



## PENGELOLAAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI BPMP PROVINSI DKI JAKARTA

### MANAGEMENT OF PUBLIC INFORMATION DISCLOSURE AT BPMP OF DKI JAKARTA PROVINCE

DINI AGUSTINA, MIRZA RONDA, RIDZKI RINANTO SIGIT

Universitas Sahid Jakarta, Indonesia

Received : Apr 16, 2026

Revised : Jun 4, 2026

Accepted : Jun 24, 2026

**Abstract.** Public information disclosure is a fundamental principle of democratic governance; however, its implementation in public institutions continues to face various challenges, particularly regarding the clarity and consistency of information. Previous studies indicate that issues of transparency are not solely related to regulatory compliance, but are also shaped by internal organizational communication processes that influence how information is interpreted and managed. This study aims to analyze the management of public information disclosure as an organizational communication process, with a focus on how public institutions address information equivocality. Employing a qualitative approach with an exploratory case study design, this research was conducted at the Educational Quality Assurance Agency (Balai Penjaminan Mutu Pendidikan/BPMP) of DKI Jakarta Province. Data were collected through observation, in-depth interviews with 13 informants, and document analysis, and were examined using thematic analysis supported by NVivo and communication network analysis using UCINET. The findings reveal that BPMP's transformation from a non-informative to an informative public institution was achieved through a gradual process of reducing information equivocality, including meaning clarification, standardization of procedures and documents, strengthening internal communication and coordination, strategic leadership roles, and the optimization of communication networks and digital technologies. These results underscore that public information disclosure constitutes a complex and dynamic organizational communication process. This study contributes to the development of organizational communication scholarship in the public sector and offers practical implications for enhancing transparency strategies in public institutions.

**Abstrak.** Keterbukaan informasi publik merupakan prinsip fundamental dalam tata kelola pemerintahan demokratis, namun implementasinya di badan publik masih menghadapi berbagai kendala, khususnya terkait kejelasan dan konsistensi informasi. Sejumlah kajian menunjukkan bahwa persoalan keterbukaan informasi tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan regulatif, tetapi juga dengan proses komunikasi internal organisasi yang memengaruhi pemaknaan dan pengelolaan informasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan keterbukaan informasi publik sebagai proses komunikasi organisasi, dengan fokus pada bagaimana badan publik mengelola ekuivokalitas informasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus eksploratif di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi DKI Jakarta. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan 13 informan, dan studi dokumentasi, serta dianalisis menggunakan analisis tematik berbantuan NVivo dan analisis jaringan komunikasi menggunakan UCINET. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi BPMP dari badan publik tidak informatif menjadi informatif dicapai melalui proses reduksi ekuivokalitas yang bertahap, meliputi klarifikasi makna informasi, standarisasi prosedur dan dokumen, penguatan komunikasi dan koordinasi internal, peran strategis pimpinan, serta optimalisasi jaringan komunikasi dan teknologi digital. Temuan ini menegaskan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan proses komunikasi organisasi yang kompleks dan dinamis. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian komunikasi organisasi sektor publik serta memberikan implikasi praktis bagi penguatan strategi keterbukaan informasi di badan publik.

**Keywords:**

**Kata kunci:**

public information disclosure, organizational communication, information equivocality, sensemaking, public institutions.

keterbukaan informasi publik, komunikasi organisasi, ekuivokalitas informasi, sensemaking, badan publik.

(\*) Corresponding Author: [diniagustina.komunikasi@gmail.com](mailto:diniagustina.komunikasi@gmail.com), [pt.pabbicarae@gmail.com](mailto:pt.pabbicarae@gmail.com), [ridzki\\_rinanto@usahid.ac.id](mailto:ridzki_rinanto@usahid.ac.id)

How to Cite: Agustina, D., Ronda, M., Sigit, R., R., (2026). Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik Di BPMP Provinsi Dki Jakarta 23 (1), 26-33. <https://doi.org/10.54124/jlmp.v23i1.189>

## PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan elemen fundamental dalam sistem demokrasi modern karena menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi serta memperkuat akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan digital dan tata kelola modern, keterbukaan informasi dipandang sebagai instrumen penting untuk meningkatkan kepercayaan publik, efektivitas pelayanan, serta pengawasan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah (Ruijter et al., 2020; Meijer & Grimmelikhuijsen, 2021). Di Indonesia, komitmen terhadap prinsip keterbukaan dilembagakan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), yang mewajibkan setiap badan publik menyediakan dan melayani permohonan informasi secara terbuka, cepat, tepat, dan mudah diakses. Dalam implementasinya, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menjadi aktor kunci yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pendokumentasian, serta penyampaian informasi publik secara akuntabel.

Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberadaan regulasi belum sepenuhnya menjamin terwujudnya keterbukaan informasi publik secara efektif. Sejumlah studi menegaskan bahwa implementasi UU KIP masih menghadapi kendala struktural dan kultural, seperti keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya sistem manajemen informasi, rendahnya literasi keterbukaan informasi, serta kuatnya budaya birokrasi yang cenderung tertutup terhadap pengawasan publik (Noor, 2019; Kapahang, 2020; Ardina, 2021; Apriliya, 2022). Data Komisi Informasi Pusat juga menunjukkan bahwa jumlah badan publik dengan kategori tidak informatif masih relatif tinggi dan mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, mengindikasikan bahwa keterbukaan informasi belum sepenuhnya terinternalisasi sebagai praktik organisasi yang berkelanjutan.

Kajian terdahulu umumnya memposisikan keterbukaan informasi publik sebagai persoalan kepatuhan regulatif dan tata kelola administrasi. Penelitian-penelitian tersebut menitikberatkan pada aspek kelembagaan PPID, pemenuhan standar layanan informasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung transparansi (Fitriani, 2023; Noor, 2019). Meskipun memberikan gambaran penting mengenai tingkat kepatuhan badan publik terhadap regulasi, pendekatan ini cenderung bersifat normatif dan deskriptif, sehingga belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana keterbukaan informasi dikelola dalam praktik organisasi sehari-hari, khususnya dari sisi proses komunikasi internal yang memengaruhi kualitas dan kejelasan informasi publik.

Salah satu persoalan krusial yang relatif kurang mendapat perhatian dalam kajian keterbukaan informasi publik adalah isu ekuivokalitas informasi. Weick (2017) mendefinisikan ekuivokalitas sebagai kondisi ketika informasi mengandung makna yang ambigu, multitafsir, dan tidak konsisten, sehingga menyulitkan tercapainya pemahaman bersama. Dalam konteks sektor publik, Grossi, Steccolini, dan Reichard (2020) menegaskan bahwa peningkatan keterbukaan dan pengungkapan informasi tidak selalu diiringi dengan peningkatan kejelasan substansi. Informasi yang disajikan secara terbuka, tetapi tidak terstruktur dan sulit dipahami, justru berpotensi menimbulkan kebingungan, kesalahpahaman, serta penurunan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia menekankan bahwa informasi publik yang ambigu dan tidak pasti dapat memicu sengketa informasi serta melemahkan legitimasi badan publik. Hal ini menunjukkan bahwa esensi keterbukaan informasi publik tidak semata-mata terletak pada ketersediaan informasi, tetapi juga pada bagaimana informasi tersebut dikelola, dimaknai, dan dikomunikasikan secara konsisten di dalam organisasi. Dengan demikian, keterbukaan informasi publik perlu dipahami sebagai proses komunikasi organisasi yang kompleks, bukan sekadar kewajiban administratif.

Dalam perspektif teori komunikasi organisasi, Teori Informasi Organisasi yang dikemukakan oleh Karl Weick memberikan kerangka konseptual yang relevan untuk memahami bagaimana organisasi mengelola ambiguitas dan ketidakpastian informasi melalui proses sensemaking, seleksi, dan retensi informasi (Weick, 2017). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa mekanisme internal organisasi, seperti aturan bersama, siklus perilaku komunikasi, serta koordinasi antaraktor, berperan penting dalam mengurangi ekuivokalitas informasi dan meningkatkan efektivitas organisasi (Yulia, 2019; Munasti, 2022; Syukron, 2023). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada

organisasi non-pemerintah atau isu komunikasi internal, dan belum secara eksplisit dikaitkan dengan pengelolaan keterbukaan informasi publik di badan publik.

Selain itu, Teori jaringan komunikasi memandang organisasi sebagai struktur relasional yang terbentuk melalui pola interaksi antaraktor, di mana hubungan komunikasi tersebut memengaruhi aliran informasi, distribusi pengetahuan, koordinasi kerja, serta efektivitas pengambilan keputusan dalam organisasi. Pendekatan jaringan komunikasi menekankan bahwa kualitas dan posisi hubungan antaraktor menentukan dinamika pertukaran informasi dan keberlangsungan komunikasi organisasi (Muldoon et al., 2020; Contractor et al., 2022). Penelitian berbasis analisis jaringan komunikasi menunjukkan bahwa struktur jaringan, posisi aktor kunci, serta pola hubungan komunikasi sangat menentukan efektivitas penyebaran informasi dalam organisasi (Wicaksono, 2019; Mahmud, 2020; Nadiilla, 2022). Kendati demikian, kajian yang mengintegrasikan analisis jaringan komunikasi dengan isu keterbukaan informasi publik di lingkungan badan publik masih relatif terbatas.

Kondisi tersebut juga tercermin di lingkungan Kementerian Pendidikan, Dasar dan Menengah, di mana sebagian besar satuan kerja belum mampu mencapai predikat badan publik informatif. Di tengah realitas tersebut, BPMP Provinsi DKI Jakarta menunjukkan dinamika yang menarik. Lembaga ini sebelumnya berada dalam kategori tidak informatif, namun kemudian berhasil melakukan perubahan signifikan hingga meraih predikat satuan kerja informatif dengan capaian nilai tinggi. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan akademik yang mendasar mengenai bagaimana proses internal organisasi berlangsung, khususnya dalam pengelolaan informasi dan pola komunikasi, sehingga mampu mendorong peningkatan kinerja keterbukaan informasi publik.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kajian keterbukaan informasi publik di Indonesia masih didominasi oleh pendekatan normatif dan yuridis, sementara penelitian yang mengkaji keterbukaan informasi sebagai proses komunikasi organisasi terutama yang menyoroti pengelolaan ekuivokalitas informasi dan jaringan komunikasi internal masih relatif terbatas. Oleh karena itu, jurnal ini disusun untuk menjawab pertanyaan penelitian utama, yaitu bagaimana pengelolaan keterbukaan informasi publik di badan publik. Pertanyaan tersebut dikaji melalui pengalaman BPMP Provinsi DKI Jakarta dengan memanfaatkan integrasi Teori Informasi Organisasi dan Teori Jaringan Komunikasi, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika pengelolaan informasi publik di dalam organisasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi organisasi sektor publik, sekaligus kontribusi praktis bagi perumusan strategi keterbukaan informasi di badan publik lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus eksploratif untuk menelaah fenomena ekuivokalitas informasi dalam praktik keterbukaan informasi publik di BPMP Provinsi DKI Jakarta. Pendekatan ini dipilih karena persoalan ekuivokalitas informasi tidak berdiri secara tunggal, melainkan dipengaruhi oleh konteks organisasi, interaksi sosial, serta proses komunikasi yang berlangsung di dalamnya. Oleh sebab itu, pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena tersebut menuntut penelusuran mendalam atas makna, persepsi, dan praktik komunikasi para aktor organisasi, yang tidak dapat dicapai melalui pendekatan kuantitatif semata (Creswell & Poth, 2018; Yin, 2018).

Desain penelitian menggunakan studi kasus tunggal dengan satu unit analisis, yaitu proses pengelolaan keterbukaan informasi publik di BPMP Provinsi DKI Jakarta sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Pendidikan, Dasar, dan Menengah. Pemilihan lokasi dan kasus penelitian didasarkan pada adanya perubahan signifikan dalam capaian keterbukaan informasi publik yang dialami BPMP Provinsi DKI Jakarta, dari kategori badan publik tidak informatif menjadi informatif. Dinamika tersebut menjadikan BPMP Provinsi DKI Jakarta sebagai *critical case* yang relevan untuk mengkaji bagaimana organisasi mengelola ambiguitas informasi serta membangun pola komunikasi yang mendukung transparansi informasi (Yin, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di BPMP Provinsi DKI Jakarta, beralamat di Jl. Nangka Raya No.60, RT.6/RW.5, Tanjung Barat, Kecamatan Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12530.

Rangkaian penelitian ini akan berlangsung selama dua belas bulan, dimulai dari bulan November 2024 hingga bulan November 2025, dengan mencakup tahapan observasi, wawancara mendalam,

pengumpulan dokumen, analisis data, serta penyusunan laporan penelitian akhir. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan informasi publik, khususnya unsur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta pegawai terkait yang memiliki masa kerja minimal satu tahun. Pemilihan informan dengan kriteria tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang kaya, mendalam, dan relevan dari aktor yang memiliki pengalaman empiris dalam praktik keterbukaan informasi publik di lingkungan organisasi (Patton, 2015).

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik dengan bantuan perangkat lunak NVivo melalui tahapan pengkodean terbuka dan aksial untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang berkaitan dengan ekuivokalitas informasi (Neuman, 2018). Selain itu, analisis jaringan komunikasi dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak UCINET untuk memetakan struktur hubungan antaraktor serta pola aliran komunikasi dalam organisasi. Penggunaan analisis jaringan sosial (Social Network Analysis/SNA) dalam penelitian organisasi semakin berkembang karena mampu mengidentifikasi pola interaksi, sentralitas aktor, kepadatan jaringan, serta dinamika aliran informasi dalam suatu sistem komunikasi. Integrasi antara analisis tematik dan analisis jaringan komunikasi memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara proses pemaknaan informasi, praktik komunikasi, dan struktur relasi dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik (Borgatti et al., 2022; Lee & Kim, 2021).

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumen resmi organisasi hingga mencapai tingkat kejenuhan data (data saturation). Langkah ini dilakukan untuk memastikan konsistensi, kredibilitas, dan ketepatan interpretasi data penelitian (Bungin, 2015).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan keterbukaan informasi publik di BPMP Provinsi DKI Jakarta merupakan proses organisasi yang berlangsung secara bertahap dan dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam mengelola ekuivokalitas informasi. Pada fase awal berdirinya sebagai satuan kerja baru, BPMP berada dalam kondisi ekuivokalitas tinggi, ditandai oleh belum adanya SOP, peta kerja PPID, serta ketidakjelasan batasan informasi publik. Kondisi ini diakui langsung oleh pimpinan perintis BPMP Provinsi DKI Jakarta, Moch. Salim Somad, yang menyatakan:

*"Satker baru itu gelap. Kebingungan itu muncul karena belum ada panduan yang jelas mana informasi yang boleh dibuka dan mana yang tidak. Kegelapan itu baru bisa diatasi ketika ada panduan dan SOP."*

Temuan ini sejalan dengan pandangan Karl Weick bahwa organisasi baru berada dalam *high equivocal environment* dan memerlukan struktur interpretatif untuk mengurangi ambiguitas. Dalam konteks ini, BPMP tidak mengurangi ketidakpastian dengan membatasi arus informasi, tetapi justru dengan membangun aturan dan siklus komunikasi yang lebih intensif.

Proses reduksi ekuivokalitas diawali melalui koordinasi eksternal dengan PPID Unit Utama BKHM Kemdikbudristek. Koordinasi ini berfungsi sebagai mekanisme sensegiving awal yang memberikan kerangka makna bagi aparatur BPMP dalam memahami kebijakan keterbukaan informasi publik. Hal ini ditegaskan oleh Moch. Salim Somad:

*"Kami mengirim pegawai untuk berkoordinasi ke BKHM sebagai unit utama, supaya tahu langkah-langkahnya, bagaimana satker yang tidak informatif bisa menjadi informatif."*

Peran unit pusat sebagai pemberi rujukan interpretatif juga diperkuat oleh pernyataan pejabat BKHM yang menekankan pentingnya penataan dokumen dan pembentukan wadah informasi publik sejak awal. Dalam perspektif Weick, hubungan vertikal ini berfungsi sebagai *rules* yang menekan potensi multitafsir di tingkat unit kerja daerah.

Selain komunikasi formal, penelitian menemukan bahwa jaringan komunikasi informal berperan signifikan dalam proses sensemaking awal. Ibu Noor Fatimah, salah satu perintis PPID BPMP Provinsi DKI Jakarta, menjelaskan bahwa diskusi melalui WhatsApp dan rapat internal menjadi solusi praktis dalam mengatasi kebingungan di fase awal:

*“Di 2022–2023 itu kita benar-benar merintis dari nol. Koordinasi lewat WhatsApp, rapat internal, dan pembinaan dari pusat itu sangat membantu mengurangi kebingungan.”*

Temuan ini menguatkan konsep *double interact cycles* Weick, di mana komunikasi berulang (bertanya–menjawab–memaknai) menjadi sarana utama dalam mengurangi ekuivokalitas. Tahap berikutnya dalam pengelolaan ambiguitas dilakukan melalui benchmarking dan studi tiru ke satker yang telah meraih predikat informatif. Praktik ini memungkinkan BPMP melakukan pembelajaran organisasi dan menginternalisasi praktik terbaik. Moch. Salim Somad menjelaskan:

*“Kita kirim pegawai untuk studi tiru ke satker terbaik. Setelah itu mereka melaporkan hasilnya, lalu kita terapkan di BPMP supaya kita punya arah yang jelas.”*

*Benchmarking* ini menciptakan siklus komunikasi baru yang memperkaya proses *sensemaking* kolektif, sebagaimana juga dijelaskan dalam teori jaringan komunikasi Peter Monge tentang pentingnya relasi antar organisasi dalam difusi pengetahuan.

Setelah memperoleh rujukan eksternal, BPMP melakukan penataan internal melalui penyusunan SOP, pelatihan SDM, dan uji publik standar layanan. Ibu Rina Harjanti, Kasubbag Umum BPMP Provinsi DKI Jakarta, menegaskan bahwa penguatan kapasitas aparatur menjadi semakin terarah setelah BPMP mengikuti penilaian keterbukaan informasi publik:

*“Setelah masuk penilaian keterbukaan informasi, pembekalan publikasi, layanan publik, dan manajemen informasi itu jadi lebih fokus dan sesuai kebutuhan.”*

Uji publik SOP dengan melibatkan Ombudsman, BKHM, dan komunitas masyarakat berfungsi sebagai arena *collective sensemaking* yang mempertemukan berbagai perspektif. Proses ini tidak hanya mengurangi ambiguitas internal, tetapi juga memastikan bahwa standar layanan relevan dengan kebutuhan publik.

Penguatan digitalisasi informasi menjadi strategi lanjutan dalam menekan ekuivokalitas, khususnya melalui pengembangan website PPID dan pemanfaatan kanal digital. Pimpinan BPMP periode berikutnya, Herdiana, menekankan pentingnya responsivitas komunikasi digital:

*“Sekarang jamannya media. Bukan hanya dokumen yang harus siap, tapi kepedulian tim untuk merespons pesan, email, dan komentar publik itu harus ditingkatkan.”*

Pernyataan ini diperkuat dengan hasil temuan penelitian yang menunjukkan adanya pergeseran budaya organisasi menuju komunikasi daring yang lebih adaptif. Transformasi tersebut diperkuat oleh pendekatan manajerial pimpinan BPMP berikutnya, Wibowo Mukti, yang menekankan pentingnya visi bersama dan pengelolaan kerja yang terstruktur:

*“Kita mulai dari menyepakati visi dan misi, lalu diturunkan ke program kerja, dibagi tugasnya, dan dimonitor secara berkala.”*

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan penelitian ini menegaskan bahwa transformasi BPMP Provinsi DKI Jakarta dari satker “tidak informatif” menjadi salah satu badan publik informatif terbaik merupakan hasil dari proses panjang reduksi ekuivokalitas melalui *rules, cycles, dan networks*. Keberhasilan ini tidak terjadi secara instan, sebagaimana ditegaskan oleh Moch. Salim Somad:

*“Semua itu tidak tiba-tiba. Kita mitigasi risikonya, kita praktikkan hasil belajar dari satker terbaik, dan akhirnya semua bisa berjalan lebih jelas.”*

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat argumen bahwa keterbukaan informasi publik hanya dapat dicapai ketika organisasi mampu mengelola ambiguitas secara sistematis, kolaboratif, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan.



Gambar 1. Awan Kata Hasil Wawancara Terkait Pengelolaan Ekuivokalitas Informasi Di BPMP DKI Jakarta

Sumber: Hasil Olah Data Nvivo Peneliti

Hasil analisis wawancara terhadap 13 informan menggunakan *fitur word cloud* NVivo menunjukkan bahwa strategi BPMP Provinsi DKI Jakarta dalam mengelola dan mereduksi ekuivokalitas informasi berpusat pada kata-kata dominan seperti informasi, publik, informatif, pengelolaan, komunikasi, dokumen, SOP, PPID, pimpinan, dan koordinasi. Dominasi kata-kata ini merefleksikan area, aktor, dan proses utama yang menjadi fokus organisasi dalam menata alur keterbukaan informasi publik.

Temuan ini mengindikasikan bahwa sumber utama ekuivokalitas tidak hanya terletak pada ketersediaan dokumen, tetapi pada proses pemaknaan, pengklasifikasian, dan penentuan status informasi (terbuka, terbatas, atau dikecualikan). Hal ini sejalan dengan teori *sensemaking* Karl Weick, di mana organisasi berupaya mengurangi ambiguitas melalui klarifikasi makna, standarisasi, dan penguatan proses pengambilan keputusan. Orientasi kuat pada kata publik dan informatif menunjukkan bahwa pengelolaan informasi diarahkan untuk memenuhi hak masyarakat serta mencapai standar badan publik informatif secara konsisten.

Kemunculan kata program, pengelolaan, dan dokumen menegaskan bahwa reduksi ekuivokalitas dilakukan melalui intervensi institusional yang terstruktur, seperti pembinaan keterbukaan informasi, standarisasi dokumen, penyusunan daftar informasi publik, dan penggunaan checklist. Langkah-langkah ini mempersempit ruang multitafsir terhadap dokumen dan memperkuat kapasitas organisasi dalam mengelola kompleksitas informasi.

Selain itu, dominasi kata komunikasi, koordinasi, internal, dan organisasi menunjukkan bahwa pengelolaan ambiguitas merupakan kerja kolektif yang bergantung pada interaksi lintas unit. Penguatan koordinasi internal, peran strategis pimpinan, serta mekanisme pembinaan dan penilaian menjadi faktor penting dalam memberikan kejelasan keputusan dan konsistensi interpretasi, sejalan dengan teori jaringan komunikasi organisasi Peter Monge.

Kata-kata seperti SOP, checklist, dan undang-undang menandakan pentingnya mekanisme formal dan kerangka hukum sebagai rujukan utama dalam menafsirkan keterbukaan informasi. Sementara itu, kemunculan istilah PPID, kanal, media, email, dan teknologi menunjukkan bahwa digitalisasi

menjadi strategi kunci dalam meningkatkan transparansi, keterlacakan, dan verifiabilitas informasi publik.

Secara keseluruhan, hasil *word cloud* NVivo menunjukkan bahwa BPMP Provinsi DKI Jakarta menerapkan lima strategi utama dalam mereduksi ekuivokalitas informasi, yaitu: (1) klarifikasi dan standarisasi informasi melalui SOP dan dokumen; (2) penguatan komunikasi dan koordinasi internal; (3) pengembangan kapasitas SDM melalui pembinaan; (4) optimalisasi kanal digital; dan (5) penegakan regulasi melalui evaluasi dan penilaian berkala. Strategi-strategi ini berjalan secara simultan dan saling memperkuat, membentuk sistem organisasi yang adaptif dalam mengelola keterbukaan informasi publik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keterbukaan informasi publik di badan publik tidak dapat dipahami semata sebagai persoalan kepatuhan terhadap regulasi, melainkan sebagai proses komunikasi organisasi yang kompleks dan dinamis. Implementasi keterbukaan informasi publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola ekuivokalitas informasi, yaitu kondisi ambiguitas dan multitafsir dalam pemaknaan, pengklasifikasian, serta penyampaian informasi kepada publik.

Studi kasus di BPMP Provinsi DKI Jakarta menunjukkan bahwa transformasi dari badan publik “tidak informatif” menjadi “informatif” merupakan hasil dari proses reduksi ekuivokalitas yang berlangsung secara bertahap dan sistematis. Proses tersebut diwujudkan melalui penguatan struktur interpretatif organisasi, seperti penyusunan SOP, standarisasi dokumen, dan penegasan peran PPID; penguatan siklus komunikasi melalui koordinasi internal, komunikasi informal, dan pembinaan berkelanjutan; serta penguatan jaringan komunikasi internal dan eksternal melalui benchmarking, hubungan dengan unit pusat, dan pemanfaatan kanal digital.

Integrasi Teori Informasi Organisasi Karl Weick dan Teori Jaringan Komunikasi *Monge* dan *Contractor* terbukti relevan untuk menjelaskan bagaimana organisasi publik membangun mekanisme sensemaking kolektif dalam menghadapi ambiguitas informasi. Temuan penelitian menegaskan bahwa keberhasilan keterbukaan informasi publik sangat ditentukan oleh peran kepemimpinan, kapasitas sumber daya manusia, kejelasan prosedur, serta kualitas relasi dan alur komunikasi antaraktor organisasi.

Dengan demikian, pengelolaan keterbukaan informasi publik yang efektif menuntut pendekatan yang holistik, adaptif, dan kolaboratif, bukan hanya administratif. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas kajian keterbukaan informasi publik ke dalam perspektif komunikasi organisasi, khususnya isu ekuivokalitas dan jaringan komunikasi, serta kontribusi praktis sebagai rujukan strategis bagi badan publik lain dalam merancang dan memperkuat sistem keterbukaan informasi yang berkelanjutan.

Berdasarkan temuan penelitian, badan publik disarankan untuk memperkuat pengelolaan keterbukaan informasi publik tidak hanya sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi, tetapi sebagai proses komunikasi organisasi yang strategis. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui penyusunan prosedur yang jelas, standarisasi pengelolaan dan klasifikasi informasi, serta penguatan peran PPID dalam mengoordinasikan alur komunikasi informasi publik. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta penguatan mekanisme koordinasi internal juga diperlukan untuk mengurangi tingkat ekuivokalitas informasi dan membangun kesamaan pemahaman dalam pengelolaan informasi di dalam organisasi. Selanjutnya, badan publik perlu memperkuat jaringan komunikasi baik secara internal maupun eksternal melalui kolaborasi antarunit kerja, benchmarking dengan instansi lain, serta pemanfaatan platform digital dalam pengelolaan dan diseminasi informasi publik. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas kajian keterbukaan informasi publik pada berbagai konteks organisasi dan menggunakan pendekatan komparatif agar dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika pengelolaan ekuivokalitas informasi dan peran jaringan komunikasi dalam mendukung praktik keterbukaan informasi publik yang berkelanjutan.

## PUSTAKA ACUAN

- Apriliya, S. (2022). *Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam pelayanan informasi publik*. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 77-89.
- Ardina, R. (2021). *Implementasi keterbukaan informasi publik pada badan publik daerah*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 145-158.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bungin, B. (2015). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya* (Edisi kedua). Kencana.
- Borgatti, S. P., Everett, M. G., & Johnson, J. C. (2022). *Analyzing Social Networks* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Contractor, N. S., Wasserman, S., & Faust, K. (2022). *Networks, communication, and organizational behavior: Directions for future research*. *Annals of the International Communication Association*, 46(2), 123-140.
- Fitriani, D. (2023). *Evaluasi keterbukaan informasi publik pada badan publik pemerintah*. *Jurnal Transparansi dan Akuntabilitas*, 5(1), 23-38.
- Grossi, G., Steccolini, I., & Reichard, C. (2020). *Transparency and accountability in the public sector: A comparative perspective*. *Public Management Review*, 22(8), 1107-1129. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1649699>
- Kapahang, J. (2020). *Tantangan implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di pemerintah daerah*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(2), 101-115.
- Lee, J., & Kim, S. (2021). *Social network analysis in organizational communication research: A systematic review*. *International Journal of Business Communication*, 58(4), 567-589. <https://doi.org/10.1177/2329488420965521>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Mahmud, A. (2020). *Analisis jaringan komunikasi dalam organisasi publik*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(1), 55-70.
- Meijer, A., & Grimmelikhuisen, S. (2021). *Responsible and accountable algorithmization: How public values are implemented in automated decision making*. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101585.
- Monge, P. R., & Contractor, N. S. (2003). *Theories of communication networks*. Oxford University Press.
- Mulyana, D. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Remaja Rosdakarya.
- Muldoon, J., Crosbie, R., & Curnin, S. (2020). *The role of network analysis in organizational communication research*. *Social Networks*, 63, 81-88.
- Munasti, R. (2022). *Sensemaking dan pengelolaan informasi dalam organisasi*. *Jurnal Komunikasi Organisasi*, 4(2), 133-147.
- Nadilla, A. (2022). *Pola jaringan komunikasi dan efektivitas informasi organisasi*. *Jurnal Studi Komunikasi*, 6(3), 301-315.
- Neuman, W. L. (2018). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (8th ed.). Pearson.
- Noor, F. (2019). *Implementasi keterbukaan informasi publik di Indonesia*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 1-14.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Ruijter, E., Grimmelikhuisen, S., & Meijer, A. (2020). *Open data for democracy: Developing a theoretical framework for open data use*. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101284.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Sage Publications.
- Weick, K. E. (2017). *Organizing and the Process of Sensemaking*. *Organization Theory*, 28(1), 31-50.
- Weick, Karl. (2017). *Perspective Construction in Organizational Behavior*. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* is online at [orgpsych.annualreviews.org](http://orgpsych.annualreviews.org) <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych.032516-113043>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.
- Yulia, N. (2019). *Pengelolaan ambiguitas informasi dalam organisasi*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 89-102.