

Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pertanian Republik Indonesia dalam Pelayanan Informasi Publik

Putri Nabilah Nur Ramadhani*¹⁾, Diwi Acita Irawati²⁾, Widiyanto³⁾

Program Studi Penyuluhan dan Komunikasi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret

*Corresponding author: putnabilah03@student.uns.ac.id

Abstrak

Public information services are essential to transparent, accountable, and responsive governance under Law Number 14 of 2008 on Public Information Disclosure. This study analyzes the communication strategies implemented by the Information and Documentation Management Officer of the Ministry of Agriculture and examines their implications for public information services. The study used a descriptive qualitative approach at the central PPID office. Data were collected on 3–11 November 2025 through in-depth interviews, observation, and document review. The findings reported in this article draw on seven informants, consisting of two internal PPID informants and five users of public information services. Data were organized through reduction, thematic presentation, and conclusion drawing, with source comparison between internal and external informants and supporting documents. The findings show that the integration of the PPID portal, social media, WhatsApp, email, and face-to-face services supports more transparent, accountable, and responsive information delivery. Its implementation is strengthened by regulation, organizational structure, leadership support, and digital facilities, but remains constrained by uneven internal understanding, staff turnover, limited resources, digital literacy gaps, and unequal internet access. The study recommends strengthening staff capacity, internal coordination, clear information presentation, and sustainable feedback mechanisms.

Keywords: *accountability; digital access; governance; transparency.*

Abstrak

Pelayanan informasi publik merupakan unsur penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pertanian serta implikasinya terhadap pelayanan informasi publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif di kantor PPID pusat. Pengumpulan data berlangsung pada 3–11 November 2025 melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang digunakan dalam artikel berasal dari tujuh informan, terdiri atas dua informan internal PPID dan lima pengguna layanan informasi publik. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian tematik, dan penarikan kesimpulan dengan membandingkan keterangan informan internal, pengguna layanan, serta dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi Portal PPID, media sosial, WhatsApp, surat elektronik, dan pelayanan tatap muka mendukung penyampaian informasi yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif. Pelaksanaannya diperkuat oleh regulasi, struktur organisasi, dukungan pimpinan, dan sarana digital, tetapi masih menghadapi perbedaan pemahaman internal, pergantian petugas, keterbatasan sumber daya, kesenjangan literasi digital, dan akses internet yang belum merata. Penelitian merekomendasikan penguatan kapasitas petugas, koordinasi internal, penyajian informasi yang mudah dipahami, serta mekanisme umpan balik yang berkelanjutan.

Keywords: akses digital; akuntabilitas; keterbukaan; tata kelola.

* **Cite this as:** Ramadhani, N, N, P., Irawati, A, D., & Widiyanto. (2026). Strategi Komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pertanian Republik Indonesia dalam Pelayanan Informasi Publik. *AGRITEXTS: Journal of Agricultural Extension*, 50(2), 41-48. doi: <https://doi.org/10.20961/agritexts.v50i2.115042>

PENDAHULUAN

Sektor pertanian masih memegang peran penting dalam pembangunan nasional Indonesia. Pertanian tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pangan, tetapi juga berhubungan langsung dengan kesejahteraan petani, stabilitas ekonomi, serta keberlanjutan sumber daya alam. Kebijakan pertanian yang diambil pemerintah memiliki dampak luas bagi masyarakat, sehingga informasi mengenai program, anggaran, subsidi, hingga data produksi menjadi perhatian publik. Keterbukaan informasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan dalam kondisi tersebut.

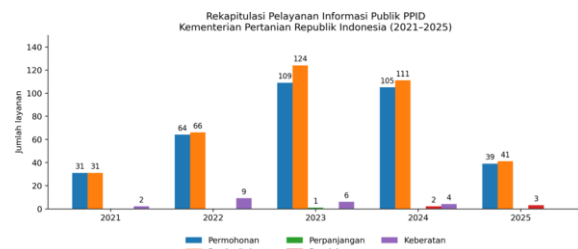
Hak masyarakat untuk memperoleh informasi dijamin melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Aturan ini menegaskan bahwa badan publik wajib menyediakan informasi yang benar, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan. Keterbukaan informasi bukan hanya kewajiban administratif, tetapi juga bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan dengan baik dapat membantu publik memahami kebijakan, mengurangi kesalahpahaman, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan kebijakan lembaga pemerintah. Implementasi keterbukaan informasi pada tingkat daerah juga menunjukkan bahwa kesiapan lembaga, mekanisme layanan, dan ketersediaan informasi menjadi bagian penting dalam pemenuhan hak masyarakat (Ardina & Saharuddin, 2021).

Kementerian Pertanian Republik Indonesia sebagai lembaga yang menangani sektor strategis memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan informasi publik. Informasi terkait kebijakan pangan, distribusi pupuk, data produksi, hingga program bantuan pertanian menjadi kebutuhan banyak pihak, mulai dari petani, akademisi, peneliti, media, hingga masyarakat umum. Untuk menjalankan fungsi tersebut, Kementerian Pertanian membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai unit yang secara khusus menangani pelayanan informasi publik. PPID berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat dalam penyediaan informasi. Tugas PPID tidak hanya mengumpulkan dan menyimpan data, tetapi juga memastikan informasi disampaikan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Strategi komunikasi menjadi penting karena prosesnya mencakup perencanaan, penyusunan pesan, pemilihan media, dan evaluasi penyampaian informasi agar tujuan komunikasi tercapai (Amalia & Mulyadi, 2023).

Berdasarkan data rekapitulasi pelayanan informasi publik PPID Kementerian Pertanian Republik Indonesia periode 2021–2025, jumlah permohonan informasi publik secara umum menunjukkan peningkatan terutama pada 2021–2023. Perubahan tersebut mengindikasikan tumbuhnya pemanfaatan

hak atas informasi oleh masyarakat. Pada saat yang sama, indikator pelayanan seperti kecepatan respons, konsistensi penanganan, serta jumlah keberatan dan penolakan menjadi bagian yang perlu dibaca bersama untuk melihat perkembangan layanan secara administratif dan prosedural.

Penurunan angka pelayanan dari 2024 ke 2025 dalam naskah penelitian dikaitkan dengan semakin terbukanya penyediaan informasi melalui situs resmi dan media digital. Informasi yang sebelumnya harus dimohonkan secara langsung lebih banyak tersedia untuk diakses secara mandiri, sehingga mekanisme permohonan formal tidak selalu menjadi pilihan pertama pengguna layanan. Perubahan pola ini menunjukkan pergeseran dari komunikasi berbasis permintaan menuju penyediaan informasi yang lebih proaktif. Pemanfaatan situs pemerintah sebagai kanal keterbukaan telah lama menjadi bagian penting dalam implementasi informasi publik (Nupikso, 2015). Media sosial juga dapat memperluas jangkauan komunikasi publik dan mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat (Yovinus, 2018). Dalam konteks pertanian, pemanfaatan internet sebagai sarana komunikasi dan pengembangan akses juga terlihat pada praktik pemberdayaan pelaku usaha berbasis digital (Priasti et al., 2022).



Gambar 1. Rekapitulasi Data 2021–2025

Kajian sebelumnya memperlihatkan bahwa keterbukaan informasi tidak cukup hanya ditentukan oleh ketersediaan data, tetapi juga oleh cara organisasi mengatur komunikasi dan akses layanan. Setiawan et al. (2013) menunjukkan bahwa mekanisme serta infrastruktur informasi berpengaruh pada ruang partisipasi masyarakat. Indah dan Hariyanti (2018) menempatkan implementasi keterbukaan informasi sebagai bagian dari praktik pelayanan pemerintah daerah. Harahap et al. (2022) memperlihatkan pentingnya strategi komunikasi organisasi dalam pelaksanaan keterbukaan informasi oleh PPID. Temuan serupa pada lembaga penghubung pemerintah daerah menunjukkan bahwa pemilihan saluran, komunikasi, dan keterlibatan pengguna merupakan unsur penting dalam strategi keterbukaan informasi (Laksana et al., 2024). Pengelolaan portal PPID dan media juga menjadi strategi utama dalam memperluas akses informasi pada lembaga pemerintah (Ulumiyah & Gati, 2024). Pada tingkat organisasi PPID daerah, proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi komunikasi turut menentukan pelaksanaan keterbukaan informasi (Anam & Priyono, 2025).

Keterbukaan pelayanan pada akhirnya berkaitan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Wibawa, 2019), sedangkan komunikasi strategis dan transparansi memiliki hubungan penting dengan pembentukan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Kurniawan & Wijoyo, 2025). Dari sisi tata kelola digital, transparansi dan akuntabilitas juga menjadi unsur yang berkaitan dengan implementasi layanan pemerintah berbasis teknologi (Pribadi et al., 2024). Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus membahas strategi komunikasi PPID di tingkat kementerian pada sektor pertanian masih relatif terbatas. Karakter informasi pertanian yang teknis, keragaman latar belakang pengguna, serta perubahan dari permohonan formal menuju akses mandiri melalui kanal digital menjadikan konteks PPID Kementerian Pertanian penting untuk dikaji.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan mengkaji strategi komunikasi yang diterapkan oleh PPID Kementerian Pertanian Republik Indonesia dalam pelayanan informasi publik, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya, serta melihat dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Fokus penelitian diarahkan pada cara PPID menyusun pesan, memilih media, membangun interaksi dengan pengguna layanan, dan mengembangkan pelayanan dalam konteks keterbukaan informasi pada tingkat kementerian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami proses dan praktik strategi komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Pertanian Republik Indonesia dalam pelayanan informasi publik. Pendekatan ini digunakan karena fokus penelitian tidak diarahkan pada pengujian hubungan statistik, melainkan pada penjelasan mengenai cara pelayanan dijalankan, media yang digunakan, faktor yang mendukung dan menghambat, serta dampak yang dirasakan oleh pengguna layanan. Penelitian dilaksanakan di Kantor Pusat PPID Kementerian Pertanian Republik Indonesia pada 2025. Pengumpulan data berlangsung pada 3–11 November 2025, sesuai rentang tanggal wawancara yang terdokumentasi pada hasil penelitian.

Informan ditentukan secara purposif berdasarkan keterlibatan langsung dengan pelayanan informasi publik. Data wawancara yang digunakan dalam artikel berasal dari tujuh informan, terdiri atas dua informan internal PPID dan lima pengguna layanan informasi publik. Informan internal dipilih karena terlibat dalam pengelolaan, koordinasi, atau pelaksanaan pelayanan informasi, sedangkan informan pengguna dipilih karena memiliki pengalaman mengakses atau memanfaatkan layanan PPID. Komposisi tersebut memungkinkan penelitian membaca pelayanan dari dua sisi, yaitu penyelenggara dan penerima layanan. Untuk kepentingan publikasi, identitas personal seluruh informan disamarkan. Kode I-1 dan I-2

digunakan untuk informan internal, sedangkan P-1 sampai P-5 digunakan untuk pengguna layanan. Dokumen penelitian yang tersedia tidak memuat nomor persetujuan etik, catatan persetujuan informan, atau dokumentasi titik saturasi formal. Karena itu, artikel tidak menyatakan adanya persetujuan etik atau saturasi yang tidak terdokumentasi; interpretasi dibatasi pada tujuh informan dan dokumen yang tersedia. Seluruh kutipan informan pada bagian hasil dan pembahasan disajikan menggunakan kode tersebut agar anonimisasi diterapkan secara konsisten.

Jenis data penelitian terdiri atas data primer dan data pendukung. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data pendukung berasal dari dokumen pelayanan informasi. Instrumen utama penelitian adalah peneliti yang dibantu pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, serta catatan dokumentasi. Wawancara diarahkan pada pengalaman informan mengenai alur pelayanan, penggunaan kanal komunikasi, koordinasi antarunit, kejelasan informasi, kecepatan respons, hambatan pelayanan, serta perubahan yang dirasakan dalam akses informasi. Observasi digunakan untuk melihat mekanisme pelayanan daring dan luring, penggunaan Portal PPID dan media komunikasi, serta alur interaksi antara petugas dan pengguna. Studi dokumentasi mencakup laporan pelayanan informasi, rekapitulasi permohonan, publikasi resmi, regulasi, standar operasional, dan bahan komunikasi PPID. Penggunaan dokumen sebagai sumber pendukung membantu menempatkan hasil wawancara dalam konteks administrasi dan praktik pelayanan yang lebih luas (Nilamsari, 2014).

Fokus analisis penelitian adalah strategi komunikasi PPID dalam pelayanan informasi publik. Kerangka analisis disusun melalui empat aspek utama, yaitu kondisi atau situasi pelayanan, tujuan komunikasi, penyusunan pesan, serta pemilihan dan penggunaan media. Analisis kemudian diperluas pada faktor internal dan eksternal yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan strategi, serta dampaknya terhadap transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan kepercayaan pengguna. Pendekatan SWOT digunakan untuk memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman berdasarkan temuan wawancara, observasi, serta dokumen. Pemetaan tersebut tidak digunakan sebagai pengukuran kuantitatif, tetapi sebagai alat untuk menyusun hubungan antara kondisi internal PPID dan lingkungan pelayanan yang dihadapi.

Analisis data mengikuti model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Pada tahap reduksi, informasi dari wawancara, observasi, dan dokumen dikelompokkan sesuai fokus penelitian, seperti kanal komunikasi, koordinasi internal, respons pelayanan, hambatan, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan kepercayaan. Pengelompokan tersebut menjadi dasar proses pengodean tematik dalam penyajian hasil. Data

kemudian disajikan dalam bentuk narasi, kutipan informan, rekapitulasi, dan matriks SWOT agar hubungan antar-temuan dapat dibaca secara sistematis. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan pola yang muncul pada informan internal dan pengguna layanan serta menelusuri kesesuaiannya dengan dokumen pendukung. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan antarkelompok informan, sedangkan pemeriksaan lintas teknik dilakukan dengan melihat konsistensi antara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan interpretasi dijaga dengan menautkan setiap kesimpulan utama pada bukti yang tersedia dalam hasil penelitian dan menghindari generalisasi di luar data yang dihimpun. Pemeriksaan dilakukan secara bertahap sepanjang proses analisis untuk menjaga konsistensi kategori dan keterkaitan antara temuan dengan bukti sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Pelayanan Informasi Publik PPID Kementerian Pertanian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Pertanian Republik Indonesia telah mengimplementasikan pelayanan informasi publik secara terstruktur melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pelayanan ini dikelola oleh PPID Utama di bawah Biro Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik serta didukung oleh PPID Pembantu pada setiap unit eselon I dan Unit Pelaksana Teknis (UPT). Implementasi pelayanan informasi publik mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Komisi Informasi, serta Peraturan Menteri Pertanian Nomor 01 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik.

Secara operasional, pelayanan informasi publik dilaksanakan melalui mekanisme daring dan luring, mencakup penerimaan permohonan informasi, penyediaan informasi melalui situs web dan media sosial, koordinasi antarunit PPID, serta penanganan keberatan dan evaluasi pelayanan. Pemanfaatan Portal PPID (ppid.pertanian.go.id) menjadi fondasi utama dalam pelayanan digital karena memungkinkan proses layanan terdokumentasi dan terpantau secara waktu nyata. Hal ini ditegaskan oleh salah satu informan internal yang menyatakan:

“Sistem pelayanan melalui Portal PPID membuat alur kerja lebih tertata dan terdokumentasi. Semua permohonan tercatat dengan jelas, sehingga mudah dipantau dan dievaluasi.” (I-2, 7 November 2025)

Keberadaan sistem digital ini juga membantu menjaga konsistensi pelayanan meskipun terjadi pergantian personel. Hal tersebut berkontribusi pada

pencapaian predikat “Badan Publik Informatif” selama empat tahun berturut-turut (2022–2025), yang menunjukkan keberlanjutan kualitas keterbukaan informasi publik di lingkungan Kementerian Pertanian.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Informasi Publik

Hasil penelitian menunjukkan beberapa faktor pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di PPID Kementerian Pertanian, yaitu struktur kelembagaan PPID yang jelas, dukungan regulasi, pemanfaatan teknologi informasi, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak atas informasi, serta komitmen internal dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Salah satu informan internal menyampaikan bahwa dukungan kebijakan dan pimpinan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan:

“Dengan adanya regulasi yang jelas dan dukungan pimpinan, kami memiliki dasar yang kuat untuk melayani permohonan informasi secara terbuka dan konsisten.” (I-1, 3 November 2025)

Pemanfaatan teknologi informasi membantu PPID mempercepat proses pelayanan karena sistem berbasis digital memungkinkan pencatatan permohonan dan pelacakan status secara lebih tertib. Kondisi tersebut memudahkan proses pemantauan dan evaluasi. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan hambatan berupa perbedaan pemahaman mengenai keterbukaan informasi di antara unit kerja. Tidak semua unit memiliki tingkat pemahaman yang sama terhadap pentingnya pelayanan informasi publik sehingga pengumpulan data lintas unit dapat memerlukan waktu lebih lama. Hambatan lain berkaitan dengan keterbatasan jumlah petugas, sementara dari sisi pengguna masih terdapat pemohon yang belum memahami jenis informasi yang dapat diakses atau membedakan layanan informasi dengan layanan pengaduan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada koordinasi organisasi dan kemampuan menjelaskan batas layanan kepada masyarakat. Pola serupa mengenai pentingnya koordinasi dan strategi komunikasi organisasi dalam pelaksanaan PPID ditemukan pada penelitian Harahap et al. (2022).

3. Analisis Strategi Komunikasi PPID melalui Pendekatan SWOT

Berdasarkan hasil penelitian, analisis SWOT digunakan untuk melihat posisi strategi komunikasi PPID dalam pelayanan informasi publik. Matriks berikut merangkum faktor internal dan eksternal serta alternatif strategi yang disusun dari temuan penelitian.

Tabel 1. Identifikasi Faktor SWOT pada Pelayanan Informasi Publik PPID Kementerian Pertanian

Faktor Internal/Eksternal	Strengths (Kekuatan)	Weaknesses (Kelemahan)
Faktor Internal	• Didukung regulasi lengkap: UU KIP 2008, Perki No. 1/2021, Permentan No. 1/2025, SOP, Juknis, dan Maklumat Pelayanan. • Struktur PPID Utama dan PPID Pembantu tersusun jelas hingga eselon I dan UPT. • Portal PPID terintegrasi dengan fitur pelacakan permohonan dan distribusi informasi antarunit. • Tersedia berbagai saluran komunikasi, yaitu portal, WhatsApp, email, media sosial, TV Tani, dan podcast. • Dukungan pimpinan terhadap keterbukaan informasi publik. • Predikat “Badan Publik Informatif” selama empat tahun berturut-turut (2022–2025). • Adanya Liaison Officer (LO) di setiap eselon I yang memperlancar koordinasi internal. • Anggaran untuk pengembangan portal, bimbingan teknis, dan kanal komunikasi tersedia secara rutin.	• Tingginya mutasi dan pergantian petugas PPID menyebabkan adaptasi ulang terhadap sistem dan SOP. • Tidak semua pimpinan unit kerja memiliki pemahaman yang sama tentang pentingnya keterbukaan informasi. • Kehati-hatian berlebihan dari unit teknis dalam memberikan data karena kekhawatiran penyalahgunaan informasi. • Anggaran sosialisasi tatap muka ke daerah terpencil masih terbatas.
Opportunities (Peluang)	S-O	W-O
• Program Bimbingan teknis, forum koordinasi, dan monitoring-evaluasi rutin meningkatkan kapasitas petugas. • Kesadaran masyarakat perkotaan dan generasi muda terhadap hak informasi publik semakin tinggi. • Tingginya kepuasan pemohon terhadap pelayanan yang transparan, cepat, dan ramah. • Dukungan pimpinan Kementerian Pertanian terhadap keterbukaan informasi.	• Memanfaatkan regulasi yang kuat, dukungan pimpinan, dan predikat Badan Publik Informatif untuk meningkatkan kepercayaan publik dan citra transparansi PPID. • Mengoptimalkan Portal PPID dan multikanal komunikasi untuk menjangkau masyarakat yang semakin sadar akan hak informasi publik. • Memperkuat peran penyuluh pertanian sebagai penghubung komunikasi antara PPID dan petani di daerah.	• Memanfaatkan perkembangan teknologi digital dengan menyediakan modul pelatihan daring dan panduan SOP bagi petugas PPID baru. • Menggunakan tingginya kepuasan dan partisipasi masyarakat sebagai dorongan bagi unit kerja agar lebih terbuka dan responsif terhadap permohonan informasi. • Meningkatkan pemahaman pimpinan unit kerja melalui forum koordinasi dan evaluasi berkala
Threats (Ancaman)	S-T	W-T
• Rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, khususnya petani dan masyarakat pedesaan.	• Menggunakan sistem Portal PPID yang terintegrasi untuk menyederhanakan akses informasi bagi masyarakat dengan literasi digital rendah.	• Mengembangkan strategi komunikasi sederhana dan berbasis pendekatan langsung melalui penyuluh pertanian untuk menjangkau masyarakat pedesaan.

- Keterbatasan infrastruktur internet di wilayah pedesaan dan daerah terpencil.
- Generasi tua petani cenderung pasif memanfaatkan layanan digital.
- Masih adanya persepsi keliru masyarakat yang menganggap PPID sebagai layanan pengaduan.
- Perbedaan interpretasi regulasi keterbukaan informasi antarunit kerja.
- Anggaran untuk sosialisasi luring ke daerah terpencil masih terbatas.
- Tingginya mutasi dan pergantian petugas membuat sebagian petugas baru belum memahami Portal PPID dan SOP.
- Memanfaatkan SOP dan regulasi yang jelas untuk mengurangi perbedaan interpretasi antarunit kerja dalam penyediaan informasi.
- Memperkuat koordinasi internal PPID untuk menjaga kualitas layanan meskipun menghadapi keterbatasan infrastruktur internet di daerah.
- Memperkuat sistem dokumentasi dan alur kerja PPID agar pelayanan tetap berjalan meskipun terjadi pergantian personel.
- Mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk menjaga konsistensi pelayanan informasi publik di tengah keterbatasan anggaran dan akses teknologi.

Sumber: Analisis Data Primer (2026)

Kekuatan PPID terletak pada dasar hukum yang kuat, struktur organisasi yang jelas, serta pemanfaatan media digital. Kelebihan ini mendukung pelayanan informasi yang lebih tertib dan terbuka. Kelemahan utama terlihat pada koordinasi internal yang belum selalu optimal, pergantian petugas, serta perbedaan pemahaman antarsatuan kerja. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan pelayanan terutama ketika permohonan membutuhkan data lintas unit. Dari sisi peluang, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak informasi dan perkembangan teknologi membuka ruang untuk memperluas layanan. Praktik pengelolaan portal dan inovasi media pada PPID lembaga pemerintah juga menunjukkan bahwa kanal digital dapat menjadi bagian penting dalam memperkuat keterbukaan pelayanan (Ulumiyah & Gati, 2024).

Ancaman yang dihadapi PPID antara lain kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur internet di wilayah tertentu, serta ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat dan mudah dipahami. Apabila strategi komunikasi tidak disesuaikan dengan karakter pengguna, informasi yang telah tersedia belum tentu dimanfaatkan secara optimal. Hasil analisis SWOT karena itu mengarah pada kebutuhan memperkuat koordinasi internal, meningkatkan kapasitas petugas, menyederhanakan penyajian informasi, dan mempertahankan kombinasi antara kanal digital dan pendekatan langsung. Temuan tersebut selaras dengan Laksana et al. (2024), yang menempatkan komunikasi dan keterlibatan pengguna sebagai bagian penting dari strategi keterbukaan informasi.

4.Dampak Strategi Komunikasi PPID Kementerian Pertanian terhadap Pengembangan Pelayanan Informasi Publik

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh PPID Kementerian Pertanian memberikan dampak terhadap pengembangan pelayanan informasi publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif. Implementasi komunikasi yang terencana dan konsisten tidak hanya berkaitan dengan tata kelola internal lembaga, tetapi juga dengan pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan informasi. Dampak tersebut tercermin dari capaian predikat “Badan Publik Informatif” selama empat tahun berturut-turut, evaluasi melalui Portal PPID, serta keterangan informan internal dan pengguna layanan.

a. Transparansi

Transparansi terlihat melalui penyampaian informasi secara proaktif dan terintegrasi melalui Portal PPID, media sosial, WhatsApp layanan, laporan kinerja, dan program edukasi publik. Strategi komunikasi yang terstruktur mendorong koordinasi antarunit kerja sehingga permohonan informasi dapat ditangani secara lebih konsisten. I-1 menyatakan bahwa strategi komunikasi yang terstruktur membuat pelayanan informasi lebih transparan, responsif, dan terkoordinasi (3 November 2025), sedangkan I-2 menilai peningkatan transparansi berkaitan dengan kepercayaan publik dan capaian predikat informatif selama empat tahun berturut-turut (7 November 2025).

Respons pengguna menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan dengan pemahaman dan kepercayaan. P-1 menyatakan bahwa keterbukaan informasi karena akses informasi lebih terbuka (10 November 2025),

sedangkan P-3 menilai informasi PPID lengkap dan akurat (11 November 2025). Temuan tersebut sejalan dengan pengelolaan keterbukaan informasi melalui situs pemerintah yang menempatkan aksesibilitas informasi sebagai bagian penting dalam layanan publik (Nupikso, 2015).

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas terwujud melalui penerapan standar pelayanan yang jelas, seperti Maklumat Pelayanan, SOP, dan Juknis, serta pemanfaatan Portal PPID yang mendokumentasikan proses pelayanan informasi. Sistem ini memungkinkan setiap permohonan ditelusuri dan dipertanggungjawabkan secara kelembagaan. I-2 menyatakan bahwa tata kelola informasi menjadi lebih terstruktur dan akuntabel berkat Portal PPID dan koordinasi internal (7 November 2025). Temuan ini sejalan dengan Pribadi et al. (2024), yang menunjukkan keterkaitan transparansi dan akuntabilitas dengan implementasi layanan pemerintahan digital. Dampak akuntabilitas juga dirasakan pengguna. P-4 menyampaikan bahwa proses perizinan menjadi lebih efisien tanpa prosedur berulang (11 November 2025), sementara P-5 menilai data dari PPID memiliki nilai akademik karena dapat digunakan sebagai sumber primer yang valid (11 November 2025). Keterangan tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak hanya tampil sebagai standar administratif, tetapi juga memberi manfaat praktis bagi pengguna informasi.

c. Responsivitas

Responsivitas PPID tercermin dari kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi kebutuhan informasi melalui berbagai kanal komunikasi, baik digital maupun tatap muka. Strategi komunikasi mendorong pemahaman bersama di kalangan pegawai sehingga pelayanan tidak bergantung pada satu unit kerja tertentu. I-1 menyatakan bahwa strategi komunikasi membantu pegawai memahami peran pelayanan informasi publik secara kolektif (3 November 2025). Dari sisi pengguna, kecepatan layanan memberi

KESIMPULAN

Strategi komunikasi PPID Kementerian Pertanian dijalankan melalui integrasi Portal PPID, media sosial, WhatsApp, surat elektronik, dan pelayanan tatap muka yang didukung struktur kelembagaan serta regulasi. Temuan menunjukkan bahwa pola komunikasi tersebut membantu memperkuat transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan kepercayaan pengguna, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi perbedaan pemahaman antarunit, pergantian petugas, keterbatasan sumber daya, literasi digital yang tidak merata, dan akses internet di wilayah tertentu. Analisis SWOT menegaskan perlunya koordinasi internal yang lebih konsisten, peningkatan kapasitas petugas, penyederhanaan informasi, serta kombinasi kanal digital dan pendekatan langsung melalui penyuluh. PPID disarankan memperkuat inovasi layanan, dokumentasi, dan mekanisme umpan balik agar keterbukaan informasi tidak berhenti pada

manfaat dalam akses informasi pertanian, efisiensi proses layanan, dan kebutuhan akademik. Peran media sosial dalam mempercepat sosialisasi informasi publik juga ditemukan pada konteks pemerintah daerah (Yovinus, 2018).

d. Kepercayaan Publik

Konsistensi, keterbukaan, dan kejelasan komunikasi PPID berkaitan dengan pembentukan kepercayaan pengguna. P-2 menyebut bahwa keterbukaan informasi membuatnya lebih memahami program pemerintah (10 November 2025), sementara P-3 dan P-1 menegaskan bahwa kelengkapan serta keterbukaan informasi menjadi dasar kepercayaan mereka (10–11 November 2025). Temuan tersebut sejalan dengan Kurniawan dan Wijoyo (2025), yang menempatkan komunikasi strategis dan transparansi sebagai unsur penting dalam penguatan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

e. Good Governance

Penerapan strategi komunikasi PPID juga berkaitan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, terutama transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan responsivitas. Integrasi Portal PPID dan WhatsApp layanan dengan kanal tatap muka melalui penyuluh dan forum diskusi memperluas pilihan akses masyarakat. Indikator yang muncul dalam hasil penelitian mencakup kecepatan respons, kepuasan pengguna, penanganan keberatan, serta pengakuan kelembagaan melalui predikat keterbukaan informasi. Keterbukaan pelayanan merupakan bagian penting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Wibawa, 2019). Pengelolaan portal dan inovasi media juga mendukung perluasan akses informasi pada PPID lembaga pemerintah (Ulumiyah & Gati, 2024). Dengan demikian, strategi komunikasi PPID Kementerian Pertanian tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga dengan kualitas hubungan antara lembaga dan pengguna layanan.

ketersediaan data, tetapi benar-benar mudah diakses dan dipahami masyarakat. Penelitian berikutnya dapat menguji hubungan strategi komunikasi dengan kepuasan dan kepercayaan publik secara kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P. R., & Mulyadi, A. M. (2023). Strategi komunikasi humas Ditjen PSP Kementan dalam penyampaian informasi sarana dan prasarana pertanian melalui media sosial Instagram. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(1), 23–37.
- Anam, R. K., & Priyono, E. F. (2025). Strategi komunikasi organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Brebes dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik. *Jurnal Komunikasi Peradaban*, 3(2), 16–26

- Ardina, M., & Saharuddin, E. (2021). Implementasi keterbukaan informasi publik di Kabupaten Bantul. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 49–61. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v5i1.5667>
- Harahap, R., Nurbani, N., & Kurniawati, D. (2022). Strategi komunikasi organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 6(1), 34–51. <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v6i1.11638>
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 127–140. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol12.is2.art3>
- Kurniawan, A., & Wijoyo, S. (2025). Strategic public relations for strengthening public trust in government. *International Research Journal of Business Studies*, 18(1), 43–51. <https://doi.org/10.21632/irjbs.18.1.43-51>
- Laksana, M. W., Alia, S., & Nuraeni, R. (2024). Public information disclosure communication strategy at the Regional Liaison Agency of Banten Province. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 12(1), 25–35. <https://doi.org/10.31629/juan.v12i1.6781>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *Wacana: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13(2), 177–181. <https://doi.org/10.32509/wacana.v13i2.143>
- Nupikso, D. (2015). Implementasi keterbukaan informasi publik dalam website pemerintah daerah. *Jurnal IPTEK-KOM*, 17(2), 113–128. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.17.2.2015.113-128>
- Priasti, G. N., Anantanyu, S., & Permatasari, P. (2022). Strategi pemberdayaan UMKM produk kacang mete melalui inbound marketing berbasis internet di Kecamatan Jatisrono, Kabupaten Wonogiri. *AGRITEXTS: Journal of Agricultural Extension*, 46(1), 34–44. <https://doi.org/10.20961/agritexts.v46i1.61407>
- Pribadi, U., Iqbal, M., Ibrahim, M. A., Juhari, & Ahdarrijal, Y. (2024). Nexus of public organization, transparency, and accountability in Indonesia's digital governance. *Journal of Public Affairs*, 24(3), e2940. <https://doi.org/10.1002/pa.2940>
- Setiaman, A., Sugiana, D., & Mahameruaji, J. N. (2013). Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 1(2), 196–205. <https://doi.org/10.24198/jkk.v1i2.6044>
- Ulumiyah, P. R., & Gati, R. A. (2024). Meningkatkan keterbukaan publik: Strategi humas pemerintahan dalam pelayanan informasi publik pada portal website PPID Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 6(1), 41–58.
- Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>
- Yovinus, Y. (2018). Peran komunikasi publik media sosial dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Bandung. *Jurnal Academia Praja*, 1(1), 185–211. <https://doi.org/10.36859/jap.v1i01.47>