

Reformasi Fungsi Pelayanan Publik Bidang Informasi dan Komunikasi

Oleh:
Budi Sayoga
Fisipol - UGM

Abstrak

Reformasi birokrasi dalam pelayanan informasi dan komunikasi pada publik harus dilakukan. Reformasi pelayanan ini akan dapat meningkatkan kualitas informasi secara transparan, cepat, akuntabel, dan profesional. Dampaknya diharapkan keberadaan institusi informasi komunikasi semakin kredibel dan mampu mencerdaskan masyarakat. Sehingga institusi ini akan memberikan kontribusi untuk menciptakan sosok masyarakat yang cerdas, beradab, dan modern.

Kata Kunci: Reformasi, Pelayanan, Informasi

A. Pendahuluan

Salah satu fungsi esensial birokrasi adalah memberikan pelayanan publik secara optimal dan berkualitas. Paradigma pelayanan publik yang melekat pada terminologi birokrasi membawa suatu konsekuensi aktifitas ini harus dilakukan secara transparan, profesional, mengedepankan prinsip kecepatan dan keadilan. Birokrat adalah pelayan publik dan bukannya sosok yang justru minta dilayani. Oleh karena itu maka kinerja birokrat harus berorientasi pada kepentingan publik dan bukan sebaliknya. Sistem birokrasi diupayakan memberikan aktivitas pelayanan yang mudah, tidak berbelit dan memuaskan rakyat.

Demikian pula halnya pelaksanaan fungsi pelayanan publik di bidang informasi dan komunikasi (infokom). Dalam dinamika pelayanan publik bidang infokom, pelaksanaannya sedapat mungkin mengacu pada konsep dasar pelayanan publik yang ideal. Konsep dasar ini mencakup didalamnya unsur keistimewaan, kualitas, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan dan efisiensi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Unsur-unsur itu diusahakan agar terimplementasi secara optimal dalam operasionalisasi pelayanan publik. Apabila idealisme ini terealisasi secara konsisten dan serius, maka harapan adanya proses pelayanan

publik -khususnya dalam bidang infokom-yang berorientasi pada kepentingan publik adalah angan-angan yang tidak sekedar utopis. Wajah birokrat yang cekatan, memiliki prosedur sederhana, terbuka dan jujur merupakan suatu keniscayaan dan bukan hal mustahil untuk terealisasi.

Desiminasi informasi dan komunikasi adalah merupakan salah satu produk sistem birokrasi, yang pelak-sanaannya musti berorientasi pada prosedur pelayanan yang prima. Konsep pelayanan prima secara substantif mengandung makna aktifitas pelayanan itu memiliki kelebihan dan keistimewaan. Substansi keistimewaan artinya bahwa fungsi pelayanan itu memiliki sejumlah nilai positif pada program dan kegiatan yang dicanangkan. Konsep keistimewaan tersebut dapat bersifat langsung maupun bersifat atraktif. Sebagai ilustrasi konsep keistimewaan yang bersifat langsung adalah berupa adanya ke-mudahan, kecepatan, prosedur yang sederhana dll, dalam penyelenggaraan pelayanan infokom. Sedangkan konsep keistimewaan yang atraktif adalah adanya performa/tampilan dari instrumen difusi informasi yang estetis, mudah diakses, mudah dipahami, kredibel, dan atraktif (Ivancevich, 1990).

Disamping itu pelayanan publik infokom yang prima adalah

pelaya-nan yang mengedepankan kualitas. Kualitas memiliki arti adanya kesempurnaan, meminimalisir hambatan dan berorientasi pada kepuasan publik. Sehingga profesionalisme pengelola bidang infokom pada struktur birokrasi adalah tuntutan yang tidak terelakkan. Kehandalan dan kemahiran aparat pelayan infokom berkorelasi secara paralel dengan kualitas outputnya, yaitu sajian informasi yang kreatif, inspiratif dan motivatif. Setiap pesan yang disampaikan didesain dan diproduksi untuk memenuhi harapan dan keinginan masyarakat, dapat dimanfaatkan untuk membangun daya kritis, serta disusun secara cermat dan akurat.

Agar tercipta sistem pelayanan yang berkualitas maka dalam pelaksanaan tugas sebaiknya mengacu pada tata kerja pelayanan publik yang memuaskan. Konsep kerja ini menegaskan tata cara pelayanan publik yang ideal. Intinya adalah bahwa sistim pelayanan publik infokom seyogyanya diupayakan memenuhi sendi-sendi; **Keseder-hanaan**, yaitu prosedur atau mekanisme pelayanan harus dilakukan secara mudah, cepat, lancar, dan tidak berbelit; **Keamanan**, yaitu bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta kepastian hukum (misal: pelayanan informasi tentang meka-

nisme pengajuan ijin usaha, informasi tentang hak dan kewajiban buruh, informasi tentang proses pemilu, dll); **Keterbukaan**, yaitu tata cara, persyaratan, satuan kerja, pejabat penanggung jawab pelayanan, waktu penyampaian, rincian biaya (kalau memang dibutuhkan), dll yang berkaitan dengan proses pelayanan hendaknya disam-paikan kepada publik secara terbuka agar mudah dipahami maksud dan tujuannya, baik diminta maupun tidak; **Efisiensi**, yaitu persyaratan pelayanan publik musti dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan; **Keadilan**, yaitu adanya pemerataan dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan infokom diusahakan seluas mungkin, dengan distribusi merata dan diperlakukan secara adil (Osborne, 1992).

Kredibilitas sistem dan aparat dalam proses pelayanan publik bidang infokom adalah bagian dari proses demokratisasi yang sedang berlangsung di republik ini. Karena baik buruknya informasi yang diterima masyarakat adalah salah satu ukuran esensial kualitas praktek demokratisasi yang dijalankan. Untuk itulah maka standar mutu pelayanan musti

disempurnakan, hal ini sejalan dengan tuntutan reformasi dan fenomena globalisasi. Rakyat seyogyanya diberdayakan dan direvitalisasi tingkat daya kritis dan kepekaannya. Oleh karenanya maka personel bidang infokom dituntut memiliki kecerdasan dalam membaca situasi dan kemampuannya menuangkan hasil pengamatannya itu dalam suatu formulasi pesan yang memberikan dampak positif bagi masyarakat luas.

B. Makna Konsep Pelayanan Publik Bidang Infokom

Pelayanan publik adalah merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk pengadaan, perawatan barang publik maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah baik di pusat, di daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Hal itu dilakukan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Hawlett, 1995).

Dalam konteks pelayanan publik bidang infokom maka pelayanan publik di sini dimaksudkan sebagai suatu upaya terencana, sistematis dan berkesinambungan dalam rangka pengumpulan, penyusunan dan pendesiminasian informasi untuk kepentingan masya-

rakat. Perumusan dan penyebaran informasi ini diharapkan dilaksanakan oleh aparat pemerintah yang berkaitan dengan bidang tersebut. Penguatan dan penyempurnaan distribusi informasi ini sebaiknya mengacu pada dinamika reformasi dan berpijak pada nilai substansi de-mokrasi. Revitalisasi bidang infokom pada institusi pemerintahan bukan suatu hal yang sederhana dan tanpa guna. Pengoptimalan fungsi infokom pada institusi birokrasi akan memberikan manfaat bagi terbangunnya suatu sistem sosial yang kaya akan modal budaya dan modal simbolik. Dengan itu maka rakyat lebih cerdas, arif, dan dewasa di dalam menghadapi aneka persoalan yang muncul disekitarnya. Muaranya adalah terbangunnya iklim kondusif dan sistem sosial yang harmonis.

Berkaitan dengan semangat de-mokratisasi di Indonesia saat ini maka tampilan lembaga infokom pemerintah diupayakan mencerminkan idealisme itu. Substansi ideologi demokrasi yaitu kompetisi, partisipasi dan kebebasan (Sorensen, 2003), diusahakan agar terakomodasi dalam setiap dinamika gerak pelayanan informasi. Institusi infokom dituntut memiliki kepekaan sosial yang semakin tinggi dalam memberikan kontribusi bagi upaya pengentasan bangsa Indonesia dari jeratan krisis multidimensi dewasa ini. Daya

tanggap yang tinggi dari institusi infokom merupakan perwujudan dari tanggung jawabnya kepada publik. Keberadaan lembaga infokom diharapkan ikut menunjang demi terwujudnya sistem sosial yang tertib, disiplin, memiliki etos kerja kuat dan yang tidak kalah penting kehadirannya dapat diandalkan dan dipercaya sebagai instrumen resolusi konflik horisontal maupun vertikal yang kian marak.

Operasionalisasi institusi infokom hendaknya menyajikan informasi yang berangkat dari hasil analisa rasio dan penalaran. Mengajak masyarakat untuk peduli terhadap keadaan dan mengikapinya secara dewasa dan bertanggungjawab. Untuk itu maka institusi infokom berkewajiban membangun akses agar partisipasi publik dalam setiap penentuan kebijakan berjalan optimal. Memotivasi dan membuka ruang partisipasi publik ini dapat dilakukan dengan membudayakan dan membiasakan adanya diskusi publik dalam segala hal. Tradisi diskusi publik ini adalah suatu upaya agar penguasa dapat membaca dan memahami apa yang menjadi harapan, keinginan, aspirasi, kepentingan, kekecewaan, kekhawatiran dari masyarakat. Dalam diskusi publik diharapkan birokrat lebih memiliki empati atas nasib rakyat. Birokrat sebaiknya selalu berusaha melibatkan diri secara intens dalam dunia sosial

kerakyatan, memasuki perspektif dan ruang batinnya serta mendengarkan keluh kesah me-reka.

Dalam iklim reformasi ini pelayanan publik infokom seyogyanya membuka ruang dialog dengan publik seluas-luasnya. Dialog adalah merupakan inti dari komunikasi dan penghargaan terhadap harkat martabat manusia (Adler, 1996). Akti-fitas dialog antara birokrat dan rakyat adalah merupakan suatu manifestasi dari adanya semangat egalitarian. Kebersamaan, keterbukaan, kejujuran, ketulusan, dan tidak bersifat manipulatif akan membangun citra aparat di mata publik. Citra yang positif menyebabkan rasa percaya rakyat terhadap aparat menguat. Implikasinya rakyat akan memposisikan para birokrat pada posisi yang terhormat dan menjauhkannya dari cemoohan, cacian, dan sikap-sikap merendahkan lainnya.

C. Pelayanan Publik Infokom Pada Masa Orde Baru

Pada era orde baru relasi sosial dan politik antara penguasa dan rakyat sangat bersifat linier. Komunikasi politik berlangsung satu arah dan bersifat manipulatif. Difusi informasi yang berlangsung bias kepentingan politik penguasa. Fokus substansi pesan lebih berorientasi untuk memperkuat dan melanggengkan kekuasaan serta bukan untuk mencer-daskan

rakyat. Model komunikasi dialogis yang egaliter dan dibingkai kemaslahatan bersama antara penguasa dan rakyat jarang terjadi. Sehingga dapat dikatakan bahwa budaya komunikasi elit politik saat itu bercorak indoktrinatif bahkan bersifat koersif dan menundukkan.

Atmosfer komunikasi di era orde baru tidak kondusif bagi tumbuh kembangnya aspirasi dan inisiatif rakyat. Pembatasan dan pengekan publik atas akses informasi yang dianggap membahayakan kepentingan penguasa adalah merupakan pemandangan yang jamak terjadi. Rakyat diposisikan hanya sebatas objek dan dieksploitasi untuk kepentingan penguasa. Sistem politik yang otoriter tidak memberikan keleluasaan bagi tumbuh suburnya budaya diskusi dan dialog publik. Aparat birokrasi lebih banyak berbicara daripada menangkap aspirasi publik. Model komunikasi yang terbangun bersifat *top down* dimana aparat penguasa cenderung menceramahi, mengarahkan, memerintah, memaksa, mengancam, mengeksploitasi. Tradisi komunikasi yang dibakukan saat itu adalah aparat yang paling berhak untuk memberikan wejangan, anjuran, penerangan (yang sarat kebohongan) dan instruksi (Dedi Muljana, 2001). Imbasnya keberdayaan masyarakat dalam arti kemampuan politis untuk mengekspresikan

aspirasi, artikulasi kepen-tingan, dan mengorganisasi diri da-lam rangka mewujudkan harapan dan keinginan terpasung dan terping-girkan.

Sistem komunikasi pada ma-sa pemerintahan Suharto sangat menjauhkan rakyat dari semangat emansipatoris. Semua informasi yang berkaitan dengan kepen-tingan pemerintah dimanipulasi, ditutuptutupi dan direkayasa. Departemen penerangan sebagai pusat pelayanan informasi bagi pencerdasan masyarakat kebera-daannya terkooptasi pemerintah dan dimanfaatkan untuk tujuan politik semata. Departemen ini menjadi instrumentasi dalam mem-bangun citra penguasa agar terkesan konvergen dan demokratis. Aktifitas penerangan lebih ditu-jukan pada penyampaian in-formasi dan bukannya pertukaran informasi (dalam terminologi pertu-karan informasi terkandung makna adanya kesetaraan antara aparat dan rakyat), sehingga departemen terse-but tidak melakukan fungsi pelayanan informasi secara parsipatif demo-krasi. Kinerja institusi pemerintah tersebut sarat kepentingan politik rezim yang berkuasa, monopolitik dan hegemonik.

Otoritas tunggal untuk pembuatan kebijakan nasional di bidang ko-munikasi dan informasi ada di tangan penguasa. Media massa menjadi institusi yang

keberadaannya tanpa makna. Fungsi-fungsi sosial yang se-harusnya diemban oleh media massa (misal: fungsi interpretatif/ penafsiran, fungsi investigatif, fungs-i pengawasan, fungsi pembentuk opini publik dll) mengalami de-gradasi dan berada pada titik nadir. Barangkali boleh di-bilang bahwa di era ini proses difusi informasi pada publik sama sekali ti-dak mengedepankan prinsip netralitas dan prinsip keseimbangan. Aktifitas komunikasi dan informasi yang di-praktekkan, seperti apa yang di-katakan Dennis McQuail, lebih di-arahkan pada upaya peniadaan ter-hadap "gangguan" dan meng-upa-yakan pengamanan diri dari tekanan publik (McQuail, 1987).

Apabila kita mencermati aktifi-tas pelayanan infokom pada era orde baru dengan menggunakan para-meter konsep dasar pelaya-nan publik yang prima, tidak akan nampak sama sekali. Konsep dasar pelayanan prima seperti kua-litas, kesederhanaan, kemanan, keterbukaan dll, tidak teraktualisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik infokom. Paradigma distri-busi informasi dan komunikasi ditegakkan dengan menggunakan mesin kekuasaan agar dapat secara efektif ditaati dan didukung rakyat. Penerapan sistem informasi yang bercorak persuasif hanya sebatas semboyan tetapi praktek-nya adalah penggunaan metode

koersif secara simultan dan sistematis.

D. Performa Pelayanan Publik Infokom yang Diharapkan di Era Reformasi

Reformasi yang terjadi di Indonesia diharapkan mampu menciptakan suatu sosok masyarakat madani, yang intinya adaiah terjadinya penguatan posisi pada masyarakat itu sendiri. Selama masa orde baru masyarakat selalu berada pada posisi yang marginal, terlebih apabila berhadapan dengan kekuasaan. Kelemahan ini terjadi karena rendahnya daya tawar rakyat yang dimiliki ketika berhadapan dengan pusat kekuasaan yang ada. Setiap kali berurusan atau bersinggungan dengan pusat kekuasaan yang ada maka hampir bisa dipastikan masyarakat mengalami kekalahan. Lemahnya *bargaining position* ini karena masyarakat tidak memiliki akses informasi yang memadai atas sumber-sumber informasi. Hanya pemegang kekuasaan sajalah yang mampu dan memiliki akses tersebut.

Pemerintah selaku pemegang kekuasaan secara struktural memiliki peran strategis dalam mengendalikan laju informasi yang beredar di masyarakat. Oleh karenanya maka perubahan dalam rangka penguatan masyarakat tidak berarti hanya pembenahan dari aspek

ekonomi, pendidikan, kesehatan, sosial budaya, dsb. Masyarakat tidak bisa berubah menuju masyarakat yang kuat apabila penguasa tidak melakukan penguatan di bidang informasi dan komunikasi. Untuk itu penguasa dituntut memberdayakan dan membuka peluang akses masyarakat pada sumber-sumber informasi yang bermanfaat. Oleh karenanya maka institusi infokom berkewajiban memelopori terbangunnya iklim keterbukaan informasi. Keterbukaan informasi sedapat mungkin mewarnai dinamika sistem pemerintahan dalam penentuan setiap kebijakan yang akan mempengaruhi kehidupan masyarakat. Dengan transparansi ini berarti masyarakat dapat mengetahui secara pasti apa, bagaimana, dan mengapa sebuah keputusan diambil pemerintah. Hal itu akan menandakan terjadinya pergerakan informasi secara meluas. Agar hal itu dapat terealisasi secara konsisten maka sudah menjadi keharusan institusi infokom untuk segera melakukan perubahan dan pembenahan. Dengan adanya reformasi di tubuh institusi infokom, maka fungsi pelayanan publik yang dilakukan benar-benar dapat diandalkan dalam memberikan kontribusi secara signifikan demi terwujudnya sosok masyarakat madani yang kritis, kreatif, dan inovatif serta menjauhkan rakyat

dari perilaku politik yang destruktif dan anarkhis .

Angin perubahan yang terjadi di Indonesia hendaknya berimbaskan pada proses penguatan, salah satunya di bidang pelayanan publik infokom. Model komunikasi yang bersifat top down, linier, koersif dan manipulatif semasa rezim orde baru terbukti memberi dampak pembodohan pada rakyat. Pengaruh negatif sistem komunikasi yang tidak sehat itu sangat dirasakan rakyat. Apatisme, skeptis dan kemandegan kreatifitas publik di segala bidang merupakan Kenyataan yang tidak dapat dipungkiri, akibat penerapan sistem komunikasi dan informasi yang sangat terdominasi dan terhegemoni rezim yang berkuasa. Untuk merubah situasi itu demokratisasi dalam bidang informasi dan komunikasi adalah merupakan proses yang tidak terhindarkan di era globalisasi ini.

Paradigma pelayanan publik infokom seyogyanya diarahkan untuk menghilangkan terjadinya distorsi informasi pada ranah publik. Tugas ini akan dapat dilakukan dengan efektif apabila aparat memiliki komitmen. Jadi, lembaga infokom hendaknya menjauhi sikap elitis, monopolistik, dan dominatif. Institusi infokom diharapkan bermetamorfosa dari institusi yang menjadi agen penguatan kepentingan rezim menjadi institusi

yang menam-pung dinamika kepentingan pasar dan publik. Pembentukan secara sistematis pada lembaga publik ini idealnya memiliki keselarasan dengan semangat reformasi politik. Substansi reformasi politik salah satunya adalah menghilangkan praktek politik kekuasaan oleh kekuasaan otoritarian dan merubahnya menjadi praktek politik yang mengandalkan seni persuasi dan mengedepankan kemampuan dan keterampilan mengelola komunikasi. Untuk membangun dukungan publik pada sistem kekuasaan ditem-puh lewat komunikasi politik yang egaliter. Oleh karena itu maka kinerja lembaga infokom musti mampu men-terjemahkan cita-cita reformasi tersebut dalam proses kerjanya.

Budaya patrimonial dalam pelayanan publik infokom sedapat mungkin dihindari. Budaya ini cenderung berorientasi pada penguasaan atas hak-hak publik. Kultur ini juga memunculkan perilaku manipulatif atas aspirasi politik rakyat. Untuk meng-eliminasi hal itu maka infokom hendaknya memberlakukan suatu sistem komunikasi politik yang intensif dan seimbang bagi semua unsur pemerintah dan masyarakat. Oleh karenanya maka institusi infokom berkewajiban mendekonstruksi gaya komunikasinya dari yang semula banyak berbicara dan me-

nasehati diubah menjadi banyak mendengar dan menyerap aspirasi publik. Institusi infokom diupayakan memiliki persepsi sosial yang akurat. Persepsi sosial yang dimaksudkan disini adalah kemampuan menangkap arti/makna objek sosial dan kejadian yang dilihat dan dirasakan disekitarnya (Dedi Mulyana, 2001). Dengan cara ini maka institusi infokom seyogyanya menjadi institusi mediasi yang akan menjembatani relasi kepentingan antara publik dan pemerintah agar lebih bersifat sinergis.

Untuk merealisasikan harapan adanya sosok kelembagaan yang demokratis, maka institusi infokom harus melakukan suatu perubahan struktural dan merubah sikap mental aparatnya. Jadi perubahan itu tidak sekedar perubahan yang berkaitan dengan teknis birokratis, namun juga perubahan yang menyentuh aspek moralitas dan cara berpikir aparatnya. Tentu saja perubahan paradigma ini bukan suatu hal yang gampang, terlebih lagi perubahan itu harus dilakukan pada komunitas birokrat yang secara moralitas selama puluhan tahun sudah terkondisi pada sistem budaya patrimonial. Namun tidak berarti bahwa perubahan itu muskil untuk dilakukan. Reformasi birokrasi bidang infokom dapat dilakukan secara optimal sepanjang partisipasi dan kontrol publik terus diintensifkan dan aparat

siap untuk melaksanakan pembaharuan itu.

E. Rekomendasi Untuk Reformasi Birokrasi Bidang Infokom

Agar harapan dan keinginan adanya institusi infokom yang demokratis, egaliter, dan transparan dapat terwujud maka dibutuhkan langkah-langkah yang strategis dan sistematis. Adapun langkah-langkah itu adalah:

Pertama, informasi yang disampaikan pada publik diupayakan be-rangkat dari hasil analisa rasio dan penalaran. Untuk itu maka praktisi institusi infokom musti melakukan proses identifikasi, evaluasi, serta menjangir aspirasi khlayak. Institusi info-kom seyogyanya melakukan penilaian terhadap opini publik yang berkem-bang untuk diolah dan ditindak lanjuti dengan kebijakan atau program aksi yang relevan. Agar data dan informasi yang ditampung memiliki tingkat ke-akuratan yang tinggi, maka institusi infokom hendaknya menggunakan metode riset yang tepat, analisis data yang mendalam dan formulasi kegiatan yang bermakna.

Kedua, kegiatan-kegiatan pemerintah yang berhubungan dengan ke-hidupan dan kepentingan masyarakat sedapat mungkin disosialisasikan pa-da publik. Oleh karena itu maka institusi infokom berkewajiban men-jalankan fungsi

communication service. Dalam rangka itu teknis penyusunan pesan dan media yang digunakan harus benar-benar diper-hitungkan secara masak dan serius. Hal ini disebabkan karena ketepatan penggunaan media ser-ta kesempurnaan penyusunan pe-san akan mempengaruhi efektifitas sampai dan diterimanya informasi oleh masyarakat.

Ketiga, struktur dan mekanisme kerja lembaga infokom musti ditata ulang. Posisi, fungsi, dan peran dari lembaga ini sebaiknya disusun secara sistematis dan jelas. Struktur yang jelas akan memudahkan kinerjanya, menghindari terjadinya kesimpang siuran penanganan tugas dan meminimalisir adanya tumpang tindih dan lempar tanggung jawab pekerjaan antar bagian dalam organisasi pemerintahan itu.

Keempat, perlunya proses monitoring dan evaluasi dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan. Semua program kerja, kegiatan, atau aktifitas lainnya yang telah dilaksanakan dan menyentuh kepentingan publik diusahakan untuk dipantau secara berlanjut. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah pelaksanaan kerja/program tersebut telah sesuai dengan tujuan atau target yang telah direncanakan. Jika ternyata meleset dari apa yang diinginkan tentunya perlu disempurnakan, dibenahi, dan

ditata ulang agar hasilnya sesuai dengan target yang ditetapkan.

Kelima, mengubah model komunikasi yang selama ini digunakan. Saluran komunikasi yang bersifat satu arah hendaknya diubah menjadi dua arah atau bahkan banyak arah. Ko-munikasi yang hanya berorientasi propaganda (untuk membangun citra bahwa penguasalah yang paling benar), manipulatif dan terjadi distorsi fungsi maupun instrumental yang luar biasa sedapat mungkin diganti menjadi komunikasi yang berorientasi pelayanan serta mensosialisasikan inovasi tanpa memaksa rakyat untuk mengadopsi. Model pengawasan yang bercorak vertikal diubah menjadi bersifat horisontal.

Keenam, memposisikan aparat infokom sebagai pelayan masyarakat. Pekerja infokom secara moral dituntut selalu mengedepankan semangat mengabdikan pada publik. Disamping itu aparat sebaiknya bertindak secara profesional agar dapat beradaptasi dengan perkembangan keadaan. Profesionalisme dapat ditingkatkan dengan penambahan bekal keterampilan dan memperluas wawasan dalam bentuk kursus, seminar, lokakarya, dll. Jenjang pendidikan pelayan infokom seyogyanya menyesuaikan dengan tuntutan jaman. Minimal pe-ngelola institusi ini jenjang pendidikannya

S1 bila memungkinkan di-tangani lulusan S2 bahkan S3 dengan latar belakang disiplin ke-ilmuan yang beragam.

Ketujuh, operasionalisasi pelayanan infokom sebaiknya dilengkapi dengan instrumen komunikasi yang modern. Kebutuhan teknologi informasi dalam penyiapan dan penyebaran informasi adalah suatu hal yang tak terelakkan. Dengan dukungan teknologi informasi yang modern maka informasi yang disosialisasikan dapat terlaksana secara cepat, aktual, dan mampu mengoleksi database yang lengkap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penggunaan dan penyediaan teknologi informasi dalam pelayanan akan semakin sempurna apabila fasilitas bangunan fisik ruangan kantornya representatif. Apabila tampilan bangunan fisik kantornya nyaman, bersih dan strategis tentunya lebih memberikan kontribusi dalam membangun citra dan kredibilitas institusi ini di mata publik.

F. Kesimpulan

Paradigma pelayanan publik yang melekat pada fungsi birokrasi, sesuai dengan tuntutan reformasi hendaknya diupayakan mampu menyediakan dan melaksanakan fungsi pelayanan publik yang transparan, profesional, berkualitas dan cepat. Untuk itu birokrat dituntut berorientasi pada kepen-

tingan publik dan bukan sebaliknya.

Demikian pula halnya dengan institusi publik dalam hal pelayanan informasi dan komunikasi. Institusi ini memiliki peran, fungsi, dan posisi yang strategis dalam mencari, mengolah, dan menyediakan informasi pada publik. Dengan adanya informasi yang akurat, lengkap, aktual dan terpercaya diharapkan imbasnya mampu menciptakan sistem sosial yang kritis, inovatif, dan kreatif.

Agar tidak terjadi distorsi fungsi dalam kinerja institusi infokom maka kinerjanya musti diberdayakan dan disempurnakan. Revitalisasi institusi infokom musti dibingkai semangat reformasi dan mengacu pada ideologi demokrasi. Proses revitalisasi dan reformasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik infokom akan menyebabkan institusi ini memiliki kredibilitas yang tinggi, citra semakin positif, fungsi dan perannya diakui sehingga mampu memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk sosok bangsa Indonesia yang cerdas, beradab dan modern.

Daftar Pustaka

Adler, Ronald, B., 1996, *Communication at Work, Principals and Practices for Business and the Profession*, Mc Graw Hill, New York.

- Hawlett, M. and M. Ramesh, 1995, *Studying Public Policy, Policy Goals and Policy Subsystem*, Oxford University Press, Oxford.
- Hoogvelt, M. M. Unkie, 1995, *Sosiologi Masyarakat Sedang Berkembang*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ivansevich, John M. and Michael T. Matterson, 1990, *Organizational Behavior and Management*, Business Publications, Boston.
- McQuail, Dennis, 1987, *Teori Komunikasi Massa* (terjemahan), Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mulyana, Deddy, 2001, *Merancang Peran Baru Humas Dalam Pengembangan Otonomi daerah*, Jurnal Mediator, Vol. 2, No. 1, Penerbit Unisba, Bandung.
- Neir, K. S and White S. A, 1993, *Perspective on Development Communications*, Sage Publications, London.
- Osborne, David, 1992, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Adisson Westley, Massachusetts.
- Sorensen, George, 2003, *Demokrasi dan Demokratisasi* (Terjemahan), Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Blodata Penulis**, Budi Sayoga adalah salah satu staf pengajar pada pada Jurusan Ilmu Komunikasi, FISIPOL UGM