

## **KOMUNIKASI INFORMATIF PPID (PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI) PADA PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT UNTUK PROGRAM BEASISWA KALTIM TUNTAS**

**Ratna Sumirat Permana<sup>1</sup>, Hairunnisa<sup>2</sup>**

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi komunikasi informatif PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Provinsi Kalimantan Timur dalam penanganan aduan masyarakat pada program beasiswa Kaltim Tuntas bagi mahasiswa stara I dengan menggunakan penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Komunikasi publik yang dikenal sebagai komunikasi informatif memainkan peran penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pada penelitian ini, komunikasi informatif dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Kalimantan Timur melalui beasiswa Kaltim Tuntas sebagai program yang mendorong pembangunan manusia dalam pendidikan. Data yang digunakan yakni primer dan sekunder yang didukung dengan proses wawancara yang narasumbernya telah ditentukan dengan memakai interview guide. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi informatif PPID Provinsi Kalimantan Timur adalah cara komunikasi publik untuk membantu pemerintah daerah membangun sumber daya manusia (SDM). Hal tersebut diaktualisasikan melalui pamflet di media sosial dan cetak. Selanjutnya, komunikasi informasi PPID dilakukan dengan mengutamakan fakta dalam proses perencanaan dan tindak lanjut kebijakan beasiswa serta memastikan bahwa informasi publik dilindungi dengan unsur “to the point”. Selain itu, komunikasi Informatif PPID Provinsi Kalimantan Timur dalam penanganan aduan Beasiswa Kaltim Tuntas dijalankan dengan memenuhi beberapa unsur, meliputi sources, message, channel, seta melalui unsur receive.*

**Kata Kunci:** *Komunikasi Informatif, PPID, beasiswa Kaltim Tuntas*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ratnasumiratpermana07@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

## Pendahuluan

Salah satu aspek komunikasi yang menarik untuk dikaji lebih lanjut adalah komunikasi informatif. Komunikasi informatif dapat menjadi tolok ukur suatu instansi dalam menyampaikan informasi publik yang sifatnya searah. Pemerintah pusat dan daerah menggunakan komunikasi informatif untuk mendukung program pembangunan. Selain itu Faktor pentingnya komunikasi informatif untuk menyelesaikan masalah masyarakat (*civil society*) di suatu tempat melalui penyebaran informasi dengan tujuan meningkatkan pemahaman masyarakat.

Menurut Mathilde Brouirier, pakar komunikasi pemerintah, komunikasi terhadap kebijakan adalah bagian penting dari keberhasilan program pemerintah. Menurutnya, komunikasi informatif berperan dalam beberapa hal, *pertama*, kebijakan pemerintah terkadang mendapat respon negatif oleh masyarakat sehingga komunikasi informatif adalah strategi yang diperlukan, *kedua*, komunikasi informatif sebagai strategi dapat digunakan dalam penanganan masalah beresiko rendah sekaligus tinggi dan *ketiga*, komunikasi informatif sebagai penyaluran dengan perkembangan serta menghindari eksklusifitas kebijakan publik dan otoritarianis. (Brouirier and Bieder, 2018 : 36)

Mathilde Brouirier juga menyatakan gagasan bahwa komunikasi publik bersifat searah. Ini berarti bahwa pihak yang terlibat dalam insemulator komunikasi hanya akan menyebarkan berbagai informasi kepada masyarakat luas secara linier dan terbuka. Komunikasi publik ini kemudian berubah menjadi komunikasi bolak-balik (*back and forth communication*), yang juga dikenal sebagai komunikasi interaktif tidak langsung. Ini karena adanya *feed back* berupa tanggapan atau kritik yang akan ditangani secara tidak langsung dalam jangka waktu atau ruang waktu yang telah ditetapkan. (Brouirier dan Bieder, 2018: 42-43)

Struktur birokrasi yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja yang efisien dapat dikembangkan melalui otonomi daerah di tingkat provinsi dan kabupaten/kota di Indonesia. Salah satunya terkait dengan fungsi humas, juga dikenal sebagai “hubungan masyarakat”. Pada prinsipnya, fungsi humas bertujuan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang harmonis untuk membangun kepercayaan dan mendapatkan dukungan dari masyarakat di seluruh Indonesia. Pemerintah, melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia (Kominfo), mendirikan institusi yang disebut PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) untuk meningkatkan fungsi humas. PPID di tingkat provinsi, kabupaten, atau kota berada di bawah tanggung jawab gubernur, walikota, atau bupati. PPID didirikan dengan tujuan untuk menjadi institusi informasi publik yang berkala dan *up-to-date* sesuai dengan Keputusan Menteri Kominfo Nomor 1740 Tahun 2016. (E-PPID, 2020)

Di Indonesia, dinamika otonomi daerah dapat memberikan kesempatan bagi daerah untuk mengembangkan pembangunan manusia, termasuk di bidang pendidikan. Pemerintah pusat Indonesia melakukan berbagai upaya untuk

mendukung pendidikan, tetapi beberapa kebijakan belum berjalan sepenuhnya. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, kementerian, perguruan tinggi, dan lain-lain telah berusaha menerapkan program beasiswa untuk meningkatkan sumber daya manusia. Di bawah kepemimpinan Joko Widodo, program beasiswa menjadi salah satu strategi utama, salah satunya melalui program PIP (Program Indonesia Pintar).

Kota Samarinda memainkan peran penting dalam kehidupan sosial dan ekonomi Kalimantan Timur. Universitas Mulawarman (Unmul), Institut Agama Islam Negeri Samarinda (IAIN Samarinda), Politeknik Negeri Samarinda, dan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT) adalah beberapa perguruan tinggi di kota ini yang menawarkan program strata 1. Selanjutnya, ada beberapa perguruan tinggi di daerah Kalimantan Timur lainnya seperti Institut Teknologi Kalimantan (ITK) di Balikpapan dan Politeknik Negeri Balikpapan (PNB). (Campus Quipper, 2023)

Sejak tahun 2020, sebagai bagian dari implementasi kebijakan publik, PPID Kota Samarinda telah menghadapi masalah yang berkembang di masyarakat, salah satunya terkait dengan beasiswa Kaltim Tuntas. Beasiswa ini diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur dimulai tahun 2019. Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur menyatakan bahwa beasiswa Kaltim Tuntas adalah bukti keseriusan pemerintah untuk menunjukkan bahwa pendidikan adalah investasi jangka panjang, bukan jangka pendek, yang dapat meningkatkan masa depan pembangunan di Kalimantan Timur. (Kaltim Tuntas, 2023)

Masyarakat Kalimantan Timur dalam hal ini perlu mengetahui bahwa beasiswa Kaltim Tuntas adalah kebijakan publik. Oleh karena itu, PPID memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi humas untuk menyebarluaskan informasi tentang beasiswa ini. Selain itu, PPID memiliki peran penting untuk menampung kritik dan masukan tentang kebijakan beasiswa Kaltim Tuntas sepanjang tahun 2019–2022 karena pada dasarnya kebijakan publik tetap memerlukan berbagai evaluasi, termasuk menampung dan menindaklanjuti berbagai aduan agar kebijakan yang dibuat dapat dipercaya, transparan, dan adil.

Pada dasarnya, studi komunikasi memerlukan konsep yang berbeda untuk menangani aduan. Ini termasuk penggunaan strategi konservatif dan media sosial. Dengan demikian, informasi yang disampaikan oleh PPID tentang penanganan aduan masyarakat untuk program beasiswa Kaltim Tuntas, terutama untuk mahasiswa sarjana strata di wilayah Kalimantan Timur, menjadi fenomena yang menarik untuk dibahas lebih lanjut dalam konteks komunikasi sosial dan kebijakan publik pemerintah daerah.

## Kerangka Dasar Teori

### *Komunikasi Informatif*

Salah satu fungsi informasi adalah komunikasi informatif, yang mencakup pengumpulan, penyebaran, berita, gambar, fakta, pesan, opini, dan komentar. Tujuan dari komunikasi informatif ini adalah agar khalayak (target) dapat memahami dan bereaksi secara jelas dan nyata terhadap kondisi lingkungannya dan masalah yang muncul, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang tepat. Meskipun komunikasi informatif biasanya satu arah, *feed back* tetap teraktualisasi pada waktu yang berbeda. Komunikasi informatif biasanya berfokus pada asosiasi yang relevan dengan kepentingan khalayak. Oleh karena itu, komunikasi informatif didefinisikan sebagai menyampaikan informasi tanpa mengharapkan khalayak untuk berubah, dan umpan balik berfungsi untuk menyempurnakan atau melengkapi konten komunikasi informatif. (Effendi, 2002 :59)

Komunikasi informatif terdapat beberapa ciri-ciri yang khas, masing-masing adalah (Nurhadi, 2017 : 23):

- a.) Komunikasi informatif didasarkan pada fakta dan tidak mengada-ada.  
Ciri khas ini menunjukkan bahwa komunikasi informatif pemerintah ini berasal dari hasil dari stakeholder terkait, yang biasanya memiliki pertimbangan yang matang tentang kenyataan yang terjadi. Oleh karena itu, komunikasi informatif pemerintah ini juga mengubah aspek protokol sebagai bentuk transformasi terhadap perundang-undangan, sehingga pemerintah dapat memperkuat agenda besar yang saling terintegrasi.
- b.) Komunikasi informatif didasarkan pada pemberitaan yang jelas dan padat dan bersifat *to the point*.  
Ciri khas ini menunjukkan bahwa komunikasi informatif memiliki tujuan yang inklusif, atau terbuka, yaitu khalayak masyarakat secara keseluruhan. Sebaliknya, masyarakat memiliki struktur yang beragam dan berasal dari berbagai latar belakang sosial, ekonomi, pendidikan, dan lain-lain. Jadi, untuk pesan sosialisasi dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat, narasi dan materi harus singkat dan sederhana (*to the point*).
- c.) Komunikasi informatif didasarkan pada isi atau konten berita atau informasi yang terperinci dan bersifat sebagai *public information*.  
Komunikasi informatif harus lugas dan rinci, seperti yang ditunjukkan oleh ciri ini. Hal ini penting untuk menghindari bias berita yang dapat membingungkan masyarakat, dan untuk memastikan bahwa berbagai elemen dalam pesan informasi sebelumnya telah dipertimbangkan secara menyeluruh.

- d.) Pesan yang ditujukan untuk khalayak dalam komunikasi informatif pada umumnya untuk kepentingan publik dan bersifat memperluas wawasan.

Ciri khas ini menunjukkan bahwa komunikasi informatif terkait dengan kepentingan masyarakat; formulasi dapat dicapai dengan melibatkan peran aktif masyarakat dalam program bantuan pemerintah.

#### **Model Komunikasi SMCR**

Model komunikasi ini dipelopori oleh David Kenneth Berlo yang menjelaskan bahwa model ini bekerja melalui inisiatif satu pihak terhadap pihak lainnya secara searah, sehingga model komunikasi ini berbeda dengan komunikasi transaksional maupun komunikasi interaksial. Model komunikasi SMCR memiliki 4 (empat) variabel penting, yakni:

- a.) **Sources** (S), merupakan entitas yang menjadi sumber suatu komunikasi. Untuk mendukung model komunikasi yang efektif, **sources** harus memenuhi beberapa unsur penting, yaitu keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial dan budaya.
- b.) **Message** (M), merupakan pesan atau dapat disebut dengan produk komunikasi yang dikeluarkan oleh source yang dapat diaktualisasikan melalui beberapa bentuk, diantaranya teks, suara, video ataupun format lainnya. Dalam variabel message terdapat beberapa faktor penting diantaranya isi yang terkandung, elemen, perlakuan, struktur dan kode.
- c.) **Chanell** (C), merupakan saluran atau cara yang digunakan untuk mengirim pesan kepada khalayak serta terdapat berbagai macam media untuk mencapai target komunikasinya. Saluran tersebut juga harus memenuhi lima penginderaan manusia yaitu penglihatan, pendengaran, penyentuhan, perasa dan penciuman.
- d.) **Receive** (P), merupakan penerima yang mendapat pesan baik individu maupun khalayak. *Receive* sendiri juga terpengaruh oleh beberapa faktor, seperti keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial dan budaya.

Dengan menjelaskan pendekatan yang akan dipakai penulis, dapat dipahami bahwa komunikasi interaktif PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) pada penanganan aduan masyarakat untuk program beasiswa Kaltim Tuntas akan mengembangkan komunikasi informatif berdasarkan pada khalayak yaitu masyarakat Kalimantan timur, khususnya pada pendaftar beasiswa ini sebagai program inovatif. Komunikasi informatif PPID ini bersifat satu arah (linear) yang didasarkan pada fakta yang jelas dan bersifat *to the point* sebagai informasi publik.

Komunikasi informatif PPID pada penanganan aduan masyarakat untuk program beasiswa Kaltim Tuntas dijalankan dengan memperhatikan aspek sumber yaitu PPID sebagai otoritas utama dalam penyebarluasan informasi pemerintah, pesan yang dirumuskan melalui pemberitaan dan pelaporan yang

singkat dan padat, serta saluran melalui media online dan offline dan penerima pesan yaitu masyarakat Kalimantan Timur, khususnya keluarga-keluarga dan penerima beasiswa Kaltim Tuntas.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif karena mampu menjelaskan fenomena yang diteliti secara mendalam. Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini, penulis memfokuskan pada proses dan makna yang artinya akan melakukan pengamatan mendalam sehingga tercapai *indept research* atau penelitian yang menjelaskan fenomena secara sistematis dan akurat. Penulis memfokuskan penelitian dengan memakai alat analisis teori Komunikasi Informatif pada PPID melalui komunikasi searah (*linear*) didasarkan pada fakta yang jelas dan bersifat *to the point* sebagai informasi publik dalam penanganan aduan masyarakat untuk program beasiswa Kaltim Tuntas. Lalu model komunikasi SMCR dijalankan dengan memenuhi unsur *sources, massage, chanel* dan *receive*. Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini memakai *key informan* dan informan pendukung yang ditentukan secara *purposive*, yaitu dilakukan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi, dan wawancara yang kemudian dianalisis dengan analisis data model interaktif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian**

#### **Komunikasi Informatif PPID Sebagai Kebijakan Publik**

##### **Pengembangan Komunikasi Searah (Komunikasi Linier)**

Komunikasi searah adalah bagian dari *mass communication*. Model ini merupakan komunikasi *top to bottom*, dibentuk dan diimplementasikan oleh institusi yang memiliki tanggung-jawab secara penuh. Komunikasi searah juga sebagai model komunikasi yang mencerminkan piramida terbalik atau unsur atas yang kecil, lalu targetnya merupakan kalangan masyarakat dalam jumlah besar dalam skala yang luas (Severin, W, 2015:68).

Gubernur dan wakil gubernur, sebagai pejabat tertinggi di Provinsi Kalimantan Timur, bertanggung jawab atas gagasan dan perumusan komunikasi searah PPID untuk program beasiswa Kaltim Tuntas. Selanjutnya, ini dirancang untuk diterapkan oleh institusi dan perangkat yang berada di bawah mereka. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, terlepas setuju atau tidak, publikasi dan sosialisasi oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, terutama melalui Dinas Pendidikan, memang dilakukan sepihak. Pemprov di bawah kepemimpinan Gubernur Isran Noor menggunakan komunikasi linier sebagai pendekatan halus untuk mendorong masyarakat Kalimantan Timur untuk mengikuti program beasiswa Kaltim Tuntas. Program ini sebagai langkah memprioritaskan

pendidikan dan upaya meningkatkan indeks pembangunan sumber daya manusia. Dengan demikian, program ini dapat menjadi kebijakan publik yang terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat luas. Dengan komunikasi satu arah, tujuan program ini adalah siswa dan mahasiswa dari Kalimantan Timur yang memenuhi kriteria tertentu.

### **Implementasi Komunikasi Publik Berdasar Pada Fakta**

Komunikasi yang didasarkan pada fakta sangat penting untuk komunikasi informatif publik. Masyarakat semakin terbiasa dengan teknologi sosial media dan internet karena kemajuan teknologi informasi. Hal tersebut akan dapat mendukung keterbukaan informasi. Tetapi pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sering menggunakan kemajuan teknologi informasi ini untuk menyebarkan hoaks, yang dapat berdampak negatif.

Pemerintah Kalimantan Timur menyadari bahwa pembangunan di provinsi ini agak tertinggal dari provinsi lainnya, khususnya dengan provinsi di Pulau Jawa. Oleh karena itu, informasi fakta ini mendorong kepemimpinan Isran Noor untuk serius membangun SDM Kalimantan Timur untuk mengejar ketertinggalan dengan provinsi Jawa dan menjadi barometer kesuksesan di Kalimantan. Oleh karena itu, transparansi informasi diperlukan untuk memastikan bahwa langkah-langkah ini dilakukan dengan benar.

Hasil wawancara kemudian dapat memahami bahwa komunikasi publik berdasarkan pada fakta memerlukan spektrum yang luas sehingga pemanfaatan teknologi sosial media sangat penting, selain komunikasi dan sosialisasi secara langsung. Hal ini menjadi pertimbangan penting bagi pemerintah Provinsi Kalimantan Timur untuk menjadikan ini sebagai sosialisasi beasiswa Kaltim Tuntas.

### **Implementasi Komunikasi Publik Secara *To The Point***

Komunikasi informatif memiliki ciri-ciri yang membuatnya mudah difahami oleh khalayak secara luas. Hal ini penting karena masyarakat adalah entitas yang heterogen dan tidak monolitik. Komunikasi publik secara langsung akan lebih mudah diterima karena tidak menyajikan informasi secara khusus. Hasil wawancara peneliti menunjukkan bahwa PPID melakukan insemnasi informasi untuk memastikan bahwa informasi diberikan dengan akurat dan homogen. Dengan demikian, masyarakat Kalimantan Timur tidak akan bingung dan PPID akan menyarankan dinas yang relevan jika mereka ingin mendapatkan informasi tambahan.

Lebih lanjut langkah PPID dalam menindaklanjuti berbagai keluhan menggunakan bahasa yang sederhana. PPID melakukan komunikasi publik dengan bahasa masyarakat sekitar. Mayoritas orang yang mencari informasi tentang beasiswa Kaltim Tuntas menggunakan pemahaman bahasa, dengan beberapa penyesuaian antara bahasa Indonesia dan bahasa daerah setempat. Kesemuanya dilakukan untuk menghasilkan komunikasi publik yang efektif.

## **Komunikasi Informatif PPID Sebagai Penanganan Aduan**

### **Komunikasi Informatif PPID Berdasarkan Pada Unsur *Sources***

Unsur-unsur sumber daya sangat penting dalam menindaklanjuti masalah insemi nasi informasi yang berkaitan dengan aduan. Mereka juga menunjukkan kemampuan institusi untuk secara akurat menangani masalah yang muncul sekaligus memberikan masukan untuk penyempurnaan kebijakan informasi di masa yang akan datang. Unsur *sources* dalam PPID melalui program beasiswa Kaltim Tuntas sendiri berperan penting dalam menampung berbagai aduan, kritik dan masukan tentang program ini. Program ini memiliki sumber daya yang sangat memadai, baik secara struktural ataupun politis.

Sesuai dengan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa PPID melakukan insemi nasi informasi dan sosialisasi dalam kaitannya dengan elemen sumber daya manusia dan berusaha untuk mengembangkan SOP serta diskresi peran. Semuanya dilakukan untuk memberikan informasi yang berguna dan akurat kepada orang-orang di Kalimantan Timur. Sumber daya manusia PPID ini melakukan banyak tugas, mulai dari metode konvensional hingga berbagai penggunaan media sosial.

### **Komunikasi Informatif PPID Berdasarkan Pada Unsur *Message***

Komponen pesan sangat penting dalam komunikasi informasi. Pesan yang jelas akan lebih mudah diterima, tetapi ini menjadi masalah bagi beberapa orang karena ada hal-hal yang spesifik yang tidak dapat dipahami secara mendasar. Pesan yang singkat akan lebih mudah dipahami, tetapi mereka tidak akan mencantumkan hal-hal yang paling mendasar.

Masyarakat Kalimantan Timur mungkin menanggapi program beasiswa Kaltim Tuntas sebagai informasi publik yang singkat dengan berbagai tanggapan. Mereka mungkin bertanya tentang hal-hal yang tidak tercantum atau tidak dijelaskan secara eksplisit. Untuk alasan ini, PPID harus mengembangkan sistem penerimaan aduan agar kebijakan beasiswa dapat diselidiki (*follow up*).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat kadang-kadang tidak memahami komunikasi yang disosialisasikan PPID, yang menyebabkan kesalahan prosedural dan kesalahan teknis. Oleh karena itu, PPID dan semua pihak yang terlibat, terutama Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Timur, harus melakukan tindakan tambahan untuk menangani masalah ini. Selain itu, sebagai stakeolder utama dalam program beasiswa Kaltim Tuntas, PPID terus berfokus pada penggunaan media sosial. Langkah ini menunjukkan bahwa PPID siap untuk mendukung program layanan dengan cepat dan akurat melalui manajemen media sosial. Sistem pesan singkat digunakan untuk sosialisasi dan publikasi beasiswa Kaltim Tuntas, yang dimaksudkan untuk memberikan pemahaman awal bagi masyarakat yang akan mengakses beasiswa tersebut. Pesan singkat menjadi bentuk pesan yang ringkas dan mudah dipahami, meskipun belum memberikan penjelasan yang rinci.

### **Komunikasi Informatif PPID Berdasarkan Pada Unsur *Channel***

Salah satu komponen informasi publik adalah saluran. Saluran yang tepat akan memastikan pesan tersampaikan. Dalam dekade 2020-an, ada banyak *platform* pengiriman pesan yang sangat efektif, tetapi penggunaan media sosial dan internet akan tetap menjadi alat utama dari penyebaran berita. Sebagai informasi publik, Program Beasiswa Kaltim Tuntas menekankan peran media sosial dan portal resmi pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, yang di dukung oleh institusi terkait. Meskipun penggunaan internet di Kalimantan Timur telah meningkat secara signifikan, ada beberapa hambatan yang sering terjadi terkait dengan program beasiswa Kaltim Tuntas. Untuk alasan ini, PPID harus mengembangkan sistem penerimaan aduan yang diversifikatif.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penyebaran informasi dan sosialisasi PPID tentang beasiswa Kaltim Tuntas menggabungkan berbagai saluran yang ada, baik offline maupun online, untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, spektrum dan sebaran akan lebih luas untuk menindaklanjuti audiens, yang terdiri dari masyarakat Kalimantan Timur yang berasal dari berbagai lapisan sosial dan strata sosial.

### **Komunikasi Informatif PPID Berdasarkan Pada Unsur *Receive***

Salah satu komponen penting dari komunikasi publik adalah penerima, yang menerima informasi dari masyarakat yang beragam dalam hal strata sosial, ekonomi, dan latar belakang lainnya. Untuk itu, pemerintah harus dapat memastikan bahwa informasi publik sampai ke berbagai lapisan masyarakat. Sebagai program informasi publik, Program Beasiswa Kaltim Tuntas menekankan fungsi penerimaan yang harus dipenuhi oleh PPID. Dengan demikian, seluruh kabupaten kota di Kalimantan Timur akan memiliki akses ke kebijakan beasiswa ini.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa PPID didorong untuk bergabung dengan institusi terkait karena keanekaragaman masyarakat pengakses program beasiswa Kaltim Tuntas, termasuk latar belakang sosial-ekonomi, dan faktor lainnya. Dengan menjadikan PPID sebagai insititusi utamanya, Kesmeunay digunakan untuk memperkuat satu dengan yang lain. Menurut wawancara juga pengulangan-pengulangan sosialisasi beasiswa Kaltim Tuntas dilakukan untuk meningkatkan pemahaman tentang informasi yang diberikan secara konsisten. Dengan strategi ini, tata cara akan dapat dibuat melalui webiste pada akhirnya. Namun, komunikasi interpersonal di seluruh wilayah Kalimantan Timur akan membuatnya lebih mudah dipahami bagi masyarakat.

Penanganan aduan sangat bergantung pada seberapa siap staf PPID yang bertanggung jawab untuk sosialisasi dan menerima aduan. Ketika aduan bersifat teknis, staf PPID dapat menanggapi dan menjawabnya dengan cepat. Namun, jika aduan bersifat prinsipil atau nirokratis, mama sfat PPID bekerja sama dengan pihak atau institusi lain untuk menanganinya. Ini adalah situasi yang kadang-kadang menyebabkan banyaknya aduan. Wawancara juga menjelaskan tidak

semua masyarakat memiliki pemahaman yang cukup tentang cara mengimplementasikan kebijakan publik. Kebijakan beasiswa Kaltim Tuntas distigma sebagai program “siapa cepat, dia dapat”. Dibutuhkan untuk membangun sistem yang lebih sempurna di masa mendatang, kondisi inilah yang menjadi salah satu hal penting bagi PPID.

### **Kesimpulan**

Studi ini menemukan bahwa komunikasi informatif PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) pada penanganan aduan masyarakat di program beasiswa Kaltim Tuntas, yaitu: Komunikasi informatif PPID Provinsi Kalimantan Timur adalah strategi komunikasi publik untuk pembangunan sumber daya manusia (SDM) pemerintah daerah. Ini merupakan salah satu terobosan untuk meningkatkan pembangunan dan bersaing dengan wilayah lain di Indonesia. Pemerintah provinsi Kaltim melakukan komunikasi informatif PPID dengan menggunakan sosial media dan pamflet cetak sebagai cara untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Kemudian komunikasi informatif PPID dijalankan dengan mengedepankan fakta, baik dalam perencanaan hingga tindak lanjut atas prosesi dari kebijakan beasiswa tersebut, serta mengedepankan unsur *to the point* bahwa informasi publik ini dipastikan.

Komunikasi informatif PPID Provinsi Kalimantan Timur Dalam Penanganan Aduan Beasiswa Kaltim Tuntas dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya teknis yang ada di PPID. Ini dilakukan agar masyarakat Kalimantan Timur dapat menindaklanjuti berbagai keluhan tentang beasiswa Kaltim Tuntas sesuai dengan kultur dan kebiasaan mereka. Selanjutnya, terkait dengan elemen *message* dalam menangani keluhan, PPID menggunakan publik komunikasi terstandarisasi dengan menggunakan publikasi tekstual dan media sosial. Ini membuat pesan lebih mudah dipahami oleh masyarakat yang mencari informasi dan solusi tentang beasiswa Kaltim Tuntas. Kemudian dalam unsur *channel* dalam menindaklanjuti berbagai keluhan maka PPID perlu memanfaatkan format tekstual dan media sosial agar berbagai tindak lanjut tersebut dapat sampai ke masyarakat yang membutuhkan. Tindak lanjut PPID terhadap berbagai keluhan juga dijalankan melalui unsur *receive* dengan memperhatikan kondisi masyarakat Kalimantan Timur yang berupaya memperoleh informasi dan tindak lanjut tentang beasiswa Kaltim Tuntas, baik secara teknis ataupun yang sesuai dengan karakteristik masyarakat dalam beberapa pendekatan kewilayahan, strata sosial, ekonomi dan lain-lainnya.

Saran yang dikemukakan penulis kemudian adalah rekomendasi bagi pemerintah adalah penanganan aduan masyarakat untuk program beasiswa Kaltim Tuntas diperlukan pengembangan entitas-entitas yang lebih luas, diantaranya Dinas Pendidikan, Kelurahan, Kecamatan dan lain-lainnya sehingga program beasiswa ini dapat menjadi program daerah yang lebih dapat berskala luas dan

serentak di wilayah Kalimantan Timur. Juga saran bagi penelitian selanjutnya bahwa diperlukan penelitian lebih lanjut tentang perbandingan beasiswa Kaltim Tuntas dengan beasiswa-beasiswa daerah-daerah lainnya di Indonesia, khususnya dalam bahasan komunikasi publik.

### **Daftar Pustaka**

- Brorrer, Mathilda and Corinne Biedder, 2018, *Risk Communication For The Future Toward Smart Risk Governance and the Safety Management*, Cham and New York : Springer Publishing.
- Efendi, Uchana Oyong, 2002, *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- E-PPID, “Beranda : Informasi Publik Secara Berkala”, <https://eppid.kominfo.go.id/> diakses pada tanggal 16 Februari 2023.
- Nurhadi, Fachrul Zikri, 2017, *Teori Komunikasi Kontemporer*, Jakarta : Prenada Media.
- Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, “Beasiswa Kaltim Tuntas Siap Direalisasikan”, <https://www.kaltimprov.go.id/berita/beasiswa-kaltim-tuntas-siap-direalisasikan>, diakses pada tanggal 30 Januari 2023.
- PPID Kalimantan Timur, “Profil PPID Kalimantan Timur”, <https://ppid.kaltimprov.go.id/artikel/profil>, diakses pada tanggal 10 Mei 2023.
- PPID Kota Samarinda, “Tugas dan Fungsi PPID”, <https://ppid.samarindakota.go.id/profil/tugas-dan-fungsi>, diakses pada tanggal 4 Maret 2021.
- Quipper Campus, “Daftar Kampus di Provinsi Kalimantan Timur”, di download dari <https://campus.quipper.com/directory>, pada tanggal 22 September 2023.
- Severin, Werner J., 2015, *Teori Komunikasi*, Jakarta : Prenada Media.