan motivasi dan semangat. Kedua buah hati kami, Athar Danendra Gunawan dan Kinar Diandra Gunawan yang membuat peneliti semangat dan termotivasi mengikuti perkuliahan.
8. Rekan-rekan mahasiswa/i Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, khususnya Kampus Menteng yang menjadi tempat untuk bertukar pikiran dan saling menyemangati untuk menyelesaikan pendidikan Magister ini.

Semoga dengan penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi dalam keilmuan komunikasi khususnya mengenai pengelolaan keterbukaan informasi publik. Apabila dalam prosesnya peneliti memiliki kesalahan mohon berkenan untuk dimaafkan. Semoga kita semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT.



Jakarta, Januari 2023

Ihti Oktarina

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Keterbukaan informasi publik merupakan ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Pelaksanaan keterbukaan informasi badan publik termasuk Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) diatur oleh UU No. 14 Tahun 2008. Bahwa wajib membuka akses informasi publik kepada masyarakat kecuali beberapa informasi tertentu. Pengelolaan keterbukaan informasi publik ini juga berhubungan dengan model komunikasi yang digunakan. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses pengelolaan keterbukaan informasi publik oleh humas Kemenko PMK pada tahun 2020-2021. Metode penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan paradigma *post-positivisme*. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, pada tahun 2020 humas Kemenko PMK dalam menjalankan keterbukaan informasi publik belum dikelola secara sistematis dan komunikasi menggunakan model Informasi Publik (*Public Information Model*). Sedangkan pada tahun 2021 pengelolaan keterbukaan informasi publik melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, aktualisasi, pengawasan dan komunikasi menggunakan model simetris dua arah (*Two Way Symmetrical Model*). Selain wajib membuka informasi publik juga harus segera memberikan *feedback* atas pengaduan dan permintaan informasi yang diminta masyarakat baik secara *offline* maupun *online*.

Kata Kunci: Komunikasi, Informasi, Publik



ABSTRACT

Openness of public information is an important feature of a democratic state that upholds people's sovereignty to realize good state administration. Implementation of information disclosure of public bodies including the Coordinating Ministry for Human Development and Cultural Affairs (Kemenko PMK) is regulated by Law no. 14 of 2008. That it is obligatory to open access to public information to the public except for certain information. The management of public information disclosure is also related to the communication model used. This study aims to analyze the process of managing public information disclosure by the PR of Kemenko PMK in 2020-2021. This research method uses a case study method with a qualitative approach and a post-positivism paradigm. The research results obtained were that in 2020 the public relations of Kemenko PMK in carrying out public information disclosure had not been managed systematically and communication used the Public Information Model. Whereas in 2021 the management of public information disclosure will go through the stages of planning, organizing, actualizing, monitoring and communicating using a two-way symmetrical model (Two Way Symmetrical Model). Apart from being required to disclose public information, they must also immediately provide feedback on complaints and requests for information requested by the public, both offline and online.

Keywords: *Communication, Information, Public*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	v
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	vi
LEMBAR PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Kajian Teori.....	33
2.2.1. Komunikasi Organisasi.....	33
2.2.1.1. Dimensi-Dimensi Komunikasi dalam Kehidupan Organisasi	35
2.2.2. Manajemen Komunikasi	37
2.2.3. Hubungan Masyarakat	41
2.2.4. Humas Pemerintah.....	43
2.2.5. Komunikasi dan Sosialisasi Kebijakan.....	44
2.2.6. Model Komunikasi <i>Public Relations</i> (PR) Grunig dan Hunt.....	51

2.2.7. Model Simetris Dua Arah.....	55
2.2.8. Keterbukaan Informasi Publik.....	58
2.2.8.1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik	60
2.2.8.2. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik	62
2.2.8.3. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan No.6 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.....	63
2.3. Kerangka Pemikiran	65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	67
3.1. Objek Penelitian	67
3.2. Paradigma Penelitian	67
3.3. Metode Penelitian	68
3.4. Subjek Penelitian	69
3.5. Jenis dan Sumber Data	71
3.6. Teknik Pengumpulan Data	72
3.7. Teknik Analisis Data	74
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	79
4.1.1. Profil Kementerian Koordinator. Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	80
4.1.2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi	81
4.1.3. Profil Humas Kemenko PMK.....	82
4.1.4. Fungsi Humas Kemenko PMK.....	83
4.1.5. Tugas Humas Kemenko PMK.....	84
4.2. Profil Informan	86
4.3. Hasil Penelitian.....	88

4.3.1. Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik oleh Humas Kemenko PMK pada tahun 2020-2021	88
4.3.2. Hasil Keterbukaan Informasi Publik Kemenko PMK pada tahun 2020-2021	116
4.4. Pembahasan	133
4.4.1. Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik oleh Humas Kemenko PMK pada tahun 2020-2021	134
4.4.2. Hasil Keterbukaan Informasi Publik Kemenko PMK pada tahun 2020-2021	149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	159
5.1. Kesimpulan.....	159
5.2. Saran	161
5.2.1. Saran Akademis	161
5.2.2. Saran Praktis	161
DAFTAR PUSTAKA	163
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran penelitian	65
Gambar 3.1 Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif	76
Gambar 3.2 Triangulasi sumber data	78
Gambar 4.1 Permenko No.6 Tahun 2018	93
Gambar 4.2 Keputusan tentang tim PPID Kemenko PMK	96
Gambar 4.3 Keputusan tentang tim pengelola pengaduan pelayanan publik Kemenko PMK	97
Gambar 4.4 Pengumuman informasi pelayanan publik di <i>website</i>	98
Gambar 4.5 Daftar informasi yang disediakan di <i>website</i>	101
Gambar 4.6 Saluran pelayanan informasi Kemenko PMK	104
Gambar 4.7 Saluran pengaduan di <i>website</i> Kemenko PMK	104
Gambar 4.8 Laporan kepuasan layanan Kemenko PMK	105
Gambar 4.9 Contoh jawaban atas laporan yang masuk dari masyarakat	105
Gambar 4.10 Petugas informasi menjawab permintaan informasi publik	106
Gambar 4.11 <i>Prototype</i> aplikasi PPID <i>mobile</i>	106
Gambar 4.12 Jalur untuk kursi roda	108
Gambar 4.13 Ruang pelayanan informasi	128
Gambar 4.14 Informasi prosedur permintaan informasi pada <i>website</i>	131
Gambar 4.15 Pengumuman tidak dipungut biaya	131
Gambar 4.16 Bagan Pengelolaan keterbukaan informasi publik Kemenko PMK tahun 2021	135
Gambar 4.17 Bagan indikator penilaian keterbukaan informasi publik	150

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Perbandingan Penelitian.....	22
Tabel 4.1 Sasaran Strategis Setkemenko PMK Tahun 2021	91
Tabel 4.2 Daftar Informasi yang Diumumkan Berkala Kemenko PMK	100
Tabel 4.3 Daftar Informasi yang Diumumkan Serta Merta Kemenko PMK	101
Tabel 4.4 Daftar Informasi yang Diumumkan Setiap Saat Kemenko PMK	101
Tabel 4.5 Daftar Informasi yang Dikecualikan Kemenko PMK	102
Tabel 4.6 Indikator dan Parameter Penilaian Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Pusat	117
Tabel 4.7 Parameter Keterbukaan Informasi Publik yang Tidak Dapat Dipenuhi tahun 2020 dan 2021	122
Tabel 4.8 Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Informasi Publik Kemenko PMK	130