

Peran Humas Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi

Elpa Hermawan

Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta

elpa.ehn@bsi.ac.id

Abstract

Public relations are a very important in carrying out the task of disseminating information to the public. The purposes of research was to get accurate data about the role of public relations in building information disclosure. The method used descriptive qualitative. The data collection process is the 2019 report document and literature review related to data analysis needs. Data analysis techniques are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Research data shows that public relations at the Ministry of Tourism have established public information services through Information and Documentation Management Officers, information centers, Electronic Post, information request and complaint services, and social media. This research has implications for the development of information disclosure service infrastructure for the public related to tourism in Indonesia.

Keywords: *Information Disclosure; Public Relations; Ministry of Tourism*

Abstrak

Humas mempunyai peran besar dalam menjalankan tugas penyebaran informasi kepada khalayak ramai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data akurat tentang peran humas dalam membangun keterbukaan informasi. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan menggunakan dari dokumen laporan tahun 2019 dan tinjauan pustaka terkait kebutuhan analisis data. Teknik analisis data terdiri dari tiga langkah yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis data diketahui bahwa humas Kementerian Pariwisata telah menyelenggarakan pelayanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, pusat informasi, Pos Elektronik, layanan permintaan informasi dan pengaduan, serta media sosial. Penelitian ini berimplikasi pada pengembangan infrastruktur layanan keterbukaan informasi bagi masyarakat terkait pariwisata di Indonesia.

Kata kunci: Keterbukaan Informasi; Hubungan Masyarakat; Kementerian Pariwisata

Permalink/DOI	: http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v6i1.1255
Cara Mengutip	: Hermawan, Elpa. (2021). Peran Humas Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi. JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan), 6 (1), 60-72 doi: http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v6i1.1255
Sejarah Artikel	: Artikel diterima 7 November 2020; direvisi 23 November 2020; disetujui 10 Desember 2020

Pendahuluan

Informasi menjadi salah satu yang dibutuhkan oleh manusia saat ini. Setiap orang dapat menemukan berbagai macam informasi melalui berbagai media. Artinya bahwa kemerdekaan seseorang dalam memperoleh informasi menjadi hak yang layak diperjuangkan. Oleh karena itu, kondisi tersebut telah menuntut suatu keterbukaan terhadap informasi yang harus berkembang di masyarakat. Dapat dipahami dari Pasal 28 F UUD 1945 dikatakan bahwa *“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”* Dari pasal tersebut disimpulkan bahwa setiap orang di Indonesia memiliki hak sama untuk mendapatkan informasi. Hal inilah yang menjadi salah satu dorongan pemerintah dalam merancang peraturan perundangan yang mengatur informasi yang bisa diakses publik atau masyarakat.

Keterbukaan informasi dari suatu institusi atau Lembaga merupakan bagian yang sangat penting untuk memperkenalkan berbagai hal kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga tersebut. Informasi yang telah tersebar di masyarakat merupakan informasi publik yang memang harus di bagikan kepada khalayak ramai. Dari pemahaman tersebut dapat dikatakan bahwa informasi publik yang dikelola oleh suatu Lembaga atau negara, selain informasi yang bersifat pribadi atau individu, bukanlah milik suatu Lembaga atau negara melainkan milik

khalayak umum. Jadi, suatu Lembaga memerlukan sistem yang tepat dalam memilih informasi yang dapat diakses oleh suatu negara atau Lembaga atau masyarakat umum (Assegaf and Katharina, 2005).

Seperti pada Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di Indonesia yang berperan melakukan peningkatan para wisatawan untuk berwisata ke Indonesia dan menciptakan industry kreatif untuk mendukung para pelaku ekonomi masyarakat di sekitar tempat wisata. Untuk mencapai tujuan tersebut maka humas harus memiliki strategi yang tepat dalam mewujudkan keterbukaan informasi sehingga public mengetahui berbagai tempat dan keunikan wisata di Indonesia. Oleh karena itu, humas harus menghadapi tantangan keterbukaan informasi dengan memilih setiap detail informasi dengan cermat.

Dengan demikian, humas berperan untuk proses distribusi informasi ke publik. Banyak penelitian yang telah memaparkan strategi *public relation* atau Humas sebagai alat atau media dalam mempromosikan suatu produk, aktivitas Lembaga atau mempublikasikan informasi, seperti dalam mengelola promosi industry pariwisata sesuai dengan kebutuhan (Ilievska, 2018). Banyak aktivitas humas yang melakukan berbagai cara untuk menyampaikan informasi tentang pariwisata kepada public seperti situs pariwisata Tanjung Lesung menggunakan strategi proaktif (Solihah, Musiasa and Shihab, 2018). Strategi-strategi tersebut adalah menampilkan performa organisasi, menciptakan partisipasi publik, menyeleggarakan acara khusus, dan menjadi sponsor kegiatan traveling, dengan taktik pemasangan iklan di media massa (Hafizah, 2015). Selain

itu, seringkali Humas memanfaatkan media sosial dalam menyampaikan informasi (Kent and Li, 2019), bisa juga melalui website yang dibangun oleh pemerintah sebagai sarana online (Wiratmo, Irfan and Kuwatono, 2017). Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa penggunaan media digital yang memadai sangat penting untuk memahami dan menanggapi harapan audiens yang berbeda dan untuk dapat meningkatkan efektivitas departemen komunikasi seperti yang telah di simpulkan dalam penelitian Kent & Saffer, Linke & Zerfass, Moreno et al. (Navarro, Moreno and Al-Sumait, 2017).

Kementerian Pariwisata di Indonesia telah menggunakan strategi humas dengan praktis untuk menerapkan media hubungan masyarakat sebagai wujud dari pengembangan konsep komunikasi yang dilakukan oleh khalayak ramai (Hermawan, 2020). Selain itu, pemerintah Indonesia juga telah menggunakan berbagai media promosi untuk mempromosikan industry pariwisata dalam meningkatkan jumlah wisatawan. Beberapa strategi yang telah digunakan melalui aspek destinasi, pemasaran, sumber daya manusia, dan industri. Aspek-aspek dalam promosi bisa menggunakan jaringan internet (Hermawan, 2019). Jadi, Kementerian Pariwisata menggunakan berbagai strategi dalam mempromosikan wisata di Indonesia.

Dari paparan penelitian tersebut diketahui bahwa humas telah melakukan banyak strategi untuk menyebarkan informasi ke publik dalam mempromosikan industry wisata Indonesia. Apalagi dalam Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi pemicu untuk mendorong

banyak Lembaga publik di Indonesia untuk mengimplementasikan sehingga dapat terwujud tata penyebaran informasi yang baik. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada kajian tentang strategi humas di Kementerian Pariwisata dan Industri Kreatif yang berkaitan dengan keterbukaan informasi. Hal ini dapat dianalisis melalui berbagai program yang telah ditetapkan Kementerian agar proses komunikasi yang ingin disampaikan Kementerian dapat dipahami masyarakat. Jadi, humas berperan besar menentukan strategi untuk melakukan keterbukaan informasi.

Jadi, tujuan penelitian yaitu untuk mendapatkan informasi tentang strategi humas di Kementerian Pariwisata dan Industri Kreatif Indonesia dalam melakukan keterbukaan informasi kepada khalayak ramai, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan program di Kementerian pariwisata dan Industri Kreatif. Penelitian ini bisa bermanfaat dalam pengembangan keilmuan humas ataupun penggunaan strategi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi.

Tinjauan Pustaka

Peran Humas

Humas mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi opini, persepsi, perilaku, bahkan ideologi. Peran Humas mempunyai dua bagian dasar yaitu sebagai teknis komunikasi dan manajer komunikasi yang terbagi menjadi beberapa aspek seperti the expert prescriber (pada bagian ini, humas mempunyai strategi sebagai yang berwenang melakukan komunikasi suatu Lembaga karena posisi tersebut menjadi salah satu bagian yang memberikan jalan keluar

terhadap permasalahan yang dihadapi), the problem-solving facilitator (humas menjalin kerjasama dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Keduanya terlibat untuk menentukan strategi penyelesaian masalah sehingga pada bagian ini humas sangat berperan penting untuk membantu divisi kerja dan menganalisis masalah), dan the communication facilitator (pada bagian ini, humas menggunakan kemampuan teknis dalam menyebarkan informasi) (Theaker, 2001). Dari pandangan tersebut dapat diketahui bahwa para praktisi humas mempunyai banyak peran dalam satu waktu dan peristiwa.

Jadi dapat dipahami bahwa suatu Lembaga memiliki kepentingan dalam mencapai tujuan. Selain humas mempunyai fungsi teknis, juga memiliki fungsi dalam ranah manajemen. Sementara itu, Cutlip, Center, & Broom (2000) mengelompokkan fungsi dari humas ke dalam tiga kategori:

1. Untuk memfasilitasi dan memastikan masuknya opini perwakilan dari publik konstituen organisasi sehingga kebijakan suatu operasi mungkin selaras dengan kebutuhan dan pandangan publik tersebut.
2. Untuk memberi nasihat kepada pejabat senior tentang cara dan sarana untuk mempertahankan atau membentuk kembali operasi atau kebijakan komunikasi untuk mendapatkan penerimaan publik yang maksimal.
3. Untuk merancang dan melaksanakan program-program yang bermanfaat dan interpretasi kebijakan dan operasi organisasi.

Dalam penelitian ini, peran humas ditujukan pada fungsinya sebagai salah satu fasilitator atau media untuk membangun keterbukaan informasi. Humas memastikan bahwa pandangan masyarakat terhadap Kementerian pariwisata telah sesuai dengan kebutuhan publik. Humas menggunakan kemampuan teknisnya dalam menyebarkan informasi dengan tepat sesuai perkembangan zaman dan teknologi. Selain itu, humas juga menjadi wajah utama bagi Kementerian Pariwisata dalam menghadapi tantangan opini public dan kesulitan yang dihadapi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sedangkan pada bagian lain, humas di Kementerian Pariwisata juga sebagai salah satu alat untuk komunikasi. Artinya humas membangun citra keterbukaan informasi pada masyarakat.

Keterbukaan Informasi

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) bertugas, bertanggung jawab, dan memiliki wewenang mengelola informasi serta dokumentasi badan publik. Dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai bentuk kebijakan komunikasi di Indonesia. Kebijakan Keterbukaan Informasi dapat dipahami dari UU Pers, UU Penyiaran, UU Perfilman, UU Telekomunikasi, UU ITE, dan UU KIP. Peraturan tersebut dibuat sebagai bentuk jaminan terhadap perolehan informasi publik (Anonim, 2018).

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif mengkaji fenomena yang terjadi di sosial dan mengungkapkan

fakta-fakta yang telah terjadi di lapangan. Penelitian ini dilakukan melalui berbagai proses seperti dokumentasi, observasi ataupun wawancara (Ary *et al.*, 2010). Dari pemahaman tersebut, penelitian ini merujuk pada kajian dokumen dan kajian pustaka. Data di ambil dari Laporan Layanan Informasi Publik Tahun 2019 dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia yang fokus pada kajian strategi humas dalam mewujudkan keterbukaan informasi. Sedangkan data dianalisis melalui tiga tahap antara lain 1) reduksi data yaitu pemilahan data sesuai dengan kebutuhan analisis masalah penelitian, 2) penyajian data yaitu proses pengkategorian data untuk dianalisis, dan 3) penarikan simpulan yaitu menentukan data yang menjadi hasil analisis sesuai dengan masalah penelitian (Miles and Huberman, 1992).

Hasil

Dari hasil analisis data dokumen disimpulkan bahwa Lembaga Negara Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menjadi birokrasi pemerintah yang bersih dan dapat dipercaya, efektif, dan mempunyai mutu pelayanan kepada khalayak umum yang tinggi. Perwujudan tersebut menjadi salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan lembaga negara yang terbuka dan dapat dipercaya karena masyarakat mempunyai hak dalam memperoleh informasi yang benar sesuai pada ketentuan dalam perundang-undangan. Dengan demikian, humas memiliki peran yang besar dalam memberikan keterbukaan informasi.

Bagi seorang humas, tidak hanya bertanggung jawab untuk menjawab tantangan keterbukaan informasi, namun harus jeli dalam melihat fenomena yang terjadi, memanfaatkan informasi yang beredar dengan sangat baik, dan menggunakan kesempatan untuk kepentingan suatu Lembaga. Jadi, peran dan tugas humas yang cukup esensial menuntut mereka mempunyai cara atau strategi yang tepat menghadapi berbagai tantangan kebutuhan penyebaran informasi.

Proses komunikasi tersebut menjadi tanggung jawab Biro Hubungan Masyarakat (Humas), seperti yang dipaparkan dalam pasal 76 pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif /Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kelola Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bahwa dalam melaksanakan tugas, fungsi dari bagian humas adalah a) pengelolaan humas yang terkait media, b) pemantauan dan analisis media, dan c) urusan pengembangan komunitas.

Keterbukaan informasi kepada publik ataupun khalayak ramai telah dilindungi oleh Undang-undang. Banyak hal yang terkait dengan peraturan perundang-undangan. Pertama adalah setiap masyarakat mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan informasi. Kedua adalah setiap Lembaga Publik seperti Kementerian Pariwisata mempunyai kewajiban memberikan layanan informasi yang tepat, cepat, tidak ada pungutan biaya, dan cara yang mudah dipahami masyarakat. Ketiga adalah pemberian informasi yang bersifat pengecualian memiliki keterbatasan. Keempat adalah lembaga Publik memiliki tanggung jawab untuk membuat sistem yang teratur agar

dokumentasi dan layanan informasi dapat diberikan secara tersistem.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mempunyai humas yang sangat baik dalam memberikan pelayanan informasi publik. Hasil reduksi data melalui analisis dokumen Laporan Layanan Informasi Publik Tahun 2019 dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia diketahui bahwa Kementerian telah menyediakan layanan informasi secara daring dan *offline*. Adapun beberapa pelayanan yang dibangun oleh humas adalah;

- a. Pelayanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

PPID mempunyai peran besar terhadap pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Karena tugas dan tanggung jawab telah menjadi kunci keberhasilan dari pelayanan publik untuk memberikan informasi. Artinya bahwa PPID mempunyai kesiapan dalam melayani masyarakat. Tidak hanya di Kementerian Pariwisata, setiap pemerintahan kota atau kabupaten memiliki PPID yang bertugas sebagai pelaksana informasi di wilayah tersebut (Khusna & Sugiharto, 2018). PPID Kementerian Pariwisata merupakan layanan informasi satu pintu yang dimaksudkan untuk membangun mekanisme layanan informasi dengan cara melakukan interkoneksi dan sinergi dari data dan informasi yang dihasilkan oleh masing – masing unit kerja. Hal tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan informasi yang terkoordinir melalui pelayanan satu pintu yakni PPID. Dengan demikian, masyarakat

dapat dengan mudah dan cepat memperoleh data ataupun informasi dan meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan informasi baik internal dan eksternal bidang pariwisata.

Pemberian layanan keterbukaan informasi juga bisa menumbuh kembangkan citra positif Kementerian Pariwisata secara efektif dan efisien. Hal ini disebabkan karena terciptanya transparansi informasi program dan kegiatan kementerian untuk memperoleh dukungan masyarakat, serta tersedianya data dan informasi Kementerian Pariwisata yang komprehensif, akurat, terkini, cepat dan mudah diakses.

- b. Pelayanan informasi melalui *information center*

Pelayanan ini bersifat *offline* yang bertujuan untuk membangun mekanisme layanan informasi melalui meja informasi yang terdapat di Biro Komunikasi Publik melalui interkoneksi dan sinergi dari data dan informasi yang telah dihasilkan oleh setiap unit kerja.

- c. Post Elektronik yaitu info@kemenpar.go.id

Layanan melalui pengiriman pesan menggunakan email bertujuan untuk membangun sistem layanan informasi dengan fasilitas teknologi secara cepat, tepat, efektif dan efisien.


- d. Pengelolaan layanan permohonan informasi dan pengaduan melalui :
 - a) aplikasi *Halo Wonderful* pada situs web resmi Kementerian pariwisata www.kemenpar.go.id atau halo.kemenpar.go.id,
 - b) datang atau hadir atau bersurat ke kantor Kementerian pariwisata,
 - c) surat elektronik dengan alamat

surel yaitu info@kemenpar.go.id atau persuratan@kemenpar.go.id, d) call center dengan nomor 021.3838899, dan e) aplikasi lapor.

- e. Laporan permohonan informasi public melalui media sosial Kementerian Pariwisata pada tahun 2019 melalui a) *facebook*, b) *twitter*, dan c) *instagram*

Berbagai aplikasi telah dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk memberikan kemudahan bagi semua masyarakat Indonesia untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan pariwisata

ataupun ekonomi kreatif. Apalagi era global saat ini telah memberikan kemudahan bagi semua orang untuk mengakses informasi melalui jaringan internet, baik yang terjadi di dalam negeri maupun luar negeri. Oleh karena itu, terobosan baru dalam memberikan keterbukaan informasi melalui pengembangan berbagai macam aplikasi yang mudah digunakan dan diakses oleh masyarakat. Berikut contoh aplikasi yang telah dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan kemudahan dalam mengakses informasi secara terbuka dengan jumlah permohonan informasi.

Gambar Aplikasi	Keterangan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nama aplikasi “Halo Wonderful” 2. Jumlah laporan permohonan informasi dari Januari-Desember 2019 dari penggunaan aplikasi “Halo Wonderful” adalah 687
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nama aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). 2. Jumlah laporan permohonan informasi dari Januari-Desember 2019 dari penggunaan aplikasi LAPOR adalah 52 permohonan.

Sedangkan jumlah pelayanan informasi pada tahun 2019 digambarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah data layanan tahun 2019 (Sakti, 2019)

No	Bulan	Jenis Pelayanan (Jumlah Permohonan Informasi)				
		PPID	<i>Information Center</i>	Telepon	Email	Media Sosial
1	Januari	4	29	82	11	6
2	Februari	1	41	137	15	13
3	Maret	0	10	113	14	13
4	April	0	30	147	12	30
5	Mei	0	14	130	3	4
6	Juni	0	15	128	7	125
7	Juli	0	45	178	17	100
8	Agustus	0	77	174	25	100
9	September	1	46	126	16	70
10	Oktober	1	37	84	20	75
11	November	1	51	44	22	135
12	Desember	0	17	90	11	175
	Total	8	412	1433	173	846

Sumber: Data Olah Tahun 2019

Tabel 1 menyimpulkan bahwa Kementerian telah memberikan layanan public terhadap keterbukaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat lebih didominasi melalui telepon dengan jumlah permohonan informasi sebanyak 1433. Hal ini disebabkan karena perolehan informasi melalui telepon secara langsung dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa adanya penundaan waktu. Pada posisi kedua, informasi yang disampaikan oleh Kementerian Pariwisata melalui media sosial juga menjadi salah satu media keterbukaan informasi yang mudah dan setiap saat bisa diakses oleh publik. Masyarakat yang telah melakukan permohonan terhadap kebutuhan informasi di Kementerian Pariwisata sebanyak 846.

Dari besarnya permintaan informasi tersebut telah memberikan pemahaman terhadap kita bahwa kemajuan teknologi memberikan akses yang cepat bagi masyarakat

memperoleh informasi. Beberapa multimedia yang digunakan adalah jejaring sosial yang saat ini telah banyak digunakan masyarakat. Hal ini memberikan gambaran sejarah komunikasi yang telah mengalami banyak perubahan secara fundamental. Setiap orang dapat berkomunikasi dan mendapatkan informasi apapun dengan waktu yang relatif singkat tanpa adanya jarak. Cara berkomunikasi tersebut juga telah memberikan pengaruh terhadap peran humas, perubahan didunia jurnalistik, periklanan, pemasaran ataupun usaha (Kent & Li, 2019). Salah satu jejaring sosial yang saat ini banyak digunakan adalah Instagram karena setiap orang diseluruh dunia telah menggunakannya untuk berbagi informasi ataupun memberikan keterbukaan informasi kepada publik (Permasih, Abidin, & Ma'arif, 2018).

Pembahasan

Media sosial memberikan tantangan terhadap pengelolaan data digital untuk menghadapi kebutuhan perkembangan informasi bagi masyarakat (Martín-Rojas, García-Morales, Garrido-Moreno, & Salmador-Sánchez, 2020). Dengan demikian, media memiliki peran penting dalam memberikan keterbukaan informasi kepada publik terkait sehingga masyarakat bisa membangun citra suatu lembaga dengan baik (Happer, Philo, & Philo, 2013). Ada berbagai macam media yang telah digunakan untuk menyebarkan informasi kepada khalayak umum seperti menggunakan koran, penyelenggaraan kegiatan yang melibatkan banyak orang, wawancara, tur, ataupun media massa lainnya (Febriandi, 2017). Dengan demikian dapat dipahami bahwa media mempunyai peran yang besar dalam penyebaran informasi pada public. Fasilitas dalam media tersebut digunakan oleh Kementerian Pariwisata dalam melakukan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Apalagi, di era teknologi yang telah sanga maju dan hampir keseluruhan masyarakat Indonesia dimanapun telah mempunyai media sosial dan mengakses informasi melalui media sosial tersebut. Hal ini telah memudahkan humas dalam membangun keterbukaan informasi.

Pada tahun 2019, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah mendapatkan penghargaan dengan predikat “Badan Publik Menuju Informatif” dari Komisi Informasi Pusat. Strategi yang dilakukan oleh Kemenparakraf untuk meningkatkan pelayanan publik dalam mencapai target pada tahun 2019 antara lain;

- a. Melakukan deregulasi dalam percepatan pelayanan publik
- b. Menambah perangkat pendukung pelayanan publik dengan menyesuaikan perkembangan teknologi
- c. Pemutakhiran regulasi pelayanan informasi publik
- d. Pemutakhiran daftar informasi publik yang ada pada Kementerian Pariwisata
- e. Pembuatan bank data dengan berbasis digital
- f. Pembentukan kelompok kerja pelayanan informasi dan pengaduan

Pemberian penghargaan tentang Keterbukaan Informasi Publik digunakan untuk mengetahui lembaga memberikan keterbukaan informasi publik secara rutin dan teratur sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh KIP. Hal ini bisa dimonitoring dan evaluasi sehingga kegiatan penentuan peringkat dalam keterbukaan informasi di Kementerian Pariwisata. Penetapan pemeringkatan dalam keterbukaan informasi ditetapkan sebagai bagian dari pelaksanaan UU KIP yang menyatakan bahwa badan publik memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan informasi kepada khalayak umum.

Dari analisis data laporan disimpulkan bahwa humas Kementerian Pariwisata mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap penyebaran informasi kepada masyarakat, bukan hanya di Kementerian Pariwisata akan tetapi juga pada semua badan pemerintahan. Karena peran humas pemerintah dapat membangun *good will* public terhadap suatu Lembaga kementerian. Selain itu, humas juga menjadi salah satu wajah suatu lembaga dalam

menghadapi pihak luar. Peran humas dalam kementerian selain menciptakan *good will* juga membangun pemahaman masyarakat terhadap kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah sehingga ada kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah (Sani, Hidayat, & Sjafirah, 2020). Apalagi di era keterbukaan informasi melalui berbagai aplikasi sebagai wujud dari kemajuan teknologi. Dengan demikian, humas mempunyai peran penyedia informasi dalam menjamin keterbukaan informasi kepada public dan adanya pengawasan dari masyarakat terhadap sepak terjang pemerintah. Era keterbukaan informasi ini telah menuntut humas dalam melakukan pekerjaan pelayanan informasi dan memastikan masyarakat mendapatkan ha katas informasi tersebut.

Oleh karena itu, humas sebagai fasilitator untuk membangun komunikasi dan menjadi alat dalam menyelesaikan masalah (Idris, 2014). Melalui keterbukaan informasi, keakuratan informasi dan informasi yang berkualitas dari humas memberikan pencitraan terhadap suatu lembaga atas program-program layanan publik, seperti pada Universitas (Tendean, 2013). Jadi, humas memberikan citra positif terhadap suatu Lembaga dalam melakukan keterbukaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, humas juga dibutuhkan dalam suatu rekrutmen petugas yang kompeten khusus dibidang kehumasan. Dalam menjalankan fungsi peran kehumasan, suatu lembaga lebih terbuka untuk menyampaikan informasi yang terkait dengan pemerintah sebagai bentuk membangun kepercayaan masyarakat (Kasmirus, 2013).

Dari paparan penelitian-

penelitian sebelumnya diketahui bahwa humas mempunyai peran yang strategi dalam memberikan informasi dari suatu lembaga. Dalam penelitian ini, peran humas dalam Kementerian Pariwisata berfungsi untuk membangun konsep keterbukaan informasi kepada publik. Banyak cara yang telah dilakukan oleh Kementerian Pariwisata dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap program-program yang dibangun agar publik dapat mengakses semua kebutuhan informasi kepariwisataan dengan mudah.

Adapun rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan public sesuai pada poling tingkat kepuasan payanan publik Kemenparekraf yang telah diperoleh dari penggunaan aplikasi keterbukaan informasi adalah:

- a. Dengan perkembangan teknologi yang cepat maka dituntut untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang berbasis digital. Pengembangan bentuk website dari Kementerian Pariwisata memberikan kemudahan bagi masyarakat mengakses informasi publik. Masyarakat luas dapat memperoleh informasi kepariwisataan secara virtual yang bisa membangun citra destinasi di Indonesia menjadi lebih menarik (Divinagracia, Divinagracia, & Divinagracia, 2012)
- b. Belum terbaharuinya daftar informasi publik pada Kementerian Pariwisata.
- c. Bank data pelayanan publik belum sepenuhnya berbasis digital.

Simpulan

Kementerian Pariwisata telah memiliki komitmen yang tinggi dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas untuk masyarakat. Akses yang diberikan begitu luas kepada masyarakat agar dapat berpartisipasi aktif. Oleh karena itu, setiap orang memiliki hak terhadap informasi yang harus dipublikasikan oleh Lembaga Kementerian Pariwisata. Hal ini disebabkan karena lembaga negara mempunyai tanggung jawab terhadap publik agar pelaksanaan penyebaran informasi dapat diawasi dengan tepat. Dengan demikian, kualitas informasi yang diperoleh masyarakat memiliki kualitas dan lembaga negara dapat mengambil keputusan publik sesuai kebutuhan masyarakat. Hal tersebut memberikan jaminan keterbukaan informasi public yang dilengkapi dengan nilai kebenaran. Sistem PPID mengatur mekanisme penyediaan dan penyajian informasi Kemenpar secara komprehensif dan menjadi standard prosedur pelayanan informasi pariwisata. Untuk meningkatkan kapasitasnya dalam melaksanakan pelayanan informasi publik yang diamanatkan UU KIP. Sesuai dengan amanat UU KIP, Kemenpar harus dapat menjalankan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan informasi dapat dipahami, akurat, dan dapat dipercaya masyarakat sehingga bisa memberikan dampak positif terhadap pelayanan kebutuhan keterbukaan informasi bagi publik untuk segala lapisan masyarakat. Dari hasil kajian penelitian ini, Kementerian Pariwisata sebaiknya mendorong pembangunan infrastruktur pendukung pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas.

Daftar Pustaka

- Anonim. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (2018).
- Ary, D., Jacobs, L. C., Sorensen, C., & Razavieh, A. (2010). *Introduction to Research in Education* (8 Edition). CA: Cengage Learning.
- Assegaf, R., & Katharina, J. (2005). *Membuka Ketertutupan Pengadilan*. Jakarta: Lembaga Kajian dan Advokasi untuk Independen Peradilan.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2000). *Effective Public Relations. (E. Editions, Ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Divinagracia, L. A., Divinagracia, M. R. G., & Divinagracia, D. G. (2012). Digital Media-Induced Tourism: The Case of Nature-based Tourism (NBT) at East Java, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 57, 85–94. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPR.2012.09.1161>
- FEBRIANDI. (2017). Analisis Media Relations Dalam Mempromosikan Pariwisata Daerah Di Dinas Pariwisata Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 24–38.
- Hafizah, E. (2015). STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN DENGAN MEDIA. *Al-Hikmah*, 8(2). <https://doi.org/10.24260/al->

- hikmah.v8i2.80
- Happer, C., Philo, G., & Philo, G. (2013). The Role of the Media in the Construction of Public Belief and Social Change. *Journal of Social and Political Psychology*, 1(1), 321–336. <https://doi.org/10.5964/jspp.v1i1.96>
- Hermawan, E. (2019). Strategi Kementerian Pariwisata Indonesia Dalam Meningkatkan Branding Wisata Halal. *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 87–95. <https://doi.org/10.33366/REF.V7I2.1512>
- Hermawan, E. (2020). Strategi Public Relations Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam Membangun Media Relations. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(2), 140. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i2.1028>
- Idris, I. K. (2014). Peran Humas Pemerinta Di Era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Permenpan-RB No.6 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya). *Jurnal Universitas Paramadina*, 11(3).
- Ilievska, A. Z. (2018). Public Relations Management In The Tourism Industry: Needs and Perspectives. *International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature*, 6(4).
- Kasmirus, W. (2013). Peran Kehumasan Dalam Membangun Citra Pemerintah di Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Reform*, 1(1).
- Kent, M. L., & Li, C. (2019). Toward a normative social media theory for public relations. *Public Relations Review*, 101857. <https://doi.org/10.1016/J.PUBREV.2019.101857>
- Khusna, I. H., & Sugiharto, U. (2018). Peran PPID Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Promedia*, 4(1), 17–55.
- Martín-Rojas, R., García-Morales, V. J., Garrido-Moreno, A., & Salmador-Sánchez, M. P. (2020). Social Media Use and the Challenge of Complexity: Evidence from the Technology Sector. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2019.12.026>
- Miles, & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Navarro, C., Moreno, A., & Al-Sumait, F. (2017). Social media expectations between public relations professionals and their stakeholders: Results of the ComGap study in Spain. *Public Relations Review*, 43(4), 700–708. <https://doi.org/10.1016/J.PUBREV.2016.12.008>
- Permasih, I., Abidin, Y. Z., & Ma'arif, A. A. (2018). Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat, 3(1).

Sakti, G. (2019). *Laporan Layanan Informasi Publik Tahun 2019*. Jakarta.

Sani, A., Hidayat, M., & Sjafirah, N. A. (2020). Pemahaman petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah. *Profesi Humas*, 4(2), 215–236.

Solihah, A. W., Musiasa, I. N., & Shihab, M. (2018). Aktivitas Public Relations Pengelola Situs Pariwisata Tanjung Lesung Untuk Meningkatkan Jumlah Wisatawan. *Jurnal Komunikasi Global*, 7(1), 42–52. <https://doi.org/10.24815/jkg.v7i1.10528>

Tendean, C. D. (2013). Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Volume*, II(4).

Theaker, A. (2001). *The Public Relations Handbook*. New York: Routledge.

Wiratmo, L. B., Irfan, N., & Kuwatono. (2017). Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Public Relations. *Jurnal ASPIKOM*, 3(2).