

# Strategi Komunikasi Kecamatan Bulak Kota Surabaya Dalam Menjaga Keterbukaan Informasi Publik

Ike Diana Evita<sup>1</sup>, Muchamad Rizqi<sup>2</sup>, Lukman Hakim<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[ikedian4160@gmail.com](mailto:ikedian4160@gmail.com)<sup>1</sup>, [muchamadrizqi@untag-sby.ac.id](mailto:muchamadrizqi@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [lukman@untag-sby.ac.id](mailto:lukman@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstract

*This study aims to determine the Communication Strategy carried out by Bulak District, Surabaya City in maintaining public information disclosure by utilizing online media as a communication service tool and delivery of public information. The online media is a communication liaison in helping Bulak District, Surabaya City communicate with the community. This study uses qualitative methods, the research approach used is communication carried out by the public service section which also plays a role as a communication mediator. The results of this study indicate that Bulak District applies two ways, namely the online system and the offline system in carrying out communication strategies. The online system uses the WhatsApp application as a medium of communication between the community and the Bulak District regarding the disclosure of public information and public information services. A facility for the community and the Bulak sub-district in building relationships and information disclosure by conveying each policy as well as a forum for aspirations for the community and business media for local residents. The offline system is carried out such as serving the community who directly come to the Bulak District office and want to meet face to face.*

**Keywords:** *Communication strategy, online media, public information*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Bulak Kota Surabaya dalam menjaga keterbukaan informasi publik dengan memanfaatkan media *online* sebagai alat layanan komunikasi dan penyampaian informasi publik. Media *online* tersebut menjadi penghubung komunikasi dalam membantu Kecamatan Bulak Kota Surabaya melakukan komunikasi kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan penelitian yang digunakan yaitu komunikasi yang dilakukan seksi pelayanan publik yang sekaligus menjalankan peran sebagai mediator komunikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecamatan Bulak dalam menerapkan dua cara, yaitu *online system* dan *offline system* dalam melakukan strategi komunikasi. *Online system* menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi antara masyarakat dan pihak Kecamatan Bulak terkait keterbukaan informasi publik maupun layanan informasi publik. Sarana bagi masyarakat dan pihak Kecamatan bulak dalam membangun hubungan serta keterbukaan informasi dengan menyampaikan setiap kebijakan sekaligus wadah aspirasi bagi masyarakat dan media bisnis bagi warga setempat. *Offline system* dilakukan seperti melayani masyarakat yang secara langsung datang ke kantor Kecamatan Bulak dan ingin bertatap muka.

**Kata kunci:** Strategi Komunikasi, Media Online, Keterbukaan Informasi Publik

## Pendahuluan

Peraturan Undang-Undang No.14 tentang keterbukaan informasi publik (KIP) yang telah disahkan oleh Pemerintah pada tanggal 3 April 2008, memberikan konsekuensi terhadap hukum yang melindungi hak atas kebutuhan informasi bagi warga Negara Indonesia hal ini ditujukan kepada badan publik, yaitu lembaga pemerintah maupun lembaga non pemerintahan. Kewajiban dalam memberikan akses informasi secara terbuka dan efisien kepada publik serta bersifat transparansi merupakan suatu bentuk upaya agar tercapainya pengelolaan pemerintahan yang semakin baik di Indonesia. Komunikasi berbasis teknologi perlu diterapkan melalui media mengingat zaman yang semakin berkembang pesat dimana dengan teknologi segala sesuatu dapat dipermudah dan lebih efisien untuk dipergunakan. Penggunaan media *online* internet menjadi cikal bakal dari perkembangan teknologi dalam keprofesian. Media *online* internet menjadi salah satu tanda perkembangan media. Dimana media selalu berkembang dari masa ke masa, yaitu dengan kehadiran media baru internet.

Pengetahuan mempengaruhi perilaku dari seseorang untuk menggunakan internet sebagai media yang digunakan alat komunikasi. Penggunaan media *online* internet dapat dikatakan sangat mendukung banyak kegiatan khususnya pemerintah dimana media mampu mencangkup khalayak yang luas sehingga penyampaian tujuan mereka dapat terpenuhi (Desliana ,2002). Pemanfaatan media *online* oleh Kecamatan Bulak Kota Surabaya merupakan upaya dalam mencapai tujuan yang dilakukan cara jarak jauh sebagai sarana untuk memberikan informasi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Diantaranya keberhasilan dalam program prioritas, komoditas, dan dalam penyampaian informasi kepada publik terlebih lagi undang-undang ini mewajibkan setiap badan publik untuk membuka akses informasi serta menjamin tersedianya informasi yang cukup dan dilakukan secara terbuka kepada publik serta dapat diakses secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dengan cara sederhana.

Media *online* sebagai media pemberian informasi menjadi alat bantu pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan baru. Dan dengan berkembangnya media sebagai alat untuk mengantarkan pesan dalam ruang lingkup yang luas, Kecamatan Bulak Kota Surabaya mengimplementasikan keterbukaan informasi publik melalui aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait informasi maupun program yang diterapkan oleh Kecamatan Bulak Kota Surabaya. Melalui media *online* sebagai mediator komunikasi hal ini merupakan wujud untuk masyarakat sebagai media penyampaian informasi dan membantu membangun hubungan dengan lebih mudah. Melalui sarana media *online* ini dijadikan sebagai alat komunikasi Kecamatan Bulak Kota Surabaya dalam memberikan informasi, sebagai media alternatif juga untuk masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah dalam mendapatkan informasi dan membangun hubungan baik .

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Komunikasi Kecamatan Bulak Kota Surabaya Dengan Menjaga Keterbukaan Informasi Publik” dengan memanfaatkan media *online* dengan aplikasi yang bernama WhatsApp sebagai wujud dari memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi. Bagaimana Kecamatan Bulak Kota Surabaya dalam mengimplementasikan Undang-Undang keterbukaan informasi menggunakan media *online* ini, serta menjamin keterbukaan informasi publik yang dilakukan secara terbuka dan dalam mengkomunikasikan kepada masyarakat demi mencapai tujuan bersama serta dalam memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang khas, yang meneliti fenomena masalah manusia dan masyarakat (Sugiyono, 2009). Peneliti menyusun laporan yang memberikan gambaran secara rinci mengenai pandangan informan dan kondisi alamiah, yang dianalisa secara holistik (Creswell, 2010; Mulyana, 2017). Berangkat dari pemahaman tersebut, penelitian ini bermaksud memperoleh data dan gambaran secara terperinci dari informan dan lapangan terkait dengan strategi komunikasi Kecamatan Bulak Kota Surabaya dalam menjaga keterbukaan informasi publik dengan pemanfaatan media *online*. Informan yang diteliti adalah orang-orang pilihan peneliti guna menjelaskan dan menjawab tujuan penelitian. Informan penelitian merupakan subjek yang memahami objek penelitian (Bungin, 2007b). Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data (Moleong, 2000).

## **Hasil dan Pembahasan**

Pada penelitian ini akan menguraikan hasil mengenai strategi komunikasi yang dilakukan Kecamatan Bulak Kota Surabaya dalam menjaga keterbukaan informasi publik melalui pemanfaatan media *online* menggunakan aplikasi WhatsApp dimana media tersebut merupakan sarana yang dijadikan wadah dalam layanan informasi publik serta banyak program pemerintah dialih fungsikan melalui *online* mengingat masa pandemi demi membantu memutus penyebaran kasus Covid-19. Adapun hasil penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpulan data yang melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Penelitian ini akan menguraikan hasil penelitian dengan mengacu pada identifikasi masalah yang peneliti buat yaitu strategi komunikasi Kecamatan Bulak Kota Surabaya dalam menjaga keterbukaan informasi publik agar mendapatkan data kualitatif maka perlu adanya metode penelitian yang dapat diuraikan secara lebih deskriptif. Sehingga dari hasil penelitian ini dapat memaparkan hasil observasi dan juga wawancara dengan informan yang telah terpilih. Berdasarkan kebutuhan peneliti, maka perlu adanya 2 informan sebagai sumber informasi, yaitu yang pertama Bapak Ipoet Novianto, ST, MT sebagai Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang sekaligus melakukan peran dalam keterbukaan layanan informasi publik akan menceritakan secara singkat tentang bagaimana proses penerapan media *online* aplikasi WhatsApp kepada masyarakat, dan yang kedua Ibu Irma sebagai Staff Administrasi yang lebih memahami keadaan dilapangan yang berperan penting mengetahui bagaimana strategi komunikasi Kecamatan Bulak. Keduanya masih aktif dalam organisasi dan memiliki peran yang penting. Strategi yang akan dibuat pada organisasi ini agar tetap bertahan, karena organisasi terus berupaya agar program dan juga informasi dapat dipahami oleh masyarakat.

## **Penutup**

Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Bulak Kota Surabaya dalam pemanfaatan media *online* sebagai sarana layanan informasi publik dan membangun hubungan baik dengan masyarakat masyarakat demi membantu mengurangi penyebaran kasus pasien Covid-19 agar tidak mengakibatkan pengumpulan massa yang banyak. Pemanfaatan penggunaan media *online* ini pemerintah berharap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pencapaian tujuan pemerintah Kota Surabaya terkait keterbukaan informasi publik. Sehingga

masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mencari informasi yang dibutuhkan melalui layanan informasi publik yang diterapkan Kecamatan Bulak Kota Surabaya melalui media *online* ini. Sarana media diperlukan oleh masyarakat digunakan untuk memudahkan dalam mengakses informasi. Informasi menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat untuk mengetahui berbagai kepentingan sebagai warga dan untuk diri mereka.

## **Daftar Pustaka**

Subagiyo, Henri, dkk. 2009. Anotasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Edisi Pertama). Jakarta: Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia.

Ardianto, Evinaro. (2007). Komunikasi massa. Bandung : Simbiosa Rekatama Media

Moleong, Lexy J. (2006). Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.