

# MANAJEMEN PENYEDIAAN DAN PENYEBARAN INFORMASI PUBLIK

(Studi Kasus Pada Media Center Lembaga Informasi nasional\*)

Oleh : Siti Wahyuningsih \*\*

## Abstract

This research tries to acknowledge the management applied by the Media Center of the National Information Institution (LIN). It is meant to supply and distribute publik information, especially management which should be applied by the Media Center. Therefore the HRD Information service will be ready to use the information technology. The LIN publik information service is the implementation of e-government concept. To reach the development in accordance with the institution's vision, it needs the readiness of the human resources with special competence in understanding, organizing, processing and using the information technology. The result of the research showed that the condition in the technology and information field is still limited in quantity and quality. Besides, the management of LIN Media Center in researching the vision and goals of the institutions, is done by integrating all the human resources qualifications characters in the division/directorate environment in the LIN's internal circle. The external personals are involved especially in the technical steps and aid, so it doesn't need total outsourcing. In future, there should be a standard information can reach the maximum result in accordance with the publik service standard.

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan berbagai bidang ilmu pengetahuan dalam era globalisasi semakin memperluas cakupan masalah dalam kehidupan bangsa dan Negara dalam

---

\* waktu penelitian ini dilakukan Lembaga Informasi Nasional belum diintegrasikan pada Dep.Komunikasi dan Informatika (ringkasan Tesis S2 Konunikasi UI)

\*\* Penulis adalah calon peneliti pada Pusat Pengembangan Profesi Kominfo Balitbang SDM Kominfo

Segala aspeknya, termasuk arah pembentukan jaringan informasi global yang membuka persaingan antara layanan informasi dengan media massa. Saluran informasi juga semakin beraneka ragam dan mudah diperoleh, sehingga masyarakat dengan mudah dapat mengakses berbagai informasi. Dampak perkembangan global tersebut, selain mengubah pola pikir masyarakat baik dalam menyikapi kehidupan sosial ekonomi maupun politik, berakibat pula pada semakin kompleksnya jaringan komunikasi dan tingkat kebutuhan masyarakat akan jenis informasi.

Lembaga Informasi Nasional (LIN) sebagai salah satu lembaga pelayanan informasi di Indonesia berupaya mengoptimalkan kegiatan pelayanan informasi dan penyediaan informasi secara intens dan sistematis guna mengantisipasi perubahan tersebut, untuk menjembatani komunikasi timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat, serta pemerintah pusat dengan pemerintah di daerah. Sebagaimana dikatakan Kepala LIN, A. Kadir Souyb (2004), LIN memiliki tanggung jawab dalam menyediakan dan menyebarluaskan (mendesiminasikan) informasi layanan dan aturan yang dikeluarkan oleh berbagai instansi pemerintah bahwa, di era reformasi saat ini, pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyampaikan (obligation to tell) informasi kepada masyarakat, sedangkan masyarakat memiliki hak untuk mengetahui (right to know) khususnya informasi tentang layanan dan aturan yang disediakan/dikeluarkan oleh pemerintah.

Informasi layanan dan aturan pemerintah merupakan hal yang sangat penting dalam bidang politik ekonomi dan sosial. Informasi tersebut menjadi semakin penting, karena dalam menentukan kebijakan publik di era reformasi ini, tidak lagi dapat dilakukan secara sepihak. Artinya, proses penentuan kebijakan publik tersebut harus dapat menyerap aspirasi masyarakat. Karena itu kebijakan publik perlu dikomunikasikan kepada masyarakat guna mendapat umpan balik dari masyarakat, dan kebijakan publik tersebut hanya dapat diketahui secara luas oleh masyarakat melalui kegiatan penyebaran (desiminasi).

Penyediaan dan penyebaran informasi publik adalah salah satu fungsi LIN dalam upaya mendukung terselenggaranya pemerintah yang demokrasi, transparan, dan akuntabel dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik (good governance). Selain itu, fungsinya juga untuk fasilitasi pelancaran arus informasi antar lembaga pemerintah/Negara dengan masyarakat dan media, pengelolaan informasi regional, nasional maupun internasional, serta pengkajian dan pengembangan system informasi dan penyaluran umpan balik masyarakat sebagai manifestasi pengintegrasian keperluan penyediaan dan penyebaran informasi publik ke dalam struktur organisasi.

Dalam konteks fungsi penyediaan informasi berorientasi pada informasi publik, maka yang dibutuhkan adalah informasi untuk memenuhi kepentingan publik. Penyediaan informasi publik ini merupakan ekspresi dari upaya memenuhi hak atau kemerdekaan masyarakat untuk memperoleh informasi dan (public right to know). Sedangkan fungsi penyebaran informasi merupakan ekspresi dari kewajiban pemerintah dan Negara untuk menyebarluaskan informasi

yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat (obligation to tell). Akan tetapi kapasitas lin dalam konteks penyebarluasan informasi sangat lemah, karena pasca pembubaran Deppen (1998), sarana dan prasarana (RRI dan TVRI) terpisah dari struktur LIN sehingga tidak memiliki Jaringan Informasi yang luas seperti dulu.

Untuk itu LIN berupaya maningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik di bidang informasi melalui Media Center sebagai fasilitas akses informasi untuk masyarakat, sebagaimana disebutkan oleh Kepala LIN, Kadir Souyb (2004), bahwa tujuan pengembangan Media Center adlah untuk memberikan pelayanan terbaik, agar masyarakat yang membutuhkan informasi kebijakan publik dapat dengan mudah mengakses informasi dalam sebuah “One Stop Information Services”. Media Center - LIN juga merupakan penjabaran dari visi LIN sebagaimana telah ditetapkan dalam Renstra LIN tahun 2001 - 2004, yaitu “tersedia dan tersebarnya Informasi Publik secara cepat, mudah dan murah”. Selain itu pengembangan Media Center - LINJ sebagai implementasi dari Inpres nomor : 3 tahun 2003 tentang e-Government, sehingga secara strategis peningkatan dalam layanan publik. Implikasinya dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi, dan untuk peningkatan kinerja pemerintahan yang efisien, efektif dan transparan.

Manfaat dan fungsi e-government bagi pemerintah dan masyarakat sangat penting diantaranya, adalah memberi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dengan penyediaan informasi tanpa kendala waktu dan tempat. Tetapi dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal dan sejauh ini belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan. Komitmen pemerintah dalam mewujudkan e-government sebagai Pusat Layanan Informasi Publik tentu tidak mudah dan banyak terhambat dengan adanya kendala dari faktor-faktor yang sangat klasik di antaranya terbatasnya anggaran, sampai pada aspek kesiapan sumber daya manusia (SDM). Yang dimaksud dengan “kesiapan” adalah tersedianya sumber daya manusia yang dapat bermanfaat bagi pencapaian tujuan, visi, misi organisasi, ditinjau dari aspek sumber daya manusia yang mampu dan memahami tugas pelayanan informasi terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Kesiapan Sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam mendukung aktivitas sesuai domain teknologi informasi dan komunikasi atau “Information and Communication Technology”/ICT), bahwa salah satu pilar penentu keberhasilan berbagai inisiatif implementasi konsep e-government di Indonesia terletak pada kemampuan sumber daya manusia dalam memahami dan menerapkan sejumlah prinsip-prinsip manajemen pemerintah modern berbasis teknologi informasi dan komunikasi. (Domain teknologi informasi dan komunikasi atau “Information and Communication Technology”/ICT). Konsep CORBIT (Control Objective for Information and related Technology) yang diperkenalkan oleh IT Governance Institute dan ISACA ( Information System Audit and Control Association) dikembangkan berdasarkan pemikiran bahwa, sebuah organisasi yang menerapkan teknologi informasi dan komunikasi harus memiliki mekanisme kontrol yang jelas, agar setiap implementasinya sungguh-sungguh mendukung visi, misi, dan obyektif dari organisasi yang bersangkutan. Mekanisme kontrol yang

dimaksud, biasa disebutkan sebagai konsep “IT governance” yang merupakan salah satu pendukung utama dari prinsip “Good Corporate Governance” yang mutlak harus dimiliki oleh setiap organisasi dewasa ini. Metode ini telah dikembangkan sejak 1996 dan telah diimplementasikan pada sejumlah perusahaan terkemuka maupun organisasi berbasis non profit seperti pemerintahan, terbukti telah mampu memperbaiki tingkat kinerja organisasi tersebut melalui manajemen pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif, efisien, dan terkontrol dengan baik. (Kementerian Kominfo, 2003).

Penerapan e-government pada setiap instansi pemerintah, termasuk di Media Center – LIN membutuhkan waktu yang sangat bervariasi tergantung pada tingkat kepentingan dan kebutuhan bagi instansi tersebut. Dilihat dari kepentingan organisasi, terlihat bahwa penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh LIN adalah untuk mencapai kualitas, efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan informasi publik. Terkait dengan kepentingan organisasi tersebut, maka sudah menjadi kebutuhan bagi LIN untuk membangun Media Center – LIN sebagai Pusat Pelayanan Informasi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan informasi sosial.

Berdasarkan latar belakang tersebut, timbul inisiatif untuk melakukan penelitian (studi) agar diperoleh gambaran mengenai Media Center – LIN dalam upaya meningkatkan kualitas dan kuantitas informasi publik, ditinjau dari manajemen penyediaan dan penyebaran informasi publik dan kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi informasi, serta sumber daya faktor-faktor yang menjadi kendala dalam mencapai visi dan tujuan pengembangan Media Center LIN. Pertimbangan bahwa, mencermati upaya LIN saat ini mengupayakan Media Center LIN dalam penyediaan dan penyebaran informasi publik, khususnya mengenai manajemen penyediaan dan penyebaran informasi publik.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penelitian ini akan terfokus pada masalah penyediaan dan penyebaran informasi publik di Media Center LIN ditinjau dari manajemen. Pertimbangannya adalah karena penelitian ini berangkat dari tujuan pengembangan Media Center LIN adalah sebagai perwujudan visi LIN yaitu : “tersedia dan tersebar nya informasi publik. Terkait dengan tujuan pengembangan Media Center LIN yang merupakan implementasi e-government, maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah sejauhmana implementasi e-government dalam pengembangan Media Center LIN sehubungan dengan penyediaan dan penyebar informasi publik?

Berangkat dari permasalahan tersebut, bagaimana Media Center melakukan manajemen agar dapat menjalankan fungsinya sebagai penyediaan dan penyebaran informasi publik dalam kondisi terbatasnya SDM yang siap memanfaatkan teknologi informasi untuk peningkatan kinerja aktivitas sehari-hari. Pernyataan tersebut menjadi focus dalam penelitian ini, dengan rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana manajemen penyediaan dan penyebaran informasi publik di Media Center Lembaga Informasi Nasional, ditinjau dari kesiapan SDM dalam memanfaatkan teknologi informasi?”

Secara khusus beberapa hal yang akan menjadi pembahasan utama dalam tulisan ini adalah, menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan :

1. Bagaimana manajemen yang seharusnya diterapkan Media Center LIN dalam upaya penyediaan dan penyebaran informasi publik ?
2. Bagaimana manajemen SDM pelayanan informasi agar siap dan memiliki kompetensi keahlian khusus dalam memanfaatkan teknologi informasi, sehingga fungsi penyediaan dan penyebaran informasi Publik berjalan secara optimal ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui manajemen yang diterapkan oleh Media Center LIN dalam penyediaan dan penyebaran informasi Publik.
2. Mengetahui Manajemen Media Center dalam memanfaatkan SDM sehingga mampu dan memiliki keahlian memanfaatkan teknologi informasi.

#### **F. Signifikan Penelitian**

Signifikan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat member kontribusi terhadap LIN sebagai lembaga pemerintah, dapat menerapkan prinsip-prinsip manajemen terkait dengan penerapan teknologi informasi. Diharapkan pula, hasil penelitian ini dapat juga digunakan sebagai referensi pengembangan manajemen pelayanan informasi.

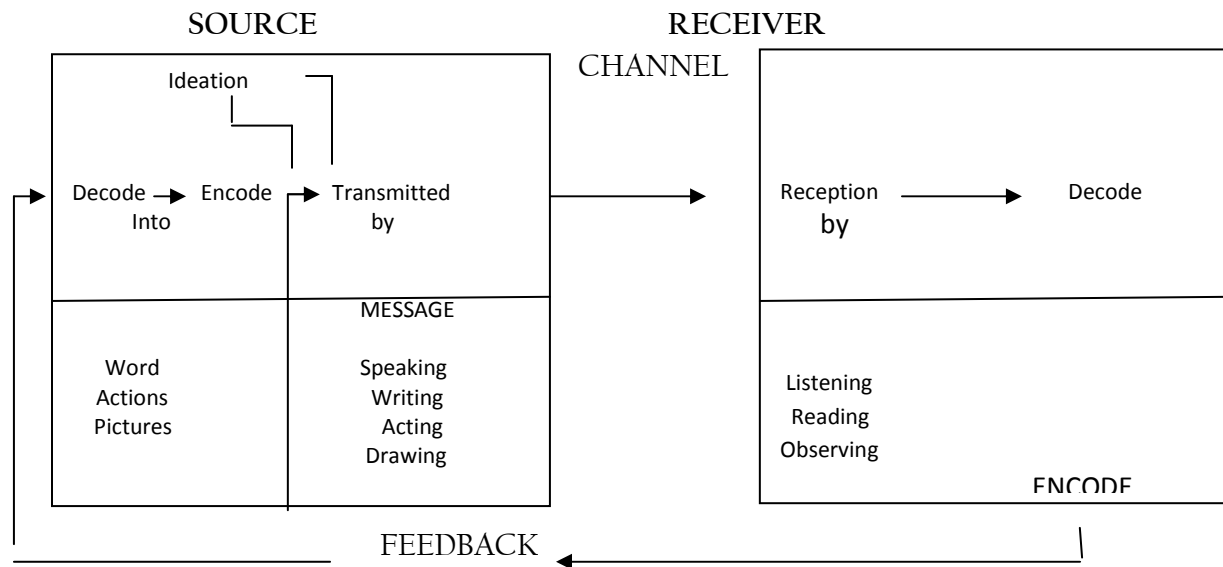
### **KERANGKA PEMIKIRAN**

Sasa Djuarsa (1994 : 129) mengatakan : Komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan ataupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat di dalamnya guna mencapai kesamaan makna. Tindak komunikasi tersebut dapat dilakukan dalam beragam konteks, diantaranya dalam lingkup organisasi (organizational communication).

Pendapat tersebut memberi pengertian bahwa tindak komunikasi dapat dilakukan dalam lingkup organisasi, untuk mencapai kesamaan makna. Sedangkan menurut Jerry W. Koehler dan kawan-kawan (dalam Sasa Djuarsa 1994 : 134), “Bagi suatu organisasi, perspektif perilaku dipandang lebih praktis karena komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mempengaruhi penerima (receiver). Satu respons khusus diharapkan oleh pengirim (sender) dari setiap pesan yang disampaikannya. Ketika satu pesan mempunyai efek yang dikehendaki, bukan suatu persoalan apakah informasi yang disampaikan merupakan tindak berbagi informasi atau tidak”.

Pemahaman proses komunikasi antar manusia, dapat digambarkan dalam model komunikasi sebagai berikut :

### MODEL KOMUNIKASI ANTAR MANUSIA



Sumber : Jerry W. Koehler, Karl W.E. Anatol, Ronald L. Applbaum :  
: Organizational Communication, Behavioral Perspectives, h. 6

Proses komunikasi diawali oleh sumber (source) baik individu ataupun kelompok yang berusaha berkomunikasi dengan individu atau kelompok lain. Langkah pertama yang dilakukan sumber adalah *ideation* yaitu penciptaan satu gagasan atau pemilihan seperangkat informasi untuk dikomunikasikan. Ideation ini merupakan landasan bagi suatu pesan yang disampaikan. Langkah kedua dalam penciptaan suatu pesan adalah *encoding*, yaitu sumber menerjemahkan informasi atau gagasan dalam wujud kata-kata, tanda-tanda atau lambang-lambang yang disengaja untuk menyampaikan informasi diharapkan mempunyai efek terhadap orang lain. Pesan atau message adalah alat-alat dimana sumber mengekspresikan gagasannya dalam bentuk bahasa lisan, bahasa tertulis ataupun perilaku nonverbal seperti bahasa isyarat, ekspresi wajah atau gambar-gambar.

Langkah ke tiga dalam proses komunikasi adalah penyampaian pesan yang telah disandi (encode). Sumber menyampaikan pesan kepada penerima dengan cara berbicara, menulis, menggambar ataupun melalui suatu tindakan tertentu. Pada langkah ke tiga ini, kita mengenal istilah *channel* atau saluran, yaitu alat-alat untuk menyampaikan suatu pesan. Saluran untuk komunikasi lisan adalah komunikasi tatap muka, radio dan telepon. Sedangkan saluran untuk komunikasi tertulis meliputi setiap materi yang tertulis ataupun sebuah media yang dapat mereproduksi kata-kata tertulis seperti : televisi, kaset video atau OHP (overhead projector).

Sumber berusaha untuk membebaskan saluran komunikasi dari gangguan ataupun hambatan, sehingga pesan dapat sampai kepada penerima seperti yang dikehendaki.

Langkah keempat, perhatian dialihkan kepada penerima pesan. Jika pesan itu bersifat lisan, maka penerima perlu menjadi seorang pendengar yang baik, karena jika penerima tidak mendengar pesan tersebut akan hilang. Dalam proses ini, penerima melakukan decoding, yaitu memberikan penafsiran/ interpretasi terhadap pesan yang disampaikan kepadanya. Pemahaman (*understanding*) merupakan kunci untuk melakukan decoding dan hanya terjadi dalam pikiran penerima. Akhirnya penerimalah yang akan menentukan bagaimana memahami suatu pesan dan bagaimana pula memberikan respons terhadap pesan tersebut.

Tahap terakhir dalam proses komunikasi adalah *feedback* atau umpan balik yang memungkinkan sumber mempertimbangkan kembali pesan yang memungkinkan sumber mempertimbangkan kembali pesan yang telah disampaiannya kepada penerima. Respon atau umpan balik dari penerima terhadap pesan yang disampaikan sumber dapat berwujud kata-kata ataupun tindakan-tindakan tertentu. Penerima bias mengabaikan pesan tersebut ataupun menyimpannya. Umpan balik inilah yang dapat dijadikan landasan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi. Dalam tindakan nyata, komunikasi organisasi mengenal dua arus komunikasi yaitu, arus vertical dan arus horizontal yang masing-masing memiliki perbedaan fungsi yang sangat tegas. Di samping itu, dalam komunikasi organisasi tercakup empat fungsi di dalamnya, yaitu fungsi komunikasi informatif, regulatif, persuatif, dan integratif.

Dikatakan Mujito (dalam Widjaja, 2002; 88) bahwa, semua organisasi hanya dapat melakukan fungsinya dengan baik melalui komunikasi. Komunikasi merupakan saluran untuk menerima pengaruh, perubahan dan motivasi yang memungkinkan suatu organisasi dapat mencapai tujuannya. Tanpa komunikasi, tujuan organisasi tidak akan tercapai. Komunikasi merupakan bagian sentral dari suatu organisasi. Dengan berkomunikasi yang baik, maka hubungan kerja dalam suatu organisasi. Dengan berkomunikasi yang baik, maka hubungan kerja dalam suatu organisasi akan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, salah satu gagasan paling penting dalam referensi tentang komunikasi organisasi adalah, bahwa bukan semata-mata sesuatu yang dilakukan oleh para anggota organisasi, bukan pula alat untuk menyelesaikan suatu persoalan. Namun, komunikasi itu sendiri lebih dipandang sebagai suatu proses pengorganisasian. Dalam hal ini, McPhee, seperti diungkapkan Sasa Djuarsa (1994 : 159) menjelaskan bahwa : Struktur organisasi diciptakan ketika sekelompok orang saling berkomunikasi melalui saluran tertentu. Komunikasi tersebut terjadi ketika dalam tiga tempat atau pusat-pusat dari strukturasi, yaitu konsepsi, implementasi dan penerimaan (*reception*). Pertama adalah tempat dari “konsepsi” yang meliputi seluruh bagian dari kehidupan organisasi di mana orang-orang membuat berbagai keputusan dan pilihan.

Pengembangan Media Center LIN adalah sebagai wahana penyedia dan penyebar informasi publik di lingkungan lembaga tersebut, maka alur komunikasi selanjutnya dalam lingkup organisasi LIN akan terstruktur oleh keputusan yang dibuat Kepala LIN. Dalam

komunikasi massa (Littlejohn 2002;303) diartikan sebagai “Mass media communication is the process here by media organizations produce and transmit messages to large publics and the process by which those message are sought, used, understood, and influenced by audiences”, atau komunikasi massa adalah proses di mana lembaga-lembaga media membuat dan menyampaikan pesan-pesan kepada khalayak ramai dan proses dimana pesan-pesan tersebut dicari, dimanfaatkan, dimengerti dan dipengaruhi oleh para audiens. Dalam hal ini, jika lembaga media membuat dan menyampaikan pesan-pesan kepada khalayak, maka dalam konteks fungsi penyediaan informasi memiliki makna bahwa Media Center LIN menjadi sumber (resources) pokok informasi publik, sedangkan penyebaran informasi, apabila dikaitkan dengan komunikasi massa, sebagai komunikator berfungsi menyebarluaskan informasi (message) dari sumber informasi pemerintah (obligation to tell). Efektivitas penyediaan dan penyebaran informasi kepada publik (audience) melalui kegiatan pelayanan informasi yang dilakukan secara offline (pelayanan langsung) dan tersedianya bahan-bahan informasi berupa media tercetak maupun on-line (situs:<http://www.lin.go.id>).

Sehubungan dengan kebebasan memperoleh informasi, Media Center LIN mempunyai kewajiban memberikan informasi atas permintaan masyarakat (public's right to know). Bahkan secara proaktif memberikan informasi mengenai kelembagaan LIN, serta dokumen yang dimiliki secara berkala, dan informasi mengenai tata cara memperoleh informasi seperti fasilitas yang disediakan, nama pejabat dan alamat lembaga, dan informasi tersebut dapat diperoleh. Sejalan dengan perubahan paradigma di komunikasi, komunikasi tidak lagi dapat dilakukan secara kasualitas linier (satu arah), tetapi relasional dan traksaksional (dua arah). Pengaruhnya bersifat timbal balik, sehingga pihak-pihak yang berkomunikasi saling bergantung, dan harus dirancang secara kovergen dan sirkular. Dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik, setiap lembaga pelayanan memiliki karakteristik tersendiri sesuai dengan landasan kebijaksanaan institusi induknya. Seperti halnya Media Center LIN melakukan tugas pelayanan informasi kepada publik, setiap lembaga pelayanan memiliki karakteristik tersendiri sesuai dengan landasan kebijaksanaan institusi induknya. Seperti halnya Media Center LIN melakukan tugas pelayanan informasi kepada publik dalam menyediakan dan menyebarkan informasi, melakukan metode pelayanan yang bersifat pasif, dan yang bersifat aktif. Metode pelayanan pasif dan aktif dapat dijelaskan :

1. Pada metode layanan pasif : publik mencari informasi aktif mendatangi institusi layanan publik atau mengakses situs layanan informasi untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan.
2. Sedangkan metode aktif : Media Center LIN memberikan pelayanan informasi melalui program yang terencana untuk menyebarkan informasi kepada publik, dengan menggunakan media informasi yang perkembangannya cukup signifikan dewasa ini, yaitu dengan media massa (cetak/elektronik), bahkan media maya (internet), selain media tradisional seperti tatap muka, ekhhibisi pameran, dan media lain yang dikuasainya.

Oleh Windahl, Signitzer, dan Olson (1992; 44), kegiatan ini dikenal sebagai “there are two kinds of supply strategies : passive and active” . pemahamannya, dimana strategi yang pasif menawarkan penerima informasi yang sedikit dalam bentuk yang diberikan – informasi disimpan dibuat tersedia. Bentuk aktif ditandai lebih dalam bentuk dialog; pencari informasi menginformasikan seseorang tentang informasi yang dibutuhkannya, dan orang yang bersangkutan kemudian membantu menemukan informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan perspektif komunikasi keorganisasian Zelko dan Dance mengungkapkan, “komunikasi organisasi merupakan sistem yang saling tergantung mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri, seperti komunikasi dari bawahan pada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luar, seperti hubungan dengan masyarakat umum dan dengan penggunaan jasa dan informasi”.

Dari uraian-uraian tersebut maka dapat kita lihat beberapa hal dalam teknologi komunikasi, yang memungkinkan kita melakukan, diantaranya :

### **Konsep Pelayanan Informasi**

Sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan informasi yang dilakukan Media Center LIN, pelayanan informasi diartikan sebagai kegiatan atau proses penyampaian informasi dari komunikator (pemerintah) masyarakat atau publik (sebagai stakeholders) dan penyediaan data yang telah diolah menjadi informasi tentang berbagai penjelasan atau pesan-pesan yang bermanfaat bagi masyarakat. Pelaksanaannya, pelayanan informasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintah adalah berupa informasi secara umum disampaikan melalui pesan-pesan secara terpadu dan merata, tujuannya menciptakan kondisi sosial dan kultural yang dinamis, dan mengatasi kesenjangan informasi di berbagai daerah di Indonesia. Dalam penelitian ini, pelayanan informasi yang dimaksud adalah kegiatan penyediaan dan penyebarluasan informasi oleh Media Center LIN. Secara konseptual, pelayanan informasi adalah bagian dari bentuk komunikasi, sehingga prosesnya disamakan dengan unsur-unsur komunikator, pesan, media dan publik.

Terkait dengan era keterbukaan dan kebebasan informasi dewasa ini, pemerintah telah ikut mendukung dalam perkembangan bidang informasi sesuai dengan perkembangan zaman. Melalui Inpres Nomor : 3 tahun 2003 tentang E-Government, dinyatakan. “suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dalam menggunakan sarana elektronik, agar lebih efektif dan efisien”. Sehubungan dengan itu maka, jaringan informasi menjadi sangat penting. Munculnya konsep *e-government* sangat membantu meningkatkan kualitas jaringan informasi dalam organisasi sektor publik, khususnya pemerintahan, penggunaan internet dan teknologi informasi dalam organisasi sektor publik telah mengubah pola komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pola komunikasi internal organisasi tidak lagi bersifat top-down, hierarkhis, dan kaku, namun berbentuk jaringan multi-arah (multidirectional network) dengan koordinasi pusat, lebih

fleksibel, dan komunikasi dapat secara langsung pada waktu yang sama (on-time, real-time) melalui dunia virtual (elektronik) tanpa harus bertemu muka. Sementara itu pola komunikasi dengan pihak eksternal tidak bersifat terpusat dan formal dengan salurn terbatas, namun bisa bersifat formal maupun informal, langsung dan mendapat respon secara cepat, serta salurannya banyak (*multiplechannel*). Dengan *e-government*, proses organisasi lebih baik, tidak lagi dibatasi pada fungsi-fungsi departemen yang kaku serta model pengendalian hierarkhi vertikal sebagaimana dalam model birokrasi, akan tetapi bersifat hierarkhi horizontal melalui organisasi jaringan sehingga memungkinkan terjadi *sharing* informasi. (menurut Mahmudi,2005 : 80).

Dengan demikian, pembentukan jaringan informasi lintas instansi melalui media on line atau media off line sangat diperlukan dalam pengembangan *Media Center* yang merupakan upaya strategis untuk pemeratakan informasi dan memberikan peningkatan dalam pelayanan publik. Implikasinya sangat luas, karena dapat membantu mesyarakat dalam mendapatkan informasi dan untuk peningkatan kinerja pemerintah yang efisien, efektif dan transparan. Dalam konsep *e-government* tersebut antara lain dimaksudkan untuk mengembangkan sistem manajemen pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Akan lebih baik apabila dalam rangka *e-government* saling berkoordinasi dengan berbagai instansi pemerintah dan swasta untuk saling melengkapi informasi, yang kemudian dapat dikemas dalam satu kemasan *Media Center* LIN. Jaringan informasi atau jejaring informasi (*Information Network*), merupakan komponen yang sangat penting dalam organisasi yang mengembangkan konsep *e-government* ke dalam kinerja pelayanan sehari-hari. Jaringan informasi digunakan untuk mempersatukan berbagai komponen organisasi yang menjadi bagian dari jaringan organisasi (*organisasi network*). Jaringan informasi berfungsi menghubungkan antar manajer dengan manajer, manajer dengan karyawan, karyawan dengan karyawan, organisasi dengan pihak luar, bisa menjadi lebih berkualitas. (dalam Mahmudi 2005 : 79-80).

Saat ini pemerintah pusat dan daerah berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi. Kesimpulan hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom masih berada pada tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan). Sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai.

Berdasarkan transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi (lihat lampiran 1, Inpres nomor 3/2003 : 41-42), pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan sebagai berikut :

- Tingkat 1 – Persiapan yang meliputi :
  - Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
  - Penyiapan SDM;
  - Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, *Warnet*, *SME-Center*, dll;
  - Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

- Tingkat 2 – Pematangan yang meliputi :
  - Pembuatan situs informasi publik interaktif,
  - Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
- Tingkat 3 – Pemantapan yang meliputi :
  - Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
  - Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- Tingkat 4 – Pemanfaatan yang meliputi :
  - Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (Government to Citizen), G2B (Government to Business) dan G2C (Inter-agency Relationship) yang terintegrasi.

Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat – 4, dengan pertimbangan bahwa semakin tinggi tingkat situs tersebut, diperlukan pula dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Karena jika upaya kenaikan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, hanya akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan, tetapi menghilangkan kepercayaan masyarakat. Demikian yang seharusnya diterapkan Media Center LIN mengembangkan *e-gove* dalam manajemen penyediaan dan penyebaran informasi publik.

## KONSEP SUMBER DAYA MANUSIA

Salah satu pilar penentu keberhasilan sebagai inisiatif implementasi *e-government* di Indonesia terletak pada kemampuan SDM. Konsekuensinya, SDM merupakan unsur yang menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mengemban misi dan melaksanakan tugasnya. Hal yang sama juga dikemukakan Riduwan (2004:235) bahwa, sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting arti dan keberadaanya bagi peningkatan produktivitas kerja di lingkungan organisasi. Manusia merupakan salah satu unsur terpenting yang menentukan berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuan dan mengembangkan misinya.

### Konsep Penyediaan dan Penyebaran Informasi Publik.

#### a. Penyediaan informasi

Penyediaan informasi adalah upaya memenuhi hak atau kemerdekaan masyarakat untuk memperoleh informasi (*public's right to know*). Penyediaan informasi berorientasi pada informasi publik yaitu informasi yang dibutuhkan oleh publik untuk memenuhi kepentingan publik. (Renstra LIN, 2004:9). Maksudnya, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan kebebasan masyarakat untuk memperoleh informasi, LIN menyediakan berbagai informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dan informasi publik yang dimaksud di sini adalah informasi yang dihasilkan, dikelola, dimiliki, atau dikuasai oleh suatu badan publik, sehubungan dengan tugas, fungsi, dan wewenang yang dijalankan dan melekat pada badan publik tersebut, dan mempunyai dampak baik langsung maupun tidak langsung bagi kehidupan masyarakat. Sedangkan Badan publik adalah badan-badan penyelenggara eksekutif, legislatif dan yudikatif baik ditingkat pusat maupun daerah, yang tugas dan fungsinya berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan pemerintah, termasuk BUMN, BUMD, badan hukum milik negara lainnya, organisasi non pemerintah yang mendapatkan dana dari (APBN, APBD, maupun non budgeter) dan badan usaha swasta yang dalam kegiatannya berdasarkan perjanjian kerja untuk menjalankan sebagian fungsi pelayanan publik, serta badan-badan lain yang menjalankan sebagian fungsi pelayanan publik, serta badan-badan lain yang menjalankan fungsi pelayanan publik atau aktivitasnya memiliki dampak terhadap hajat hidup orang banyak.

## **b. Penyebaran Informasi**

Penyebaran informasi adalah upaya memenuhi kewajiban pemerintah dan negara untuk menyampaikan, menyebarkan informasi yang berkaitan erat dengan kehidupan masyarakat (obligation to tell). (Renstra LIN, 2004: 9). Maksudnya, Media Center LIN sebagai institusi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan informasi secara langsung, berkewajiban menyampaikan informasi mengenai kebijakan pemerintah, termasuk mengenai berbagai kegiatan yang telah dilakukan pemerintah kepada masyarakat. Dalam hal ini, informasi mencakup : (1) informasi tentang kebijakan nasional yang mempunyai dampak luas dan berpengaruh atas kehidupan masyarakat, oleh karena itu harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat; (2) informasi yang dibutuhkan masyarakat sebagai penjelasan atau klarifikasi atas isu yang sedang berkembang di dalam masyarakat.

Jadi penyediaan dan penyebaran informasi publik di Media Center LIN adalah menyediakan dan menyebarkan informasi mengenai kebijakan dan kegiatan pemerintah baik secara offline maupun online. yang dimaksud dengan offline yaitu informasi disediakan dalam bentuk tercetak (buku, brosur, buletin, dan laporan), sedangkan online adalah informasi yang disebarluaskan (diseminasi) kepada publik dengan menggunakan media internet (situs/website: [www.lin.go.id](http://www.lin.go.id)). Secara operasional, baik penyediaan maupun penyebaran informasi publik tentunya berkaitan dengan aktivitas pengelolaan informasi. Yaitu mulai dari pencarian, pengolahan data atau informasi sampai pada penyajian informasi baik secara offline maupun online. Maka dalam penelitian ini akan dibahas mengenai keterkaitan manajemen dalam pengelolaan penyediaan dan penyebaran informasi publik oleh Media Center LIN.

## **Pentingnya Manajemen**

Beberapa pakar manajemen dan praktisi bisnis memberikan definisi tentang manajemen, diantaranya Stoner (1996:7) berpendapat, “manajemen adalah proses merencanakan (planning), pengorganisasian (organizing), memimpin (leading) dan pengawasan (controlling) pekerjaan

anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

George R. Terry (1977) mengatakan, manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating) dan pengawasan (controlling) yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain. Dan oleh Terry disebutkan men (manusia), materials (bahan-bahan), machines (mesin/peralatan), methods (metoda/cara), money (uang), dan market (pasar) atau disingkat 6 M. (dalam Soehoet, Hoeta, A.M., 2002;1).

Manajemen merupakan suatu proses pencapaian tujuan sesuai yang ditetapkan organisasi melalui tindakan yang dilakukan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan atau lebih dikenal dengan POAC atau 4P, dan untuk mencapai tujuan organisasi, maka tindakan-tindakan tersebut dapat dilakukan melalui pemanfaatan 6M, yaitu unsur : men (manusia), materials(bahan-bahan), machines (mesin/peralatan), methods (metoda/cara), money (uang), dan market (pasar). Dalam pembahasan ini proses merencanakan (planning) , pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating) dan pengawasan (controlling) adalah pekerjaan organisasi yang menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Keempat proses diatas lebih dikenal dengan empatn fungsi manajemen, diantaranya sumber daya manusia (men), peralatan (materials), anggaran (money), metoda atau cara (methods) atau disebut 4 M.

## **Manajemen Penyediaan dan Penyebaran Informasi Publik**

Dalam mengelola penyediaan dan penyebaran informasi publik, Media Center LIN sesuai tugas pokok dan fungsinya bertanggung jawab mengelola penyediaan dan penyebaran informasi publik untuk mewujudkan visi LIN yaitu “Tersedia dan Tersebar nya Informasi Publik secara cepat, mudah dan murah”. Maka pada pelaksanaannya memerlukan proses manajemen, agar mencapai tujuan sesuai dengan visi lembaga yang bersangkutan. Seperti telah diketahui bahwa, manajemen merupakan suatu proses pencapaian tujuan organisasi melalui tindakan POAC atau 4P yaitu, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya diantaranya adlah manusia, bahan-bahan, mesin/peralatan, metoda/cara, serta uang (anggaran dana atau dana yang mencukupi).

Proses manajemen Media Center LIN dalam fungsi penyediaan dan penyebaran informasi publik dapat digambarkan melalui berikut :

1. Perencanaan Media Center dalam penyediaan dan penyebaran informasi publik, mencakup penetapan tujuan, kebijakan, prosedur, metode, budget./anggaran, program dan faktor teknis, yaitu merumuskan pedoman kerja bidang redaksi atau dikenal dengan kebijakan radaksional/editorial policy.
2. Pengorganisasian di Media Center dalam penyediaan dan penyebaran informasi publik, adalah menetapkan dan mendeskripsikan hubungan kerja atau pengelompokkan kegiatan

yang diperlukan, yaitu penetapan susunan organisasi serta tupoksinya. Dalam fungsi pengorganisasian, tugas dasar manajemen adalah: mengatur pekerjaan agar sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif. Dalam hal ini, kegiatan manajerial meliputi :

- 1) Menetapkan struktur organisasi : siapa-siapa yang berada pada posisi pimpinan dan bawahannya.
- 2) Menentukan hubungan: apakah lini, staf, atau kombinasi, guna melancarkan peraturan kerjasamanya.
- 3) Mendeskripsi pembagian tugas/kerja, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab masing-masing.
- 4) Mengatur keterpaduan antar-hubungan.

Terkait dengan implementasi *e-government*, Media Center LIN menghadapi masalah yang merupakan faktor krusial dalam pelaksanaan misi penyediaan dan penyebaran informasi publik, ditinjau dari kesiapan SDM dalam memanfaatkan teknologi informasi, secara kuantitas sangat terbatas. Diperkirakan hal tersebut dapat menghambat kinerja pelayanan informasi publik menjadi tidak efektif dan efisien. Berdasarkan hal itu, manajemen Media Center LIN tetap eksis menjalankan tugasnya secara optimal.

Pengelolaan sumber daya manusia perlu didasarkan pada suatu sistem informasi sumber daya manusia yang handal, sehingga dapat menghasilkan kinerja organisasi secara optimal. Manajemen sumber daya manusia menurut Riduan (2004:236) pada hakekatnya adalah penerapan manajemen, khususnya untuk sumber daya manusia. Untuk mengatasi masalah terbatasnya SDM, Media Center menerapkan POAC dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk merencanakan, mengorganisasikan, dan menggerakkan, serta mengawasi kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sedarmayanti (2000:124) mengutip pendapat Tulus (1996:3) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan kantor, individu dan masyarakat.

Menurut Kartasasmita (1997:72), upaya memberdayakan sumber daya manusia Indonesia dapat dilakukan melalui tiga proses, yaitu :

- a. Menciptakan suasana atau iklim yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang (*enabling*). Disini titik tolaknya adalah pengenalan bahwa setiap manusia, memiliki potensi yang dapat dikembangkan. Artinya tidak ada sumber daya manusia atau masyarakat yang tanpa daya. Pemberdayaan adalah membangun daya itu, dengan mendorong (*encourage*) dan membangkitkan kesadaran (*awareness*) akan potensi yang dimiliki serta berupaya untuk mengembangkannya.
- b. Memperkuat potensi atau yang dimiliki oleh masyarakat (*empowering*), sehingga diperlukan langkah yang lebih positif, selain dari iklim atau suasana kerja. Upaya ini meliputi langkah nyata, dan menyangkut penyediaan berbagai masukan, serta pembukaan

akses berbagai peluang (opportunities) yang membuat masyarakat menjadi berdaya. Dalam rangka memberdayakan ini upaya utamanya adalah meningkatkan taraf pendidikan, derajat kesehatan, dan akses pada sumber-sumber kemajuan ekonomi, seperti modal, teknologi, informasi, lapangan pekerjaan.

- c. Memberdayakan juga mengandung arti melindungi. Dalam proses pemberdayaan harus dicegah yang lemah menjadi bertambah lemah, oleh karena kekurangberdayaannya dalam menghadapi yang kuat.

Dalam hal ini, proses pemberdayaan dapat diartikan sebagai upaya menciptakan suasana atau iklim yang mendorong (encourage) dan membangkitkan kesadaran (awareness) untuk mengembangkan potensi SDM, serta memberikan peluang untuk meningkatkan pendidikan sehingga SDM yang berkualitas tidak hanya mampu mengisi lapangan pekerjaan, tetapi akan mampu menciptakan dan memperluas kesempatan kerja. Karena kemampuan SDM sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting arti dan keberadaannya, terutama bagi peningkatan produktivitas kerja di lingkup organisasi. Manusia merupakan salah satu unsur penting dan sangat menunjang organisasi untuk dapat lebih maju dan berkembang. Terkait dengan ini, Media Center – LIN, adalah dapat menciptakan suasana atau iklim yang mendorong (encourage) dan membangkitkan kesadaran (awareness) untuk mengembangkan potensi SDM.

## METODOLOGI PENELITIAN

Ditinjau dari perspektif teoritis, paradigma penelitian ini menggunakan paradigma klasik atau perspektif post-positivism. Karena penelitian ini didasarkan atas sistem logika deduktif (hypothetico-deductive method), yaitu suatu penelitian empirik yang diawali oleh suatu proses deduktif, yang berawal dari pembentukan kerangka teori. Meskipun tidak menguji hipotesis, akan tetapi proses selanjutnya merupakan suatu proses induktif yang antara lain melibatkan penggunaan metode-metode tertentu untuk menarik inferensi dari sampel ke populasi (descriptive generalization) yaitu menarik generalisasi dari indikator-indikator yang dipergunakan mengukur variabel ke konsep yang lebih umum.

Secara epistemologis, menyangkut asumsi tentang hubungan antara peneliti dan yang diteliti dalam proses untuk memperoleh pengetahuan mengenai objek yang diteliti. Ontologis menyangkut asumsi mengenai objek atau realitas sosial yang diteliti. Elemen metodologis menyangkut asumsi tentang bagaimana cara memperoleh pengetahuan mengenai objek pengetahuan. (Denzim dan Lincoln, 1994 : 99). Bogdan dan Taylor (1975:5) mendefinisikan pada dasarnya, dalam ilmu sosial metodologi dikelompokkan dalam dua kelompok besar, yaitu yang bersifat kuantitatif dan kualitatif.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pertimbangan : 1) fokus penelitian mengenai manajemen penyediaan dan penyebaran informasi oleh Media Center ditinjau dari kesiapan SDM memanfaatkan teknologi informasi dan faktor-faktor lain yang menjadi kendala dalam pelayanan informasi publik yang penilaiannya tidak dibatasi tolak ukur yang baku,

kecuali masukan dari literatur dan sumber yang relevan sebagai acuan kajian agar lebih lengkap; 2) teknik/metode pengumpulan data dengan wawancara mendalam (depth interview) dan pengamatan (observasi) terlibat, berhubungan langsung dengan responden (informan); sehingga dapat berhubungan langsung (empathy) dan menyesuaikan diri dengan informan dalam kegiatan kinerja sehari-hari; 3) berbagai temuan hasil wawancara, observasi dan literatur dapat dianalisa sesuai dengan bentuk aslinya.

### Satuan Analisa ( Unit of Analysis)

Fokus studi mencakup manajemen Media Center-LIN dalam upaya penyediaan dan penyebaran informasi publik, maka satuan analisis dalam penelitian ini adalah pada level organisasi yaitu mediaCenter. Dipilih Media Center LIN karena Media center merupakan pusat pelayanan informasi nasional. Terkait dengan penerapan Teknologi informasi, maka diperlukan manajemen yang baik dalam mengelolanya. Mengingat berbagai implementasi teknologi (*e-government*) kini mulai banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi layanan publik, termasuk LIN dengan mengembangkan Media Center untuk meningkatkan kinerja pelayanan informasi agar lebih berkualitas, efektif dan efisien.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sekunder dilakukan studi kepustakaan dan dokumentasi tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh LIN, Kementerian Kominfo, khususnya yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder mengacu pada data tertulis yang sudah ada berupa literatur-literatur yang berkaitan dengan upaya penyediaan dan penyebaran informasi publik

Berpedoman pada pendapat Minichiello(1990), penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui pengamatan terlibat wawancara tidak berstruktur. Selanjutnya, dianalisa berdasarkan teori dan pendapat terhadap deskripsi data hasil wawancara. Kemudian dilakukan Pengamatan (*observation*), yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke Objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam ( Kejadian-kejadian yang ada di alam sekitar), proses kerja dan penggunaan respondensi kecil. ( Riduwan,2004 ; 104). Observasi atau pengamatan dilakukan untuk mengetahui dan menemukan fenomena, khususnya mengenai hal-hal yang terkait dengan penelitian.

### Teknik Pengelolaan Data

Teknik pengelolaan data dilakukan untuk mengelolah data yang relevan dengan masalah penelitian, berdasarkan observasi, data sekunder dan primer. Pengelolaan data tersebut, melalui proses mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, kemudian memberi kode (mengkode). Dan mengkategorikannya, sehingga ditemukan konseptualisasi permasalahan. Pentingnya

kedudukan analisis data dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data untuk mengetahui gambaran tentang masalah penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Fungsi Media Center adalah penyediaan dan penyebaran informasi publik, sangat diperlukan untuk memenuhi tuntutan publik akan informasi. Di era reformasi ini, masyarakat sangat membutuhkan informasi yang dapat diperoleh atau diakses secara cepat, mudah dan murah, khususnya dari pemerintah. Kaitannya dengan *e-government*, teknologi dimanfaatkan dalam rangka efektivitas kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat agar mudah, cepat dan murah.

Dalam perkembangan Implementasi *e-government*, (lihat lampiran I, Inpres nomor 3/2003 : 41-42), pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan. Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju tingkat -4, dengan pertimbangan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan pula dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks. Demikian pula penerapan pengembangan *e-government* di Media Center LIN mengembangkan dalam manajemen penyediaan dan penyebaran informasi publik. Menurut kepala Media center, Soekartono: “ secara infrastruktur jaringan sudah di bangun, secara aplikasi sudah masuk pada tingkat ke 3, yaitu pemantapan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik; dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lain. Ke depan, memang memakai suatu aplikasi yang dibangun dengan harus berhubungan dengan aplikasi yang lama.”

Sesuai transaksi informasi pengembangan *e-government* , tahapan pengembangan sistem pelayanan informasi publik Media Center –LIN, sudah mencapai tingkat 3-Pemantapan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik ; dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lain belum dapat dilaksanakan. Sedangkan situs pemerintahan pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat -4, yaitu pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *government to government* (G2G), *government to bussiness*(G2b), dan *government to citizen* (G2C). Namun diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Karena jika upaya kenaikan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, hanya akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan, tetapi menghilangkan kepercayaan masyarakat.

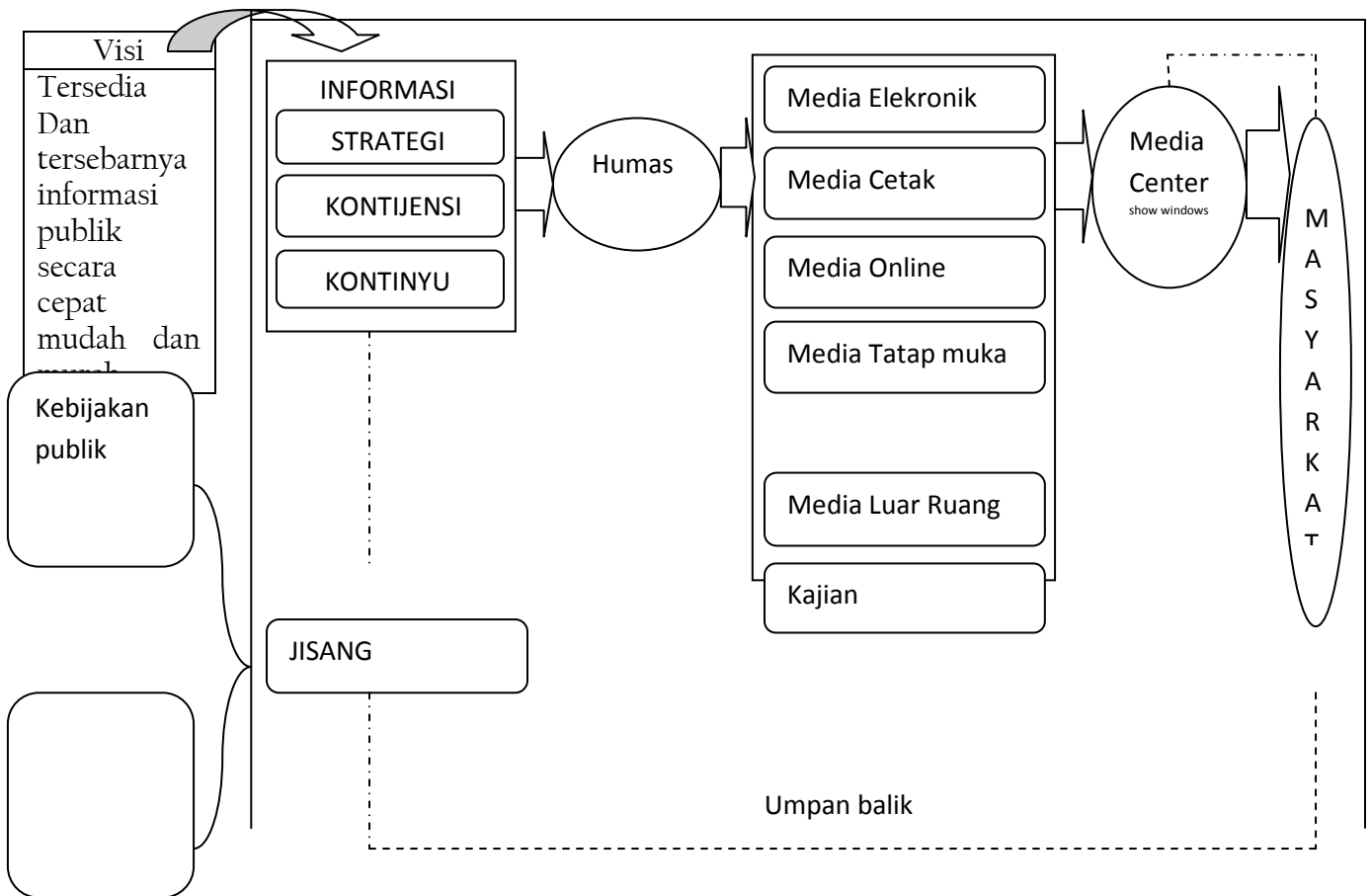
Kesimpulannya,Media Center LIN telah menerapkan strategi pengembangan *E-government* untuk meningkatkan kulaitas pelayanan informasi baik *on-line* maupun *off-line*, upaya yang dilakukan Media Center LIN dalam penyediaan dan penyebaran informasi publik adalah membuat situs [www. Lin.go.id](http://www.Lin.go.id). Dengan memanfaatkan situs tersebut, masyarakat sudah bisa

memperoleh/mengakses informasi apa saja yang dibutuhkan, termasuk informasi mengenai kebijakan pemerintah..

### Proses Penyediaan dan Penyebaran Informasi

Telah dijelaskan bahwa sesuai dengan objek penelitian, komunikasi massa (menurut Littlejohn, 2002 : 303) adalah proses di mana pesan-pesan kepada khalayak ramai dan proses dimana pesan-pesan tersebut dicari, dimanfaatkan, dimengerti, dan dipengaruhi oleh para audiens, dalam hal ini publik. Jika lembaga media membuat dan menyampaikan pesan-pesan kepada khalayak, maka dalam konteks fungsi penyediaan informasi memiliki makna bahwa LIN media Center LIN menjadi sumber (resources) pokok informasi, apabila dikaitkan dengan komunikasi massa, sebagai komunikator berfungsi menyebarluaskan informasi (message) dari sumber informasi pemerintah yaitu, tentang kegiatan dan kebijakan pemerintah.

Berikut proses penyediaan penyebaran informasi oleh Media Center LIN, dalam gambar : 4

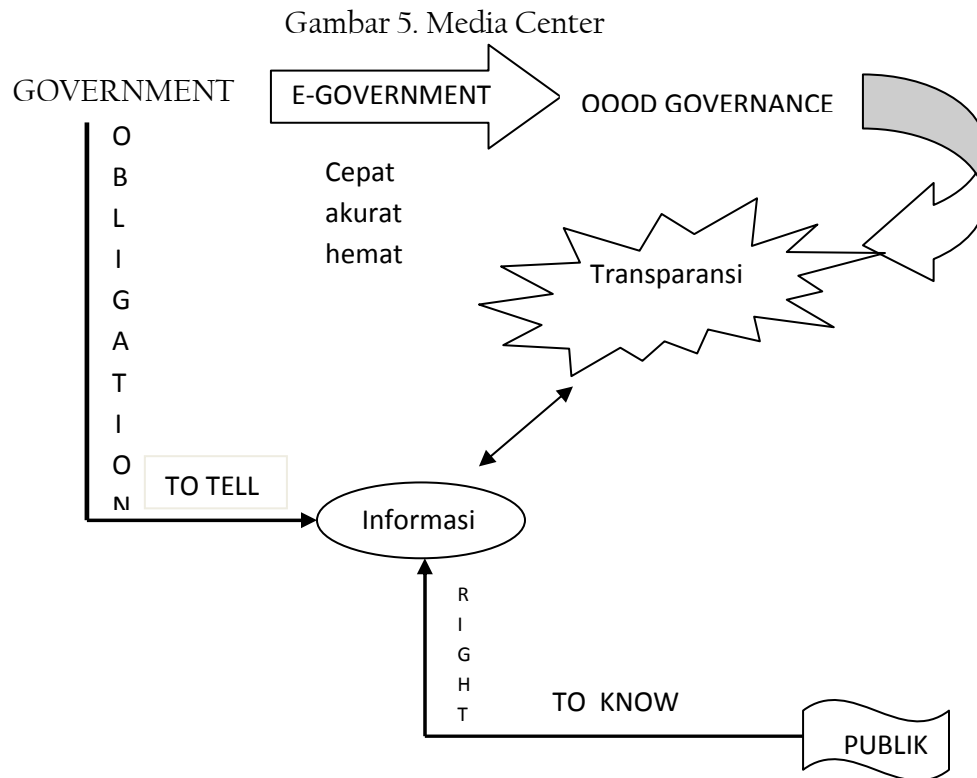


Gambar 4

“Peran Media Center” dalam Penyediaan dan Penyebaran Informasi Publik”

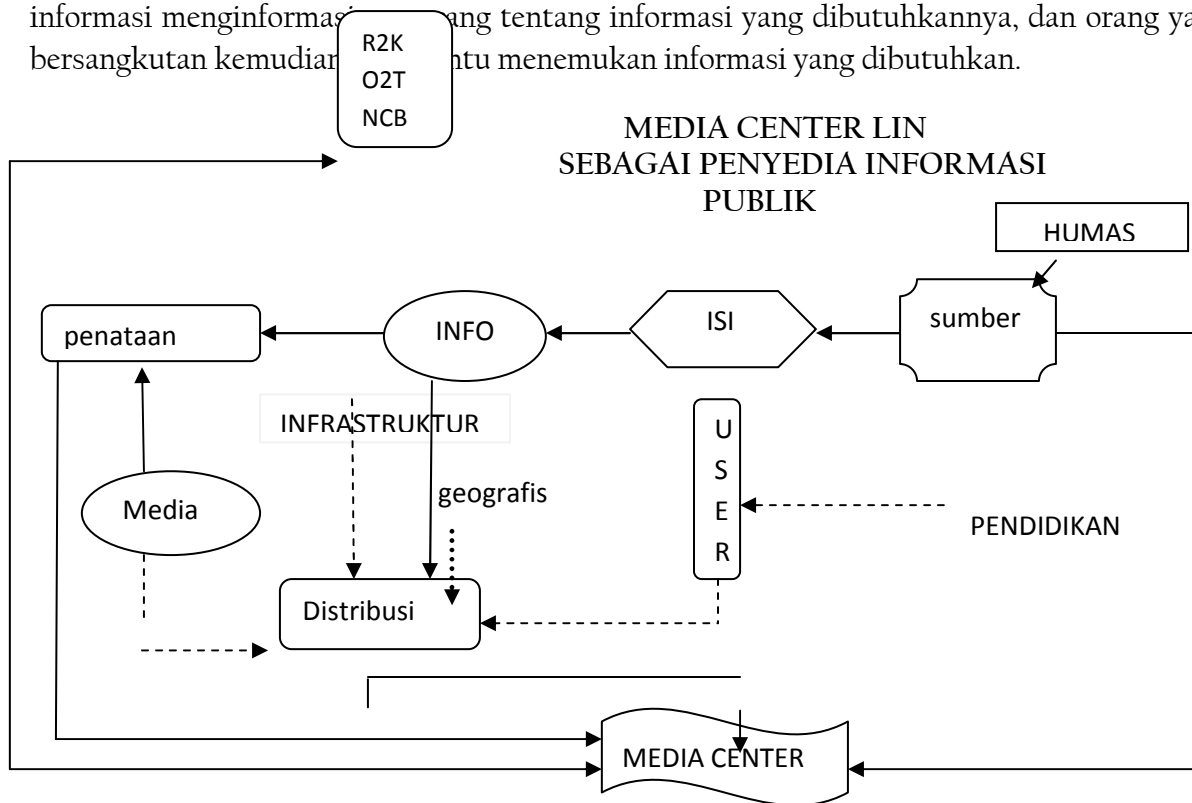
Dan efektivitas penyediaan dan penyebaran informasi kepada publik ( *audience* ) melalui kegiatan pelayanan informasi yang dilakukan secara *off-line*, yaitu dengan pelayanan langsung melalui penyediaan bahan-bahan informasi berupa media tercetak, maupun secara *on-line* ( media internet, yaitu melalui pemanfaatan websitenya: <http://www.lin.go.id> dan <http://www.media-lin.go.id>

Sehubungan dengan kebebasan memperoleh informasi, Media Center LIN mempunyai kewajiban memberikan informasi atas permintaan masyarakat ( *public's right to know* ). Bahkan secara proaktif memberikan informasi mengenai kelembagaan LIN, seperti tugas dan fungsi LIN, serta dokumen yang dimiliki secara berkala, dan informasi mengenai tata cara memperoleh informasi seperti fasilitas yang disediakan, nama pejabat dan alamat lembaga, dan informasi tersebut dapat diperoleh. ( *obligation to tell* )



Sejalan dengan perubahan paradigma di bidang komunikasi dan komunikasi, komunikasi tidak lagi dapat dilakukan secara *kasualitas linier* ( satu arah ), tetapi *relasional* dan *transaksional* ( dua arah ). Pengaruhnya bersifat timbal balik, sehingga pihak-pihak yang berkomunikasi saling tergantung, dan harus dirancang secara konvergen dan sirkular. Dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik, Media center LIN melakukan tugas pelayanan informasi kepada publik, yaitu menyediakan dan menyebarkan informasi, melalui metode pelayanan yang bersifat pasif dan aktif.

- Pada metode layanan pasif: publik pencari informasi aktif mendatangi institusi layanan publik atau mengakses situs layanan informasi untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan.
- Pada metode layanan aktif : Media Center LIN memberikan pelayanan informasi melalui program yang terencana untuk menyebarkan informasi kepada publik, dengan menggunakan media informasi yang perkembangannya cukup signifikan dewasa ini, yaitu dengan massa ( cetak/elektronik), bahkan media maya (*Internet*), selain media tradisional seperti tatap muka, ekhhibisi pameran, dan media lain yang dikuasainya. Seperti yang dikemukakan Windahl, Signitzer, dan Olson (1992; 44) kegiatan ini di kenal sebagai “*There are two kinds of supply strategies:passive and active*”. Pemahamannya, di mana strategi yang pasif menawarkan penerima informasi yang sedikit dalam bantuan yang diberikan – informasi disimpan dibuat tersedia. Bentuk aktif ditandai lebih dalam bentuk dialog ; pencari informasi menginformasikan tentang informasi yang dibutuhkannya, dan orang yang bersangkutan kemudian membantu menemukan informasi yang dibutuhkan.



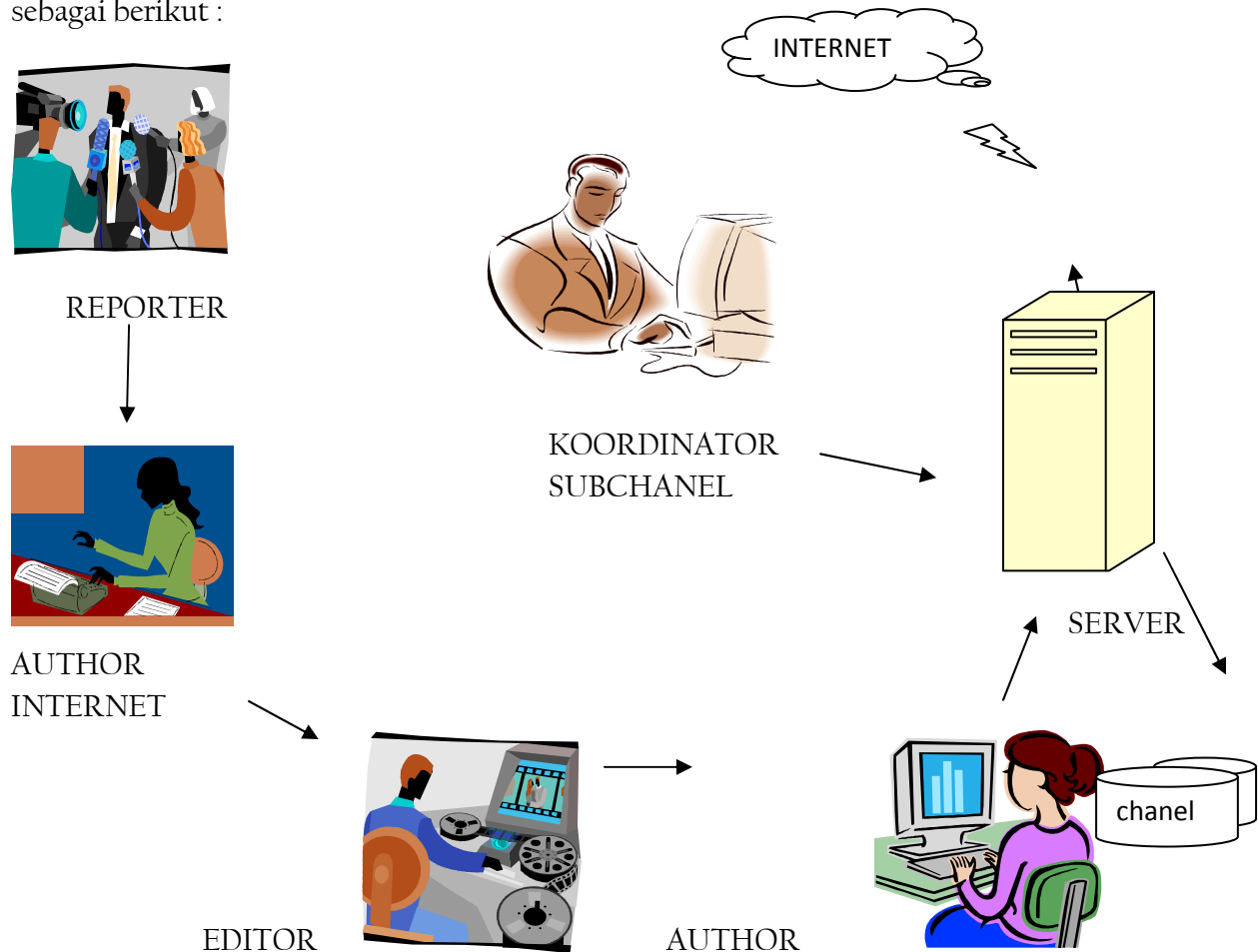
Dari data lapangan di Media Center LIN, substansi teknis layanan informasi mencakup pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data. Sehubungan dengan fungsi pelayanan informasi, materinya tergantung dari lingkup LPND yang bersangkutan, termasuk aspek penyebarannya, baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan kepada masyarakat pengguna. Umumnya menyangkut berbagai kebijakan, produk, dan program selama ini telah dihasilkan dan perlu diketahui serta disosialisasikan kepada publik. Dalam pengertian penyebaran

informasi secara langsung, data layanan informasi dapat diperoleh publik secara Cuma-Cuma melalui berbagai cara baik aktif maupun pasif. Sementara penyebaran tidak langsung lebih bersifat pasif, artinya layanan informasi itu baru diberikan apabila publik memang membutuhkannya, sehingga datanya perlu ada konfirmasi dan persetujuan instansinya.

Proses pengelolaan *content* dalam rangka penyediaan dan penyebaran informasi publik di Media Center melalui media *On line* , dilakukan antara lain :

1. Pengumpulan Data :  
Dalam melakukan pengisian content tiap chanel memerlukan dukungan bahan yang sesuai. Untuk pengumpulan data dilakukan melalui : *browsing; searching*; kerjasama dengan instansi terkait, baik pemerintah maupun swasta dan kontributor.
2. Pengolahan Data :  
Pengolahan data dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi yang ada pada portal info-ri.com. Pengolahan data dilakukan dengan cara : *Data entry; editing; updating; validasi*
3. Penyajian Data :  
Penyajian informasi di portal info-ri.com ditampilkan ke dalam masing-masing *chanel* yang ada dan isi selalu di koordinasikan dengan penganggung jawab *chanel*, hal ini perlu agar sajian dapat selalu sinkron dengan chanel yang lain sehingga tidak terjadi duplikasi.
4. Prosedur kerja
  1. Anggota setiap hari melaporkan kegiatan yang dikerjakan kepada penanggung jawab *chanel*.
  2. Penanggung jawab *chanel* setiap minggu ( jumat ) melaporkan seluruh kegiatan yang dikerjakan oleh anggotanya kepada manajer masing-masing.
  3. Para manager setiap minggu melaporkan seluruh aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya kepada penganggung jawab portal.
  4. Dalam pelaksanaan pekerjaan selalu di koordinasikan agar apa yang menjadi sasaran dapat tercapai.

Proses penyediaan dan penyebaran informasi Media Center secara *on-line*, dapat digambarkan sebagai berikut :



### Kondisi SDM

Dalam setiap organisasi, sumber daya manusia merupakan unsur terpenting yang sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mengemban misi dan melaksanakan tugasnya. Terkait dengan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, hanya organisasi, instansi, atau lembaga yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, siap dan mampu menciptakan keunggulan secara kompetitif dalam mencapai keberhasilan sesuai dengan visi terkait dengan implementasi pada konsep *e-government*, dalam hal ini adalah Media Center – LIN.

Temuan lapangan di peroleh data SDM pelayanan informasi Media Center berdasarkan Surat Keputusan Kepala LIN No.50/SK/KALIN/2002, secara rinci dapat dipaparkan sebagai berikut :

a. Pendidikan SDM Pelayanan Informasi

Pendidikan formal dikelompokkan mulai dari tingkat SLTA dan Sarjana (SI). Dari 16 orang SDM menunjukkan, mayoritas 10 orang SDM tingkat SLTA, dan sisanya hanya enam orang berpendidikan sarjana (SI).

b. Jabatan SDM Pelayanan Informasi

SDM menduduki Jabatan Struktural ( satu orang ), yaitu Kepala Media Center LIN adalah pejabat eselon Iva, dan SDM yang menduduki Jabatan Fungsional terdiri dari fungsional pranata Humas ( sepuluh orang ); pustakawan ( dua orang ), dan petugas Administrasi ( empat orang )

c. Golongan / pangkat SDM : Berdasarkan golongan dan pangkat SDM, paling banyak ( enam orang) adalah Penata Muda II/a, penata III/c ( enam orang ) ; Penata Tk I-III/d ( dua orang ); Pengatur Tk I II/d ( dua orang ); serta penata Muda Tk I III/b ( satu orang )

d. Sistem Pembinaan SDM

Pada umumnya mereka telah dipisahkan dengan Pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi dan dari Internal LIN ( Pusdiklat ) dan Eksternal LIN (IXINDO). Diklat yang pernah dilaksanakan meliputi : Komputer ( data base, MS Word, Jaringan); teknis Design grafis,homepage;Teknik penulisan naskah Jurnalistik dan Media On-line; diklat fungsional Pranata Humas, dan Diklat Pustakawan.

Data yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa, jumlah SDM yang menangani pelayanan informasi tersedia: 16 orang, baik secara kuantitas maupun kualitas masih belum memadai. Hal ini merupakan krisis faktor terhadap efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan informasi, terutama dalam upaya penyediaan dan penyebaran informasi publik. Secara kuantitas (jumlah) SDM pelayanan informasi pada umumnya memnfaatkan pada potensi yang ada di intern unit kerja. Hal ini karena tidak bisa merekrut SDM baru secara langsung sesuai dengan kebutuhan dan kualifikasi yang diinginkan.

### **Manajemen Penyediaan dan Penyebaran Informasi**

Setiap organisasi melakukan komunikasi baik secara internal ataupun eksternal untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien sesuai dengan visi dan misinya. Komunikasi mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen ( POAC), sehingga organisasi dapat mengembangkan rencana untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan di maksud,

Media Center perlu menerapkan sejumlah fungsi-fungsi manajemen untuk terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan (*plaining*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actualing*), dan pengawasan (*controlling*) melalui pemanfaatan sumber daya : manusia (*men*), peralatan (*machiness*) dan anggaran atau (*budget*). Yang dimaksud dengan manajemen penyediaan dan penyebaran informasi publik adalah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan informasi di Media Center. Penerapan manajemen tersebut dilakukan mulai dari perencanaan, peliputan, penulisan, sampai dengan *editing* (penyuntingan) pendokumentasian, menyajikan secara *off-line* (dengan media cetak) dan *on-line* (internet atau situs).

Proses penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyediaan dan penyebaran informasi di Media Center adalah sebagai berikut :

## 1. Perencanaan

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, dalam rangka penyediaan dan penyebaran informasi publik oleh Media center LIN, ditetapkanlah perencanaan susunan program kerja tahun 2005 yang meliputi kegiatan: (terlampir)

1. Monitoring Media Elektronik (TV, Radio, dan Internet)
2. Penyediaan dan penyebaran Informasi melalui Media Online
3. Penyediaan dan pelayanan informasi offline
4. Penyediaan dan penyebaran informasi publik dalam bentuk CD-ROM
5. Peliputan dan perekaman Aktivitas LIN dan Instansi terkait
6. Pemeliharaan NOC dan Simpul Jaringan
7. Langganan Indovision

Kegiatan Penyediaan dan Penyebaran informasi di Media Center, berdasarkan hasil observasi, penyediaan dan penyebaran informasi dilakukan mulai dari melakukan editorial/redaksional, yaitu proses mulai dari perencanaan, peliputan, penulisan, sampai dengan *editing* ( penyuntingan), pendokumentasian, sampai menyajikan informasi hasil olahan ataupun

yang tidak diolah secara *offline* (dengan media cetak) dan *online* ( internet atau situs). Data yang diperoleh dari berbagai sumber, diantaranya dari luar itu dari LKBN “ANTARA”, sedangkan dari Internal LIN diperoleh dari hasil pengelolaan informasi di berbagai Direktorat LIN.

Perolehan data hasil wawancara dan observasi sebagai berikut :

1. Tahap Pencarian / peliputan Data

Reporte Media Center melakukan *hunting* keberbagai instansi terkait/ nara sumber untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Kendala yang dihadapi adalah ketidaksiapan petugas instansi tersebut untuk dimintakan keterangan. Hal ini tentu saja berpengaruh pada keakuratan data.

2. Tahap Pengolahan Data

Informasi yang sudah diterima, kemudian diolah sesuai dengan prinsip-prinsip jurnalistik (penulisan naskah) sehingga menjadi informasi sesuai dengan format yang sudah ditentukan. Misalnya, ada informasi yang di kemas dalam bentuk laporan

3. Tahap Editing ( Penyuntingan)

Tahap ini maksudnya dilakukan editing terhadap penulisan naskah ( informasi atau laporan) hasil pengelolaan data, untuk menghindari kesalahan kata, atau penggunaan bahasa. Untuk informasi yang dikemas secara *on-line*, dilakukan updating sesuai kebijakan pimpinana ( tidak tentu waktunya ). Sebab informasi itu terkadang masih diperlukan dan layak untuk diketahui publik.

4. Tahap Pendokumentasian

Adalah menyimpan produk-produk hasil pengolahan berupa buletin, buku-buku, laporan hasil monitoring, dsb. Produk-produk tersebut disimpan di sebuah ruang perpustakaan, di locker-locker yang sudah disediakan oleh Media Center.

## 5. Tahap Penyajian

Produk – produk hasil pengolahan kemudian disajikan secara *offline* ( tercetak,radio,dan televisi ) dan secara *online* (dibuat simpul-simpulnya kemudian ditaruh di dalam sub chanel yang sudah disediakan sesuai dengan bidangnya).

Kegiatan penyediaan dan penyebaran informasi publik di Media Center dilakukan secara redasional dan melibatkan reporter ( petugas peliputan) photo,kameramen layaknya wartawan sebuah penerbitan. Menunjukkan bahwa cara kerja pencarian data, pengolahan data ( penulisan), penyajian informasi oleh Media center dilakukan secara profesional. Dalam perencanaan penyediaan dan penyebaran data di Media Center LIN, didukung oleh SDM yang profesional (berprofesi sebagai reporter/wartawan),tersedianya anggaran yang mencakup, dan peralatan yang memadai ( *camera, handy camp/tape recorder*).

## 2. Pengorganisasian (organizing)

Untuk mencapai tujuan bersama, harus dilakukan koordinasi dalam bentuk kerja sama antar hubungan kerja dalam organisasi dan dirumuskan sebagai keseluruhan aktifitas manajemen dalam pengelompokkan manusia serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing, agar tercipta aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan hasil guna dalam mencapai tujuan . konsekuensinya, pengorganisasian dalam organisasi adalah sebuah struktur organisasi yang menggambarkan pembagian tugas dan pendelegasian wewenang. Struktur organisasi tersebut dapat dikembangkan menjadi organisasi lini, organisasi staf, atau organisasi lini dan staf. Pengorganisasian dalam manajemen penyediaan dan penyebaran informasi di Media Center terdiri dari :

- a. Mencari dan mengumpulkan data/ informasi
- b. Mengelolah informasi dan mengatur penempatannya dalam media yang digunakan, terkait dengan media elektronik dan teknologi informasi;
- c. Supaya tugas-tugas di atas dapat berjalan lancar , ada bagian lain yang mengurus administrasi, dokumentasi, dan perpustakaan bidang redaksi.

1. Dalam rangka kelancaran Operasional portal LIN, dilakukan penunjukkan:
  - A. Koordinator pelaksana Teknis, bertugas :
    - a) Koordinator Infrastruktur, tugasnya mengkoordinasikan infrastruktur jaringan LAN dilingkungan LIN dan pengembangan Aplikasi portal;
    - b) Koordinator kerjasama Portal bertugas ; mengkoordinasikan kerjasama antara portal LIN dengan pengelola *situs/website* pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah di bidang pertukaran informasi ;
    - c) Koordinator Operasional bertugas ; mengkoordinasikan operasional portal dan monitoring on-line
  - B. Autor Data bertugas mengentri data dan meng-onlinekan data atas persetujuan editor.
  - C. Koordinator *sub chanel* bertugas menyusun struktur content ke dalam chanel yang telah ditetapkan.
  
2. Sehubungan dengan peningkatan kualitas, efektivitas dan efisiensi pelayanan informasi di Media Center – LIN dalam upaya penyediaan dn penyebaran informasi public, secara langsung pengembangan tersebut dapat diamati. Berikut wawancara dengan soekartono : “Untuk kegiatan *off-line* dan *on-line* , Media Center LIN ini kita “ arrange” untuk terdiri dari 2 (dua) divisi, yaitu divisi On-line dan divisi off-line, masing-masing dengan pengorganisasian tersendiri.  
Divisi *on-line* akan terdiri dari unit-unit pengelola :  
Website Media Center ( [www.Media-lin.go.id](http://www.Media-lin.go.id)) dan website Lembaga ( [www.lin.go.id](http://www.lin.go.id)), computer on-line, ada ruang monitoring Media One line.  
Divisi *on Line* akan terdiri dari unit-unit pengelola:  
Ruang pameran, ruang pelayanan, ruang konferensi, studio mini, dan lockers.
  
3. Hubungan kerja Media Center – IIn dengan satuan kerja LIN lainnya :
  - 1) Satuan kerja menyediakan bahan informasi ( kebijakan public, hasil workshop, hasil kajian/hasil jajak pendapat, dan lain-lain)dalam berbagai bentuk ( Media cetak,disk,kaset,dll)

- 2) Dalam kegiatan pertemuan, Media Center – LIN hanya menyediakan fasilitas, selebihnya kegiatan dilaksanakan oleh satuan kerja yang bersangkutan.
- 3) Untuk pelayanan perpustakaan, pelaksana dari pengelola Deputi I ditambah dengan pustakawan yang ada disatuan kerja yang lain.
- 4) Untuk pengelolaan situs : [www.lin.go.id](http://www.lin.go.id) yang mengumpulkan dan mengolah data dan informasi dilaksanakan oleh Direktorat Informasi Media Baru dan tradisional, media Center – LIN hanya mng-entry datanya.

## Pemanfaatan SDM

SDM pelayanan informasi merupakan bagian penting dalam menjalankan kebijaksanaan organisasi. Menurut Soekartono (dalam wawancara,2005), pengelolaan SDM terlibat langsung atau tidak langsung dengan berbagai program dan inisiatif *e-government*,sebenarnya semua ada di Media Center LIN SDMnya terlibat. Namun demikian, walaupun Media Center dikonsep *e-government* itu tidak bisa hanya di tataran Media Center saja, jadi seluruh institusi LIN harus terlibat. Strategi pemanfaatan SDM yang ada , adalah dengan meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya. Sedangkan “*Outsourcing*” belum ke arah situ. Jadi misalnya, dalam isu krusial dilakukan forum interdedt hamper seluruh instansi pemerintahan yang masuk dalam tataran polkam, ekuin, dan sospol, kemudian memanggil salah satu ahli untuk membahas masalah tersebut. Selain itu,alokasi biaya terkait dengan implementasi *e-gove* ada di dalam DIPA ( Daftar Isian Anggaran Proyek), masuk dalam program kerja.

Dalam kondisi SDM yang sangat terbatas , inisiatif pengembangan terhadap tingkat kemampuan (skill) dan pengetahuan (knowledge), memanfaatkan SDm yang tersedia, menjadi inisiatif yang harus dilakukan karena memang tidak memungkinkan adanya “*outsourcing*” di lingkungan Lin atau Media Center itu sendiri. Alternatif meningkatkan pengetahuan dan kemampuan menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan rendahnya SDM pelayanan informasi. SDM di Media Center- LIN, pada umumnya mereka telah dipersiapkan dengan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan teknologi informasi dan dari Internal LIN (Pusdiklat) dan Eksternal LIN (IXINDO). Diklat yang pernah dilaksanakan, meliputi: Komputer (database,Ms.word, jaringan); Teknis Design grafis,homepage;Teknik penulisan Naskah

jurnalistik dan Media on-line; Diklat fungsional pranata Humas, dan Diklat pustakawan. Dengan adanya persiapan pendidikan dan pelatihan tersebut, pihak manajemen mampu mengantisipasi permasalahan SDM meskipun dalam kondisi ternatas. Upaya peningkatan pengetahuan dan *skill* melalui pendidikan dan latihan dapat mengatasi permasalahan SDM baik ditinjau dari kuantitas maupun kualitasnya.

Hasil temuan menunjukkan, rata-rata seluruh personil (SDM) atau petugas pelayanan informasi sudah memiliki kemampuan untuk memahami dan menggunakan peralatan berbasis teknologi informasi. Misalnya pengelolaan data atau informasi melalui internet. Namun perlu ditingkat pengembangnya, terutama dari segi kuantitas. Perencanaan organisasi dan program ditetapkan secara jelas sesuai dengan kebijakan pimpinan, dan ketentuan yang berlaku. Hal ini karena, adanya pemahaman dari pengelola terhadap inisiatif *e-government* dalam penerapannya, serta kemampuan dan keahlian SDM ( pejabat fungsional, yang sebagian besar adalah pejabat pranata humas) yang cukup memadai untuk dilaksnakannya pelyanan informasi berbasis teknologi informasi.

#### **Pemanfaatan Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan observasi langsung di lokasi penelitian, peralatan pendukung aktifitas pelayanan informasi, khususnya dalam fungsi penyediaan dan penyebaran informaasi, khususnya dalam fungsi penyediaan dan penyebarab informasi public Media Center – Lin dilengkapi dengan peralatanelektronik dan teknologi informasi. Untuk mendukung upaya operasional pengelolaan Portal Lin baik pada *front office* maupun *back office* telah dibangun infastruktur : koneksi dengan lesline; *local Area network*; *server*; *workstation*; *operating system*; dan *application service provider* (ASP) sebagai *vack office* Lin. Dalam rangka memberikan pelayanan informasi secara langsung atau secara *off-line*.

Di gedung A, kegiatan pelayanan informasi Media Center di lengkapi dengan :

1. Poster dan Display merupakan pelayanan secara langsung, terdiri dari 24 panel poster, 2 panel foto dan 2 lemari folder hang out.
2. Pelayanan dengan internet ( empat meja),dapat digunakan oleh siapa saja secara gratis, baik oleh pelajar, mahasiswa, wartawan atau masyarakat umum.
3. Video screen dan plasma, yang terletak di depan *lift*. *Video screen* ini memuat informasi kegiatan sktoral melalui pemasangan running teks. Plasma, memuat berita penting (actual), daftar kegiatan Lin, dan real time  
Berita sesaat brupa nilai valuta, ramalan cuaca, dan lain-lain.Diplasma itu juga scroll berita dari website ([www.lin.go.id](http://www.lin.go.id)) diputar dan disetiap saat harus berubah.

Sedangkan di gedung B, kegiatan pelayanan informasi Media Center LIN terdiri lima bagian dan dilengkapi dengan peralatan sebgai berikut :

1. Pelayanan pers/wartawan, berupapress room dengan Sembilan computer dan telepon yang ditujukan khusus untuk para wartawan dan dapat digunakan secara gratis.
2. Ruang kapala Media Center
3. Ruang pengolahan dat media Center (merupakan jantung portal [www.lin.go.id](http://www.lin.go.id))
4. Ruang perpustakaan menyediakan 5000 buku politik, komuikasi/umum.
5. Ruang loby untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Media Center dengan 4 buah touchscreen.

### Metode Pelayanan Informasi

Kegiatan pelayanan informasi di Media Center – LIN dalam upaya penyediaan dan penyebaran informasi public menggunakan saluran komunikasi yaitu media baru (Internet) dengan website oleh media Center ([www.lin.go.id](http://www.lin.go.id)) untuk pelayanan informasi secara on-line dan menggunakan bahan-bahan hasil pengkajian dan pemantauan yang dikemas dalam bentuk media cetak (bulletin bulanan dan laporan harian)

Pelayanan secara *off-line*, biasanya mengenai aktivitas pimpinan ( Kepala LIN, deputi atau aktivitas pada umumnya berupa forum dan sebagainya setelah melalui peliputan, kemudian

ditampilkan dalam *touch screen*, di plasma (besar/kecil) biasanya berupa pengumuman, sejenis pengumuman yang bersifat internal Lin. Sedangkan pelayanan secara tidak langsung (*on-line*), melalui website yaitu : [www.lin.go.id](http://www.lin.go.id) dan [www.media-lin.go.id](http://www.media-lin.go.id) adalah penyajian informasi mengenai kebijakan pemerintah (layanan dan aturan), dan berita-berita penting); sedangkan TV dan radio diperuntukan cenderung dalam rangka memantau situasi dan kondisi perkembangan di luar. Menurut Soekartono : “Di situs [www.lin.go.id](http://www.lin.go.id) memuat 18 channel informasi yang dilengkapi dengan search engine dan layanan interaktif. Channel tersebut adalah : info layanan, Agenda public, polling, hukum dan regulasi, direktori, SMS, WAP, program pembangunan, jendela Indonesia, *English version*, Info lembaga, system informasi geografis, search engine, aspirasi masyarakat, kajian isu, *Link website*, potesnsi daerah, *info real time, berita*”.

Secara umum pelayanan informasi pemerintah dilakukan dengan tiga metode, yaitu :

- 1) Pelayanan informasi bersifat stasioner ditujukan untuk pelanggan/public pasif seperti berupa perpustakaan yang disediakan oleh Pusat Informasi nasional (PIN). Sekarang Media center.
- 2) Pelayanan Informasi yang bersifat operasional adalah pelayanan informasi secara aktif yaitu menyebarkan informasi secara aktif yaitu menyebarkan informasi melalui penyebaran buku-buku, pemasangan baliho, spanduk, dan lain-lain ke berbagai instistusi dan lemabaga lain.
- 3) Sedangkan. Pelayanan informasi melalui website yaitu : [http:// :www.lin.go.id](http://www.lin.go.id) dan [http://:www.media-lin.go.id](http://www.media-lin.go.id)

Ke tiga komposisi tersebut adalah untuk menelaraskan beberapa kepentingan dan keragaman masyarakat yang berbeda-beda stratanya baik dari segi tingkatan pendidikan ataupun ekonomi dan wilayah, serta kharakteristik lainnya.

### 3. Penggerakan (Actuating)

Telah dijelaskan bahwa dalam manajemen, penggerakan merupakan usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok, sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai tujuan perusahaan yang bersangkutan. Penggerakan (menurut Terry), merupakan tindakan memotivasi karyawan untuk melakukan tugas dengan itikad baik. Motivasi biasanya bertujuan untuk menciptakan apa yang disebut sebagai "*sense of belonging*" (rasa memiliki) suatu perusahaan / organisasi termasuk rasa memiliki suatu tugas atau pekerjaan.

Kondisi SDM di Media Center – LIN sangat terbatas, tidak sebanding dengan beban tugas / pekerjaan pelayanan informasi yang diselenggarakan. Pendidikan Pelatihan Teknologi Informatika sangat diperlukan mengingat semakin bervariasinya modul-modul dan aplikasi yang harus diketahui agar SDM menjadi yang berkompeten dan profesional di bidang teknologi informasi. Edukasi dan pelatihan para pengguna teknologi informasi dan aplikasi *e-government* di samping menggunakan anggaran ada, mengikuti seminar, bakohumas, pusdiklat. Pemberian atensi dan nasehat yang dibutuhkan oleh para pemakai *e-government*, beberapa kali dari daerah seperti : Badan Informasi dan komunikasi (BIKD) atau Badan Informasi Daerah (BID) dari Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, dan Makassar melakukan magang di Media Center selama 3 bulan.

Untuk menciptakan "*sense of belonging*" (rasa memiliki) suatu lembaga atau organisasi termasuk rasa memilikis suatu tugas atau pekerjaan, merupakan hal yang tidak mudah. Sebab masing – masing individu atau seseorang memiliki kebudayaan dan kemampuan (*cultural and skill*). Namun dengan adanya kebijakan Edukasi dan pelatihan para pengguna teknologi informasi dan aplikasi *e-government*, dan pemanfaatan anggaran yang tersedia, memungkinkan adanya pemberian peluang dan kesempatan SDM Media Center-LIN mengikuti seminar, kegiatan Bakohumas dan mengikuti pendidikan dan pelatihan pada pusdiklat sesuai dengan kebutuhan teknologi Informasi. Selain itu, ada semacam pemberian atensi yang dibutuhkan oleh para pemakai *e-government*, telah dilakukan beberapa kali dari daerah seperti : Badan Informasi dan Komunikasi (BIKD) atau Badan Informasi Daerah (BID) dari Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur dan Makassar, yaitu dengan memberikan kesempatan magang (training pranata

humas) di Media Center –LIN selama 3 bulan. Ini merupakan wujud dari pada kemitraan, koordinaasi dengan para *stakeholders* terkait.

LIN membutuhkan transformasi sumber daya manusai (SDM), sehingga dapat memenuhi tuntutan fungsi-fungsi normative dari eksistensi LIN tersebut. Dari segi Kultural, tranformasi ini menuntut perubahan orientasi pegawai di lingkungan LIN, sehingga lebih mengutamakan pada pelayanan public, dan transparansi dalam rangka mewujudkan *good governance*. Kebutuhan membangun *corporate culture* sangat strategis. SDM Media Center LIN agar mampu berkompetisi dalam pelayanan prima. Kerjasama (koordinasi) dengan pihak-phak terkait dengan tugas dan fungsi organisasi, baik secara Internal maupun eksternal. Kemudian koordinasi atau *coordinating*, diperlukan agar tidak muncul kekacauan, pertengakaran dan kekosongan kegiatan. Koordinasi yaitu menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan.

Berdasarkan wawancara, fungsi koordinasi dalam pengelolaan informasi agar penyediaan dan penyebaran informasi melalui Media Center berjalan dengan lancar, dab terkait dengan implementasi *e-government*. Kerjasama dengan pihak luar dilakukan dalam rangka mengembangkan terbatasnya SDM yang tersedia, diupayakan peningkatan potensi/kemampuannya. Lingkup pelatihan ada yang ke luar, yaitu khusus jaringan dan website koordinasi dengan IXINDO, kemudian dari pusdiklat sebagian besar adalah mengikuti kursus computer, disain grafis dan penulisan naskah. Dan membangun suatu aplikasi tersebut dengan bekerja sama denagn instansi swasta. Disamping itu, meskipun tidak dilakukan “*Outsearhing*”

#### 4. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan adalah suatu proses penetapan pekerjaan apa yang sudah dilakukan-menilannya dan mengoreksi bila diperlukan, denagna maksud agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan yang telah direncanakan. Tujuan pengawasan dalam hal ini, adalah untuk mengetahui kelemahan daqn kesalahan tidak terulang kembali. Control terhadap pelaksanaan penerapan teknologi informasi dalam kegiatan pelayanan informasi pubik, pengawasan dan pengamanan serta pemeliharaan secara rutin. Dilakukan untuk pengamanan data dan kelancaran

programsehingga situs yangtelah dibangun oleh LIN Media Center dapat terpelihara dan dapat diakses setiap saat oleh pengguna(*user*).

Dalam surat keputusan kepala LIN No.36/SK/KALIN/2002, pemeliharaan dan pengembangan Portal Informasi Pemerintah meliputi : Pemeliharaan dan menjaga Jaringan agar tetap bkerja secara optimal melalui registrasi IP dan Pengawak yang bertanggung jawab; melakukan pengecekan dan pemeliharaan baik terhadap NOC (*Network Operating Center*) maupun simpul jaringan local dalam lingkup backbone; Melakukan pengecekan dan pemeliharaan terhadap server dan workstation; Melakukan pengecekan dan pemeliharaan terhadap lealisme dan koneksi ke Internet; Melakukan inovasi dalam rangka pengembangan portal ; membuat e-mail;

Hasil wawancara dengan pihak menejemen Media Center-LIN, diketahui bahwa jaminan keamanan data dan situs dilakukan dengan menggunakan antivirus dan “fire wall” (dinding api) yaitu system untuk mencegah masuknya serangan virus,hacker, dan membuat NOC(Network Operating Center). Sistem “*resk floor*” (standar pengelolaan sarana TI).

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terdahulu, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran Media Center sebagai pusat layanan informasi institusi pemerintahan yang menyediakan dan menyebarkan berbagai informasi merupakan implementasi dari konsep *e-government* pada tahap ke-3 Pemantapan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan public; dan pembuatan interoperabilitas aplikasi, sehingga system pelayanan memadukan pemanfaatan Media konvensional dan Media baru, yaitu memberikan pelayanan secara langsung (*offline*) ataupun secara tidak langsung (*online*).
2. Manajemen Penyediaan dan Penyebaran informasi Media Center merupakan proses menginteraksi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan atau POAC untuk mewujudkan visi dan misi LIN.
3. Penyediaan dan penyebaran informasi public adalah upaya pemerintah dalam menyampaikan informasi mengenai kebijakan dan kegiatan yang telah dilakukannya sebagai wujud kebebasan akan informasi dan transparansi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keingintahuan public akan informasi.
4. Implementasi *e-government* dalam manajemen penyediaan dan penyebaran informasi public di Media Center LIN sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan informasi public secara efektif dan efisien. Manajemen yang dilakukan Media Center LIN dalam implementasi *e-government* memang tidak memiliki mekanisme control yang jelas terhadap implementasinya, namun dengan adanya komitmen dan dukungan sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien, Media Center tetap eksis menjalankan tugas dan fungsinya.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan informasi public di Lembaga Informasi Nasional (LIN) merupakan implementasi konsep *e-government*, dan untuk mencapai tujuan pengembangan sesuai dengan visi lembaga, diperlukan kesiapan SDM yang memiliki kompetensi keahlian khusus dalam memahami, mengelola, memproses serta memanfaatkan teknologi dan informasi. Kondisi SDM di bidang Teknologi dan Informasi di Media center LIN masih terbatas secara kuantitas dan kualitas.

6. Manajemen Media Center LIN dalam mencapai visi dan tujuan lembaga dilakukan dengan mengintegrasikan seluruh karakter kualifikasi SDM yang berada di lingkungan divisi/direktorat di lingkup internal LIN. Tenaga eksternal, dilibatkan terutama dalam tahapan dan bantuan teknik, sehingga tidak perlu melakukan pengalihdayaan (*outsourcing*) secara penuh.
7. Di masa Mendatang, sebaiknya perlu menyusun standart operating procedure/SOP agar manajemen penyediaan dan penyebaran inforasi public mencapai hasil yang optimal sesuai dengan standart pelayanan public yng sebaiknya dilaksanakan (memenuhi criteria pelayanan informasi public).

## B. Saran

1. Dalam penerapan teknologi informasi di Media Center LIN dalam kondisi terbatasnya SDM, terutama ditinjau dari kesiapan SDM dalam memanfaatkan teknologi informasi, perlu mengadakan pembinaan potensi SDM agar kesadaran tidak hanya untuk meningkatkan taraf pendidikan atau pengetahuan saja, tetapi pola kerja (etos kerja) juga perlu ditingkatkan. Fungsi manajemen khususnya pada tindakan penggerakan ( *actuating*) dari leader (pimpinan) setidaknya mampu memotivasi SDM untuk menciptakan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap suatu organisasi termasuk rasa memiliki sesuatu tugas atau pekerjaan. Sebaiknya manajemen Media Center LIN memperhatikan budaya (*culture*) bawahannya atau mengenal bawahannya secara individu.
2. Manajemen Media Center Lin sebaiknya mengadakan penelitian untuk mengetahui kebutuhan SDM untuk peningkatan kinerja pelayanan dan kebutuhan public untuk mengetahui sejauhmana implementasi *e-government* yang telah dilakukan Media Center LIN sejauhmana dapat dirasakan manfaatnya . terlebih lagi, jika ingin menyelenggarakan berbagai kegiatan inovasi teknologi dalam pelayanan informasi, terkait dengan penggunaan situs web. Bila perlu menambah sumber daya manusia yang potensial untu redaksi dan pranata humas sehingga beban tanggung jawab lebih optimal.
3. Penelitian ini masih perlu ditindaklanjuti ( dikembangkan) mengingat pentingnya pemanfaatan hasil riset sebagai bahan pertimbangan dan refensi dalam penetapan

kebijakan, di mana terbukti bahwa kebijakan baru tidak ditetapkan hanya berdasarkan visi organisasi.

4. Penelitian ini secara empiris menunjukkan pentingnya manajemen dalam berbagai pengelolaan baik pengelolaan informasi atau infrastrukturnya. Karena banyak berbagai stakeholder atau pengelola e-government kurang memperhatikan manajemen dengan baik, sehingga pelaksanaannya menjadi tidak efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Lebih baik lagi jika di teliti lebih lanjut mengenai peranan komunikasi organisasi dalam proses inovasi ( implementasi) teknologi informasi.
  5. Secara metodologis, seharusnya penelitian ini dilengkapi dengan metode FDG selain wawancara. Hal ini penting mengingat implementasi bukan hanya untuk kepentingan organisasi, melainkan juga untuk kepentingan hajat hidup orang banyak ( masyarakat ).
-