

## Implementasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Biro Komunikasi Hubungan Masyarakat Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi dalam Memberikan Pelayanan Publik

Annisa Febrianeu<sup>1</sup>, Muria Putriana<sup>2</sup>, Asep Soegiarto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital, Universitas Negeri Jakarta  
*annisafebrianeu@gmail.com*<sup>1</sup>, *muriaputriana@gmail.com*<sup>2</sup>,  
*asep-sugiarto@unj.ac.id*<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*This research aims to understand how the implementation by the Information and Documentation Management Officer (PPID) of the Coordinating Ministry for Maritime Affairs and Investment (Kemenko Marves) enhances the quality of public services. The government plays a crucial role and bears responsibility in various state aspects, one of which is information and communication. Therefore, Government Public Relations is vital as a communication bridge between the government and the public, aiming to provide clear, transparent, and accurate information to the community. The research employs qualitative methods with purposive sampling techniques, collecting data through interviews, observations, and documentation. This study applies the data analysis techniques popularized by Miles and Huberman (1984) and relates them to Edward III's theory, which analyzes four elements: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure in policy implementation. The validity technique used in this research is source triangulation with the subjects being three informants related to the study. The results indicate that the PPID of Kemenko Marves has successfully improved the quality of public services and enhanced the government's image.*

**Keywords :** *Implementation, Public Relations Bureau of the Ministry of Maritime Affairs and Fisheries, Public Services.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi yang dilakukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kemenko Marves dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Pemerintah mempunyai peran penting serta tanggung jawab dalam berbagai aspek kenegaraan. Salah satunya adalah aspek informasi dan komunikasi. Maka dari itu Government Public relations berperan penting sebagai jembatan komunikasi antara Pemerintah dan publik yang bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas, transparan, dan juga akurat kepada masyarakat. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik purposive sampling data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menerapkan teknik analisis data yang dipopulerkan oleh Miles dan Huberman (1984) dan menghubungkannya dengan Teori Edward III yang menganalisis 4 elemen, diantaranya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan. Teknik validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan subjek penelitiannya yaitu 3 informan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID Kemenko Marves telah berhasil meningkatkan mutu layanan publik dan memperbaiki citra pemerintah.

**Kata kunci :** *Implementasi, Biro Humas Kemenkomarves, Pelayanan Publik.*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, peran pemerintah semakin kompleks, terutama dalam menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat melalui humas Pemerintah. *Public relations* berperan sebagai komunikator, pembina hubungan baik, dan pembentuk citra bagi organisasi (Lani & Handayani, 2021). Dikutip dalam buku *A Mandarin and the Making of Public Policy*, Ngiam Tong Dow (2006), menyatakan bahwa keunggulan kompetitif yang tidak bisa ditiru atau dihancurkan oleh pesaing adalah pemerintahan yang baik. Riant mengidentifikasi dua kriteria pemerintahan yang baik: pertama, pemerintah yang cakap dalam membangun kebijakan publik dan melayani masyarakat; kedua, pemerintah yang cakap karena bebas dari korupsi (Nugroho, 2023). Menurut Ruslan (2005), Implementasi *Government Public Relations* diatur dalam standar kompetensi jabatan fungsional Pranata Hubungan Masyarakat Pemerintah bertanggung jawab dalam berbagai aspek kenegaraan, termasuk informasi dan komunikasi. *Government Public Relations* berperan sebagai jembatan komunikasi untuk memberikan informasi yang jelas, transparan, dan akurat kepada masyarakat (Anggraini & Setyanto, 2019). Staf humas mampu mempengaruhi orang lain untuk memahami pesan tertentu, hal ini bertujuan untuk menjaga reputasi atau citra dari lembaga yang diwakilinya. Implementasi *Government Public relations*, yang diatur dalam Pasal 1 tentang Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat (Mukarom et al., 2015).

Pada era sebelumnya, humas pemerintah berperan dalam memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat melalui media konvensional seperti koran, radio, dan TV. Namun, dengan masuknya Indonesia ke era industri 4.0, peran humas pemerintah menjadi lebih penting dalam mengatur opini publik yang mempengaruhi citra dan dukungan masyarakat terhadap pemerintah. Kenneth E Boulding (1969), berpendapat bahwa Opini publik mempengaruhi citra pemerintah, dan humas pemerintah menjadi bagian penting dalam mengendalikan opini publik. Teknologi informasi membawa perubahan dalam praktik kehumasan pemerintah, di mana pemerintah menjadi jembatan informasi resmi kepada masyarakat (Panuju, 2017). Dalam masa pemerintahan Presiden Jokowi, layanan informasi publik mengalami perubahan signifikan. Pemerintahan Jokowi fokus pada transparansi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat. Peluncuran *e-government* menjadi salah satu inisiasi yang dilakukan pemerintah untuk menghasilkan interaksi yang lebih efisien antara pemerintah dan masyarakat. Dalam hal ini kontribusi yang diberikan meliputi peningkatan transparansi, responsivitas, dan kualitas pelayanan informasi publik. Adanya standar pelayanan minimum dan audit manajemen pemerintah di bawah label *good governance* juga memberikan kejelasan dan keadilan dalam menjalankan tugas pemerintah. Masing-masing instansi pemerintah memiliki unit pelayanan informasi publik yang mengelola dan menyediakan akses terhadap informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam situs [kominfo.go.id](http://kominfo.go.id), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah individu

yang bertanggung jawab atas penyimpanan dokumen, penyediaan, dan pelayanan informasi di Badan Publik.

Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi memiliki PPID yang mengelolainformasi publik dengan standar operasional yang diatur oleh peraturan dan perundang-undangan. PPID Kemenko Marves memainkan peran penting dalam mengelola informasi publik dengan menyesuaikan standar operasional dengan regulasi yang berlaku. Di sisi lain, Kemenko Marves meluncurkan aplikasi PESAN pada 4 September 2018 melalui Biro Hukum dan Biro Komunikasi. Hal ini dilakukan sebagai inisiasi dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Namun, Kemenko Marves menghadapi kendala regulasi dan dukungan anggaran pada aplikasi PESAN, sehingga membuat PPID Kemenko Marves tetap menjadi wadah utama untuk menampung aspirasi masyarakat terkait program pemerintah di bidang Kemaritiman dan Investasi.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti akhirnya terdorong untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Implementasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Biro Komunikasi Hubungan Masyarakat Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi dalam Memberikan Pelayanan Publik”, dengan tujuan ingin memahami bagaimana PPID Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi mengimplementasikan layanan kepada publik guna meningkatkan kualitas pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan metode Kualitatif, yang mengacu pada penelitian di mana hasilnya tidak dapat diperoleh melalui prosedur statistik seperti yang biasa digunakan dalam penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2013). Dalam pengambilan sampel, peneliti menerapkan teknik *purposive sampling* dengan memperhatikan kualifikasi dan pengalaman informan yang relevan dengan penelitian. Teori yang diadopsi yakni teori Edwards III, dengan melibatkan empat kriteria dalam implementasi kebijakan. Pemilihan teori didasarkan pada kesesuaian dengan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah. Masalah-masalah tersebut dapat diidentifikasi dengan tahapan implementasi kebijakan menurut Edwards III, yaitu aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Movitaria, 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang teliti dan akurat. Observasi terstruktur dilakukan terhadap sarana dan prasarana pelayanan informasi publik serta peran PPID dalam melayani permintaan informasi publik. Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dari wawancara dan observasi dengan mengumpulkan informasi dari sumber data yang sudah ada, seperti surat penelitian dan foto. Penelitian ini menerapkan teknik analisis data yang dipopulerkan oleh Miles dan Huberman (1984), yaitu analisis data kualitatif yang melibatkan proses interaksi mendalam hingga data yang diperoleh dari informan menjadi konsisten. Aktivitas dalam analisis data mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2019). Selain itu, untuk validitas

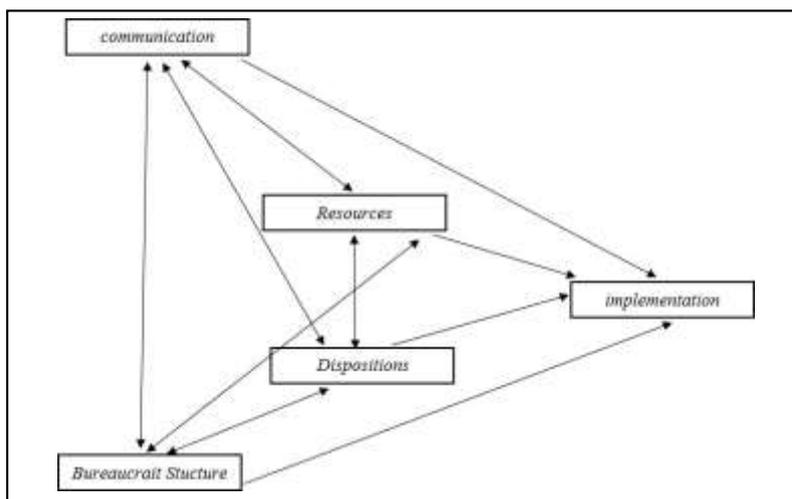
data, teknik kalibrasi dengan triangulasi sumber digunakan dalam penelitian ini. Menurut Shofiyyah et al., (2020), triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan aspek lain di luar data untuk tujuan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu sendiri. Subjek dalam penelitian merujuk pada individu, benda, atau organisme yang menjadi sumber informasi yang diperlukan dalam pengumpulan data (Novita, 2019). Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah 3 informan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Kebijakan Menurut Edward III

Implementasi kebijakan mengacu pada proses penerapan dan pelaksanaan kebijakan yang telah dirancang oleh lembaga pemerintah maupun organisasi lainnya dengan tujuan agar kebijakan tersebut dapat berfungsi secara efektif dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks menerapkan kebijakan publik, terdapat dua opsi yang dapat dipilih, yaitu secara langsung menerapkan program-program yang sesuai dengan kebijakan tersebut atau mengembangkan kebijakan turunan yang bersumber dari kebijakan publik tersebut guna memenuhi kebutuhan atau perubahan lingkungan yang terjadi.

George C. Edward III memperkenalkan model implementasi kebijakan publiknya sebagai konsep "*direct and indirect impact on implementation*". Ada empat faktor utama yang sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi (Nursalim, 2017).



**Gambar 1 Model Implementasi Kebijakan**

Sumber: (Darmawan, 2018)

### Komunikasi

Komunikasi merujuk pada proses pertukaran informasi yang efektif antara berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Ini termasuk komunikasi antara pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, pemangku kepentingan, dan

masyarakat umum. Menurut Edward III, Keberhasilan implementasi kebijakan tergantung pada efektivitas komunikasi antara pelaksana kebijakan/program dengan pemangku kepentingan atau masyarakat umum. Dengan komunikasi yang baik, tujuan dan sasaran kebijakan dapat disosialisasikan secara efektif, menghindari distorsi atau penolakan terhadap kebijakan tersebut (Laary, 2022).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan 3 informan, diperoleh hasil bahwa Kemenko Marves telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan publik. Mereka melatih staf dalam komunikasi interpersonal, menggunakan teknologi modern dengan bantuan AI, dan memperkuat koordinasi tim melalui rapat rutin serta transparansi informasi. Selain itu, Kemenko Marves aktif mengadakan forum komunikasi pemerintah yaitu Bakohumas untuk mendapatkan masukan langsung.

## **Sumber Daya**

Sumber daya dalam implementasi kebijakan meliputi segala bentuk dukungan yang diperlukan untuk memastikan kebijakan tersebut dijalankan sesuai rencana dan mencapai hasil yang diharapkan. Hal tersebut mencakup dukungan finansial, teknis, manusia, dan material yang semuanya harus dikelola secara efektif untuk menjamin keberhasilan implementasi kebijakan. Ketersediaan serta pengelolaan sumber daya yang tepat sangat krusial untuk keberhasilan implementasi kebijakan. Edward III mengemukakan pendapat bahwa pentingnya sumber daya dalam konteks implementasi kebijakan publik. Sumber daya mencakup berbagai elemen seperti staf yang memiliki keterampilan dan kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas, informasi yang tersedia, wewenang yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, dan juga fasilitas yang dapat memengaruhi atau bahkan menghambat jalannya implementasi kebijakan tersebut (Rahmani, 2021).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan informan 1 dan informan 2, Kemenko Marves menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kompetensi dan keterampilan staf humas melalui berbagai pelatihan, workshop, dan konferensi. Evaluasi rutin terhadap kinerja staf dilakukan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Pelayanan publik diberikan dengan informasi yang akurat dan terpercaya melalui berbagai saluran komunikasi, baik secara online maupun langsung di kantor. Di sisi lain, informan ke-3 berpendapat bahwa aspek sumber daya di Kemenko Marves menunjukkan pelayanan baik dengan respons yang cepat dan penyebaran informasi yang memadai. Penyelenggaraan PPID transparan dan bertanggung jawab, memastikan masyarakat mendapatkan informasi dengan cepat dan jelas.

## **Disposisi**

Salah satu aspek penting dari disposisi dalam implementasi kebijakan adalah sikap profesional, meliputi integritas, kepatuhan terhadap aturan, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Edward III, disposisi dalam implementasi kebijakan mengacu pada kecenderungan, keinginan, atau kesepakatan dari para pelaksana untuk menjalankan suatu kebijakan dengan baik.

Implementor yang menunjukkan disposisi yang baik memiliki potensi yang lebih besar untuk melaksanakan kebijakan sesuai dengan keinginan dari pembuat kebijakan (Indah & Hariyanti, 2018).

Berdasarkan wawancara dengan 2 informan yang memiliki keterkaitan dengan PPID Kemenko Marves, diperoleh hasil bahwa Kemenko Marves menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik yang profesional, kolaboratif, dan proaktif. Staf humas bekerja bersama dengan dukungan kepemimpinan yang transparan dan menghargai. Program PPID Kemenko Marves menjalankan prinsip-prinsip UU 14 tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Permenko SLIP Komisi Informasi Pusat, memastikan transparansi dan akuntabilitas.

## **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi merujuk pada susunan dan jenjang organisasi dalam sistem pemerintahan atau lembaga yang melibatkan tanggung jawab serta keputusan di berbagai tingkatan. Hal ini meliputi peraturan, langkah-langkah prosedur, dan mekanisme pengaturan yang mengontrol proses pengambilan keputusan, implementasi, dan evaluasi dalam suatu badan. Edward III dalam (Movitaria, 2022), menyatakan bahwa kejelasan dalam standar operasi, termasuk mekanisme, sistem, dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas inti, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab di antara para pelaku, serta ketidakharmomisan hubungan antara organisasi pelaksana, juga berperan penting dalam menentukan kesuksesan implementasi kebijakan.

Kesimpulan dari wawancara dengan 3 informan terkait struktur birokrasi di Kemenko Marves telah menunjukkan loyalitas terhadap transparansi, kepatuhan pada prosedur yang diatur secara ketat, dan pelayanan publik yang profesional. Dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Layanan Informasi Publik (PERMENKO SLIP), serta melibatkan berbagai pemangku kepentingan seperti Komisi Informasi Pusat (KIP) dan Kominfo, Kemenko Marves memastikan bahwa setiap kegiatan dan layanan yang mereka berikan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa implementasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi (Kemenko Marves) memperlihatkan keberhasilan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dan membina hubungan yang positif dengan masyarakat. Langkah-langkah strategis yang dilakukan oleh Kemenko Marves, seperti pelatihan staf humas dalam komunikasi interpersonal, penggunaan teknologi modern, dan upaya transparansi melalui forum diskusi dengan masyarakat, menjadi landasan yang kuat dalam merespons kebutuhan informasi dan aspirasi masyarakat secara efektif. Manajemen sumber daya yang bijak juga memungkinkan Kemenko Marves untuk mengatasi hambatan-hambatan seperti keterbatasan sarana prasarana dan keterbatasan anggaran, sementara disposisi yang profesional dan struktur birokrasi yang transparan menggarisbawahi komitmen mereka terhadap pelayanan publik yang

berkualitas dan akuntabel. Dengan demikian, implementasi PPID di Kemenko Marves tidak hanya memberikan akses informasi yang cepat dan jelas kepada masyarakat, tetapi juga membentuk citra positif tentang keterbukaan, responsivitas, dan integritas pemerintah dalam memberikan layanan publik yang efektif.

Saran yang dapat diberikan adalah Kemenko Marves terus dapat meningkatkan komunikasi yang efektif dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi *modern*, meliputi pembuatan saluran di media sosial Instagram, X, WhatsApp, dan *Website*. Selain itu, mengoptimalkan pengelolaan sumber daya untuk mendukung efektivitas pelaksanaan kebijakan, memperkuat sikap profesionalisme dan transparansi dalam pelayanan publik, serta terus melakukan perbaikan dalam struktur birokrasi untuk memastikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, upaya berkelanjutan dalam mengimplementasikan strategi ini diharapkan dapat membawa dampak positif dalam membangun citra positif pemerintah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, C., & Setyanto, Y. (2019). Peranan Public Relations Dalam Mempertahankan Eksistensi Ramayana. *Prologia*, 3(2), 408. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6373>
- Darmawan, A. F. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mangondow. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(65), 191.
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Komunikasi*, 12(2) 127-140. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol12.iss2.art3>
- Laary, Y. (2022). Implementasi Kebijakan Keamanan Dan Ketertiban Di Desa Baru Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat. *Science*, 7(1), 1-8.
- Lani, O. P., & Handayani, B. (2021). Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 130-140. <https://doi.org/10.30656/lontar.v9i2.4071>
- Movitaria, S. K. S. Y. Y. M. A. (2022). Evaluasi Model Cipp Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik Anak Usia Dini Di Kota Payakumbuh Oleh. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 7(1), 1-8.
- Mukarom, Zainal, & Laksana, M. W. (2015). Manajemen Public Relations. Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat. Pustaka Setia.
- Novita, I. (2019). Peranan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh. Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Darussalam.
- Nugroho, D. R. (2023). Public Policy 7: Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan, Manajemen Politik Kebijakan Publik, Etika Kebijakan Publik. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nursalim. (2017). Implementasi Kebijakan Tentang Pemungutan Retribusi Pasar Oleh

# Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting

Volume 4 Nomor 4 (2024) 1647 - 1654 E-ISSN 2798-6683 P-ISSN 2798-690X  
DOI: 10.47467/dawatuna.v4i4.3060

Unit Pelaksana Teknis Pasar Cikatomas Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tasikmalaya Tahun Anggaran 2017. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(3), 117–126.

Panuju, R. (2017). Komunikasi Politik Jokowi: Antara Pencitraan Dan Jejaring Politik. *KOMUNIKATIF : Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 6(2), 92–105.

Rahmani, M. R. (2021). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik Sektor Sumber Daya Alam Di Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Administrative Reform*, 8(2), 85. <https://doi.org/10.52239/jar.v8i2.5052>

Shofiyah, N. A., Nursobah, A., & Tarsono. (2020). Penggunaan Media Animasi Pada Pembelajaran Pai Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Tunagrahita. *Journal Of Psychology, Religion and Humanity*.

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.