

## Pelayanan dan umpan balik informasi kepada publik( studi pada humas lembaga informasi nasional)

Bambang Mudjiyanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107388&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tersebarnya informasi kepada publik secara cepat, murah, mudah dan senantiasa berorientasi pada pemenuhan kebutuhan publik merupakan kata kunci dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik (good government), khususnya dibidang komunikasi dan informasi. Salah satu elemen bagi terciptanya pelancaran arus informasi kepada publik adalah memberdayakan lembaga yang bertugas memberikan iayanan informasi kepada publik. Humas di Lembaga Informasi Nasional (LIN) mempunyai tugas melakukan urusan hubungan masyarakat.

Dalam tesis ini, obyek penelitiannya adalah pelayanan informasi kepada publik, dan tempat penelitian adalah Subbag Humas LIN. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana keberadaan Humas di LIN sebagai penyedia dan penyebarluasan informasi kepada publik untuk mewujudkan masyarakat yang berbudaya infonnasi dan mendorong terciptanya pemerintah yang baik (good government).

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2005 - Juli 2005, dengan tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dengan subyek penelitian adalah individu dan penarikan sampelnya melalui snowball samplig. Data dihimpun melalui indepth interview berdasarkan guide interview, probing, dan berdiskusi. Sebagai data sekunder digunakan produk penerbitan di humas LIN serta hasil-hasil penelitian kehumasan.

Secara umum temuan penelitian Humas di LIN dalam penyebarluasan informasi kepada publik masih memfokuskan pada publik internal. Pelayanan publik eksternal bersifat pasif.

Jenis penyediaan informasi berupa penerbitan majalah INFO LIN dan selebaran, sedangkan sumber informasi didapat dari kegiatan Menkominfo, Ketua LIN, Satker-Satker dan UPT LIN, artikel komunikasi dan informasi, kamus teknologi informasi, dan pengetahuan umum. Jenis informasi yang dibutuhkan dan dicari publik intenal adalah kebijakan dari pimpinan, kegiatan Kominfo dan LIN, menginstal dan mengoperasikan internet. Untuk publik eksternal seperti UU pokok pers, UU penyiaran, artikel pers, kehumasan, kebebasan informasi, tupoksi Kominfo, dan LIN serta menanyakan cara pengelolaan informasi layanan.

Kecenderungan feed back yang muncul dari publik internal dan eksternal bersifat positif terhadap pelayanan operasional LIN, dan tampilan penerbitan di Humas LIN. Feed back melalui surat kabar belum ada, karena LIN belum diketahui masyarakat luas.

Kedudukan struktur organisasi Humas di LIN berada pada level Eselon IVa yaitu Subbag Humas mempunyai tugas melakukan urusan hubungan masyarakat. Yang menjadi pendukung adalah masih

tingginya integritas petugas humas dalam pelayanan informasi kepada publik. Hambatannya ada perbedaan persepsi diantara pimpinan terhadap Tupoksi humas sehingga berimplikasi terhadap pelayanan informasi.