

***EQUIVOCALITY* DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI: STUDI KASUS  
PERBEDAAN PENAFSIRAN INFORMASI PUBLIK YANG DIKECUALIKAN  
PADA KEMENTERIAN KEUANGAN**

***EQUIVOCALITY IN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION: A CASE STUDY OF  
DIFFERENCES IN INTERPRETATION OF CONFIDENTIAL PUBLIC  
INFORMATION AT THE MINISTRY OF FINANCE***

**Amalia Nugraha<sup>1</sup>, Purwadi<sup>2</sup>, Nina Widyawati<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Kementerian Keuangan Republik Indonesia  
Jl. Dr. Wahidin Raya No 1 Jakarta, Indonesia

<sup>2,3</sup>Badan Riset dan Inovasi Nasional

Jl. Jend. Gatot Subroto 10, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>amalia.nugraha@kemenkeu.go.id; <sup>2</sup>purw015@brin.go.id; <sup>3</sup>nina001@brin.go.id

Diterima tgl. 10/10/2023 Direvisi tgl. 13/12/2023 Disetujui tgl. 19/12/2023

***ABSTRACT***

*In this age of freedom of information, people want the government to provide excellent and transparent public information services. Unfortunately, these demands sometimes experience obstacles due to equivocality in organizational communication. One case was the occurrence of equivocality of excluded public information (or can be interpreted as confidential information) in the Ministry of Finance, which was interesting to study further. This research tried to examine comprehension differences to uncover the causes of public information service officers' interpretation differences and ways to overcome them. This research approach was qualitative with a case study method. The research results identified several causes for differences in the interpretation of confidential public information, including concerns regarding negative impacts, potential misuse of information by applicants, political aspects of the information requested, and officers' lack of understanding in interpreting excluded public information. In overcoming differences in interpretation, personnel (public information service officers) had an important role and were responsible for overcoming equivalency in organizational communication. In addition, intensive meetings, consequence tests, annual monitoring and evaluation, minutes of agreements, training, the legal classification of information, firmness in decision-making, and knowledge internalization were used to resolve interpretation differences.*

***Keywords:*** *equivocality, communication, organization, confidential public information, Ministry of Finance*

***ABSTRAK***

Pelayanan informasi publik yang baik dan transparan oleh pemerintah menjadi tuntutan utama dalam era kebebasan informasi saat ini. Sayangnya, tuntutan tersebut terkadang mengalami kendala akibat *equivocality* (ketidakjelasan/multitafsir/keambiguan) dalam komunikasi organisasi. Salah satu kasusnya adalah terjadinya *equivocality* informasi publik yang dikecualikan (atau bisa dimaknai sebagai informasi yang dirahasiakan) di Kementerian Keuangan, yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Penelitian ini pun berupaya mengkajinya dengan tujuan untuk mengidentifikasi penyebab perbedaan penafsiran informasi publik di antara petugas layanan informasi publik dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), serta mengkaji upaya-upaya untuk mengatasi perbedaan penafsiran tersebut. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa penyebab terjadinya perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan, antara lain kekhawatiran terkait dampak negatif, potensi penyalahgunaan informasi oleh pemohon, aspek politik dari informasi yang diminta, dan kekurangpahaman petugas dalam memaknai informasi publik yang dikecualikan. Dalam mengatasi perbedaan penafsiran, personel (petugas layanan informasi publik dan PPID) memiliki peran penting dan bertanggung jawab untuk mengatasi *equivocality* dalam komunikasi organisasi. Selain itu, ada pula sejumlah upaya dalam penyelesaian perbedaan penafsiran, antara lain melalui rapat intensif, uji konsekuensi sebagai panduan, *monitoring* dan evaluasi tahunan, berita acara kesepakatan, pelatihan, klasifikasi informasi berdasarkan aturan hukum, ketegasan dalam mengambil keputusan, dan internalisasi pengetahuan.

***Kata Kunci:*** *equivocality, komunikasi, organisasi, informasi publik yang dikecualikan, Kementerian Keuangan*

## 1. PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat pada era kebebasan informasi saat ini memiliki implikasi yang signifikan terhadap peran pemerintah di Indonesia. Dalam lingkungan di mana informasi dapat dengan cepat tersebar dan diakses oleh masyarakat, pemerintah harus menjadi lebih dinamis dalam berbagai aspek pelayanan publik. Selain itu, reformasi birokrasi yang terus berlangsung mendorong lembaga pemerintah untuk menjadi lebih transparan, akuntabel, dan mengamalkan prinsip *good governance* (Aritonang, 2017; Utama, 2020).

Aspek transparansi memang menjadi salah satu perhatian penting dari masyarakat. Salah satu transparansi yang kerap disorot berkaitan dengan pelayanan informasi publik, khususnya terkait dengan keterbukaan informasi publik pada institusi pemerintah. Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) mendefinisikan informasi publik sebagai "setiap keterangan, baik berupa data atau dokumen, yang berada dalam penguasaan Badan Publik, yang menjadi kewajiban untuk diumumkan dan atau diberikan kepada setiap orang yang mengajukan permohonan informasi, kecuali informasi yang dikecualikan oleh undang-undang" (JDIHN, 2008; PPID Kementerian Keuangan, 2019b). Dalam konteks ini, informasi publik dianggap sebagai hak masyarakat untuk mengetahui dan berpartisipasi dalam penyelenggaraan negara, serta sebagai alat untuk membangun transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

Oleh karena itu, pemerintah pun wajib menyediakan informasi publik yang dibutuhkan dan diminta masyarakat, serta memberikan kemudahan untuk mengaksesnya. Untuk menjalankan kewajiban tersebut, pemerintah pusat hingga daerah membentuk unit pelayanan informasi publik, yang mana di dalamnya terdapat petugas layanan informasi publik serta Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Mereka adalah personel kunci dari pemerintah dalam menyediakan, mengelola, dan memberikan pelayanan serta mendokumentasikan informasi publik atas nama kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah. Peran petugas layanan informasi publik dan PPID dalam konteks ini menjadi penting karena menjadi tokoh sentral dalam komunikasi pemerintah dengan khalayak luas (Purwadi & Irwansyah, 2019).

Dalam mengelola informasi publik, petugas layanan informasi publik dan PPID harus pula memprioritaskan transparansi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Masyarakat yang dimaksud di sini adalah warga negara dan badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan informasi. Transparansi ini penting untuk menjaga kredibilitas petugas atau PPID dan juga institusi. Untuk menjaga transparansi pengelolaan informasi publik, petugas layanan informasi publik dan PPID berusaha bekerja sesuai aturan yang telah ada. Kendati sudah ada aturan yang jelas, namun salah satu kendala utama yang terjadi dalam pengelolaan informasi publik adalah perbedaan penafsiran informasi. Salah satu perbedaan tersebut terjadi dalam pemaknaan atau penafsiran informasi publik yang dikecualikan. Informasi publik yang dikecualikan merupakan jenis informasi yang tidak dapat diakses oleh publik karena bersifat rahasia atau mengandung informasi yang sensitif. Pengaturan mengenai jenis-jenis informasi publik yang dikecualikan dan kriteria yang harus dipenuhi oleh informasi tersebut biasanya diatur oleh peraturan perundangan (Afizha & Kholik, 2021).

Di sisi lain, keberadaan informasi publik yang dikecualikan ini terkadang menimbulkan pula polemik yang bahkan berujung pada sengketa informasi publik. Polemik ini biasanya terjadi antara pemohon dan termohon informasi publik. Umumnya termohon enggan untuk memberikan informasi karena dianggap dikecualikan atau dirahasiakan. Anggapan tersebut biasanya dikarenakan jika informasi diberikan akan menimbulkan persoalan serius, disalahgunakan, bahkan bisa berujung pada isu sensitif yang menyangkut politik, pertahanan, keamanan, dan hal-hal buruk

lainnya. Kendati begitu, pemohon informasi melihatnya lain. Mereka mencermati bahwa informasi yang diminta seharusnya boleh dibuka ke pemohon atau publik karena bukan informasi dikecualikan.

Salah satu contoh polemik sengketa informasi publik itu adalah permohonan informasi hasil penilaian kesehatan dan asesmen kepribadian calon Hakim Agung. Pemohon adalah seorang individu dan termohon ialah Komisi Yudisial Republik Indonesia. Pemohon meminta informasi berupa hasil penilaian kesehatan dan asesmen kepribadian calon Hakim Agung, namun oleh Komisi Yudisial, permintaan itu tidak dipenuhi karena terkategori informasi publik yang dikecualikan. Pemohon pun berpersepsi lain karena merasa informasi yang diminta bisa dibuka atau diberikan dan akhirnya membawa persoalan tersebut ke sengketa di Komisi Informasi. Alhasil, amar putusan Komisi Informasi pun mengabulkan sebagian permintaan yang diminta oleh pemohon agar membuka sebagian informasi, namun tetap mengecualikan sebagian informasi yang lain (Komisi Informasi Pusat, 2020). Dari contoh kasus sengketa itu, kendati definisi dan jenis-jenis informasi publik yang dikecualikan telah dijelaskan dalam aturan yang telah ada, namun masih saja berpotensi terjadi perbedaan penafsiran informasi. Perbedaan ini bisa terjadi pada pemohon informasi, termohon informasi, bahkan terjadi di antara para petugas layanan informasi publik dan atau PPID yang berkerja pada unit-unit kerja di kementerian atau lembaga (termohon informasi).

Khusus perbedaan penafsiran yang terjadi antar petugas layanan informasi publik atau PPID, hal ini tentu menarik dikaji karena ada kasus *equivocality* pada informasi yang menjadi penyebab perbedaan penafsiran itu. Salah satu kasusnya ialah perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan (yang dianggap multitafsir) di lingkungan unit-unit kerja pengelolaan informasi dan dokumentasi Kementerian Keuangan. Kasus perbedaan penafsiran tersebut pun menjadi objek penelitian ini dan Kementerian Keuangan sebagai subjeknya. Alasannya adalah kasus ini terkategori unik. Kendati informasi publik yang dikecualikan sudah jelas secara kategorisasi, namun informasi publik yang dikecualikan ini terkadang masih dimaknai sebagai informasi yang multitafsir. Pemahaman dan komunikasi yang kurang sesuai di antara petugas layanan informasi publik dan PPID memicu munculnya perbedaan penafsiran informasi (yang masih dianggap multitafsir). Perbedaan penafsiran itu pun berkaitan dengan konsep *equivocality* (ketidakjelasan, multitafsir, dan keambiguan) dalam komunikasi (Morissan, 2020; West & Turner, 2021) di unit-unit kerja di bawah Kementerian Keuangan. Padahal, Kementerian Keuangan sendiri telah memiliki rekam jejak dalam pengelolaan informasi publik yang baik. Kementerian ini telah berhasil meraih posisi teratas selama lima tahun beruntun, mulai dari 2014 hingga 2018, dalam penghargaan Keterbukaan Informasi Badan Publik (PPID Kementerian Keuangan, 2019a). Kendati demikian, ternyata persoalan perbedaan penafsiran informasi publik di antara para petugas layanan informasi publik dan atau PPID di kementerian tersebut masih bisa terjadi dan ini menarik untuk dikaji.

Kasus perbedaan penafsiran informasi publik yang dikaji dalam penelitian ini lebih spesifik kepada kasus permintaan informasi dari salah satu peserta seleksi beasiswa Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) terkait nilai kualitatif hasil seleksi peserta. Menurut informasi awal dari para informan penelitian, permintaan informasi ini tergolong multitafsir dan menyebabkan perbedaan penafsiran oleh para petugas layanan informasi dan PPID pada beberapa unit kerja di Kementerian Keuangan yang terkait dengan hal itu. Alhasil, hal tersebut berkaitan dengan apa yang disebut *equivocality* dalam komunikasi organisasi (Morissan, 2020; West & Turner, 2021). Ada unit kerja yang menganggap permintaan informasi tersebut tidak perlu diberikan karena termasuk informasi publik yang dikecualikan. Namun di lain pihak, unit kerja yang lain menganggap permintaan informasi tersebut dapat dikabulkan karena bukan termasuk informasi publik yang dikecualikan. Perbedaan penafsiran tentang informasi publik yang dikecualikan tersebut tentu

menarik diteliti lebih lanjut. Sebab, perbedaan ini tentu akan menimbulkan masalah signifikan dalam pola komunikasi organisasi di suatu institusi pemerintahan.

Selain itu, permasalahan *equivocality* pada informasi publik yang dikecualikan ini belum diteliti pula dalam penelitian-penelitian sebelumnya dengan konteks Indonesia. Tatkala peneliti menelusur google cendekia (*google scholar*) sebagai sumber pencari referensi utama penelitian dengan beberapa kata kunci spesifik yang relevan, ternyata peneliti tidak menemukan secara khusus referensi artikel ilmiah yang membahas tentang *equivocality* dalam komunikasi organisasi di pemerintahan yang berkaitan dengan informasi publik. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih meneliti dengan substansi tentang kebijakan dan pengelolaan keterbukaan informasi publik, seperti penelitian dari Sjoraida (2015), Putra (2017), Sjoraida dkk. (2017), Zulaikha & Paribrata (2017), dan Rozikin dkk. (2020). Kemudian, beberapa penelitian yang lainnya lebih meneliti ke arah substansi terkait dengan pelayanan informasi publik, yakni penelitian dari Amali (2016) serta Budhirianto (2014).

Oleh karena itu, penelitian atau kajian tentang konsep *equivocality* dalam komunikasi organisasi, khususnya institusi pemerintah menjadi perlu untuk diteliti. Peneliti pun berupaya mengkajinya dengan sejumlah pertanyaan penelitian. *Pertama*, apa saja yang menjadi penyebab perbedaan penafsiran para petugas layanan informasi publik dan PPID dalam memaknai informasi publik yang dikecualikan?. *Kedua*, aspek apa yang paling penting disoroti dalam usaha mengatasi *equivocality* dalam komunikasi organisasi?. Serta *ketiga*, bagaimana upaya penyelesaian perbedaan penafsiran informasi publik dilakukan?. Sedangkan untuk tujuan penelitian, tujuannya adalah untuk mengidentifikasi berbagai penyebab perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan di antara para petugas layanan informasi publik dan PPID. Kemudian, tujuan yang lain ialah menemukan aspek terpenting yang perlu digarisbawahi dalam usaha mengatasi *equivocality* dalam komunikasi organisasi. Tujuan penelitian lainnya lagi adalah mengkaji upaya-upaya untuk mengatasi perbedaan penafsiran informasi akibat *equivocality*. Dalam hal manfaat, hasil penelitian ini diharapkan menjadi rujukan dalam mengambil kebijakan agar efektivitas dan kelancaran komunikasi selalu terjaga dalam sebuah organisasi, khususnya institusi pemerintahan yang di dalamnya terdapat unit pengelolaan informasi publik.

Selanjutnya untuk mencermati penelitian ini lebih jauh, maka diperlukan pula ulasan konsep-konsep penting yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain konsep *equivocality* dalam komunikasi organisasi serta konsep informasi publik yang dikecualikan. Penjelasan satu per satu konsep tersebut berikut ini.

### **1.1 Konsep *Equivocality* dalam Komunikasi Organisasi**

Pemahaman mengenai perbedaan penafsiran terhadap suatu informasi yang multitafsir oleh para petugas layanan informasi publik dan PPID Kementerian Keuangan dapat dicermati melalui konteks komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi atau institusi yang dilaksanakan antara bawahan kepada atasan, atasan dengan atasan, atau bawahan dengan bawahan, dengan ciri komunikasi yaitu adanya struktur yang jelas dan batasan-batasan yang dipahami setiap personel di organisasi (Silviani, 2020). Salah satu gagasan berpengaruh dalam komunikasi organisasi adalah Teori Organisasi Informasi dari Karl Weick. Teori ini melihat organisasi merupakan sistem yang menerima berbagai informasi yang multitafsir dan membingungkan dari lingkungannya, namun berupaya untuk memahaminya (Morissan, 2020).

Penelitian ini menggunakan Teori Organisasi Informasi, dengan salah satu konsep pentingnya adalah *equivocality* (ketidakjelasan/multitafsir/keambiguan), untuk mengkaji perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan dalam komunikasi organisasi di Kementerian Keuangan. Konsep *equivocality* terjadi ketika terdapat dua atau lebih makna prospektif yang tampak jelas berlaku dan keduanya sama-sama valid (West & Turner, 2021). *Equivocality* dalam komunikasi

organisasi adalah kondisi dimana informasi dalam organisasi dianggap tidak pasti, multitafsir, ambigu, atau tidak terprediksi (Morissan, 2020; West & Turner, 2021). Pada kondisi *equivocality*, ada beberapa interpretasi dari situasi masalah yang terjadi pada pengambilan keputusan. Dalam melayani permohonan informasi publik, para petugas layanan informasi publik atau PPID Kementerian Keuangan saling berkoordinasi untuk memutuskan apakah informasi publik yang diminta oleh pemohon informasi tergolong dikecualikan (rahasia) atau tidak. Dalam rangka menyelesaikan tugas pelayanan tersebut, individu dan organisasi harus dapat mengembangkan mekanisme pemrosesan informasi untuk mengatasi *equivocality* (Morissan, 2020; Rizova, Gupta, Maltz, & Walker, 2018).

*Equivocality* kerap terjadi dalam sebuah lingkungan informasi di suatu organisasi. Lingkungan informasi merupakan ketersediaan semua stimuli informasi pada sebuah organisasi, yang memahami bagaimana organisasi dibentuk dan bagaimana organisasi memproses informasi (Morissan, 2020; West & Turner, 2021). Organisasi memiliki dua tugas utama dalam menyukseskan pengelolaan informasi dari berbagai sumber. Pertama, organisasi harus menginterpretasikan informasi eksternal yang ada dalam lingkungan informasinya. Kedua, organisasi harus mengkoordinasikan informasi tersebut agar bermakna bagi anggota dan tujuan organisasi. Proses interpretasi tersebut mengharuskan organisasi mengurangi *equivocality* informasi (West & Turner, 2021). Dalam konteks penelitian ini, konsep lingkungan informasi tidak digunakan untuk mengkonfirmasi apakah Kementerian Keuangan merespons *equivocality* sesuai dengan teori, namun lebih kepada mengkaji konteks *equivocality* yang terjadi di antara petugas layanan informasi publik dan PPID ketika mereka melaksanakan fungsi layanan informasi publik.

## 1.2 Informasi Publik yang Dikecualikan

Gagasan mendasar dari informasi publik yang dikecualikan (dirahasiakan) ialah pemerintah dapat menjaga rakyatnya dengan aman (atau setidaknya merasa aman) dengan tidak mengungkapkan kepada mereka segala sesuatu yang diketahui. Tidak semua informasi dapat diungkap ke publik. Sederhananya, jika semua informasi dibuka, tentu akan sulit menjaga informasi dari kepentingan yang buruk, yang mungkin kemudian memanfaatkannya dengan buruk juga. Informasi publik yang dikecualikan merupakan informasi yang bersifat rahasia, ketat, terbatas, dan tidak dapat dibuka ke publik dengan kriteria yang diatur dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang KIP (Putra, 2017; Sjoraida, 2015; Zulaikha & Paribrata, 2017).

Jenis informasi publik yang dikecualikan biasanya memiliki dua karakter yang melandasi. Pertama adalah *consequential harm*, yang berarti informasi termasuk dikecualikan atau dirahasiakan jika pejabat publik secara memuaskan mampu menjelaskan resiko kerugian yang ditimbulkan. Kedua ialah *balancing public interest*, artinya pertimbangan kepentingan publik untuk tidak membuka informasi lebih besar dibandingkan dengan kepentingan publik untuk membuka informasi (Putra, 2017). Jenis informasi publik yang dikecualikan pun secara jelas tertuang pula dalam Bab V Pasal 17 UU No. 14 Tahun 2008 tentang KIP. Jenis-jenisnya adalah informasi publik jika dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat (1) menghambat proses penegakan hukum, (2) mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat, (3) membahayakan pertahanan dan keamanan negara, (4) mengungkapkan kekayaan alam Indonesia, (5) merugikan ketahanan ekonomi nasional, (6) merugikan kepentingan hubungan luar negeri, (7) mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang, (8) mengungkap rahasia pribadi, (9) memorandum atau surat-surat Badan Publik atau intra Badan Publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan, serta (10) informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-Undang (JDIHN, 2008).

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif memberi penekanan pada sifat realitas yang terbentuk secara sosial, serta interaksi antara peneliti dan subjek yang sedang diteliti, dan pengaruh situasi yang memengaruhi proses penelitian (Denzin & Lincoln, 2009). Sedangkan, metode studi kasus memiliki kekuatan dalam mengklarifikasi pemikiran manusia dan memungkinkan untuk mengaitkan ide-ide abstrak dengan cara yang spesifik dan konkret mengenai kasus yang diamati secara rinci (Neuman, 2014). Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena tertentu (kasus) dalam konteks waktu dan kegiatan tertentu, serta mengumpulkan informasi secara terperinci dan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dalam periode waktu tertentu (Creswell, 2014).

Kasus yang dikaji dalam penelitian ini adalah terjadinya *equivocality* informasi publik yang dikecualikan yang menyebabkan perbedaan penafsiran para petugas layanan informasi publik dan PPID di lingkungan unit-unit kerja pengelolaan informasi dan dokumentasi Kementerian Keuangan. Lebih spesifik lagi, kasus tersebut terkait dengan permintaan informasi nilai kualitatif dari salah satu peserta seleksi beasiswa LPDP. Permintaan ini secara informasi masih terkategori multitafsir, sehingga menimbulkan perbedaan penafsiran di antara petugas layanan informasi publik atau PPID. Petugas atau PPID pada satu unit kerja di Kementerian Keuangan menafsirkan bahwa permohonan informasi nilai kualitatif itu adalah masuk dalam jenis informasi publik yang dikecualikan, sedangkan unit yang lain mengategorikannya ke dalam informasi publik yang diperbolehkan untuk disampaikan ke pemohon informasi. Terjadinya perbedaan penafsiran ini tentu menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Penelitian ini pun mengkajinya lebih lanjut dengan melakukan pengumpulan data primer melalui observasi dan wawancara mendalam dengan para informan penelitian. Para informan penelitian ini adalah pejabat struktural eselon III, pejabat struktural eselon IV, dan tiga orang staf di bidang pengelolaan data dan layanan informasi di Kementerian Keuangan. Selain wawancara, penelitian ini juga melakukan pengumpulan data sekunder melalui studi literatur dokumen, artikel ilmiah jurnal dan prosiding, buku, serta sumber-sumber dari internet yang relevan.

Adapun tahapan penelitian ini terbagi menjadi delapan tahap (Bryman, 2012; Creswell, 2014). *Pertama*, mengidentifikasi masalah dengan merumuskan pertanyaan dan tujuan penelitian. *Kedua*, menentukan atau memilih kasus yang relevan dengan pertanyaan penelitian. *Ketiga*, merancang penelitian sesuai dengan pertanyaan penelitian dan sifat kasus. *Keempat*, merencanakan dan mempersiapkan pengumpulan data. *Kelima*, mengumpulkan data penelitian melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. *Keenam*, mengolah data penelitian dari hasil observasi, wawancara, serta studi literatur. *Ketujuh*, mengelaborasi hasil olah data penelitian ke dalam hasil dan pembahasan penelitian. *Kedelapan*, membuat simpulan dan saran dari hasil penelitian yang terangkum dalam penutup.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memisahkan ulasan hasil penelitian dan pembahasan dalam masing-masing subbagian tersendiri. Subbagian hasil penelitian mengupas tiga temuan penting, antara lain (1) Penyebab Perbedaan Penafsiran, (2) Peranan Penting Personel untuk Mengatasi *Equivocality*, dan (3) Upaya Penyelesaian Perbedaan Penafsiran. Sedangkan, subbagian pembahasan mengulas elaborasi dan diskusi dari hasil penelitian.

### 3.1. Hasil Penelitian

Kasus yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah permintaan informasi dari salah satu peserta seleksi beasiswa LPDP terkait nilai kualitatif hasil seleksi peserta. Informasi yang diminta ini pun menjadi informasi yang multitafsir karena menyebabkan beberapa tafsir yang berbeda oleh petugas layanan informasi dan PPID pada unit-unit kerja yang berhubungan dengan hal tersebut. Akibatnya terjadi informasi yang *equivocality* dalam komunikasi organisasi di Kementerian Keuangan. Unit-unit yang terkait dengan permintaan informasi publik ini adalah LPDP, yang merupakan sebuah unit teknis non eselon yang berada di bawah Kementerian Keuangan. Unit kerja ini bertanggung jawab dalam pengelolaan berbagai kategori beasiswa. Untuk urusan atau pertanyaan tentang nilai kualitatif hasil seleksi beasiswa LPDP, hal tersebut ditangani oleh Direktorat Beasiswa. Sedangkan, unit lainnya adalah Biro Komunikasi dan Layanan Informasi (Biro KLI) selaku PPID Pusat. Biro ini merupakan unit eselon II yang mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan dan manajemen kehumasan di lingkungan Kementerian Keuangan (Wawancara Informan Penelitian, 15 April 2019).

Apabila dikaitkan dengan permintaan nilai kualitatif, yang dianggap informasi multitafsir, apakah nilai yang diminta ini masuk informasi publik yang dikecualikan atau tidak, Direktorat Beasiswa LPDP ternyata tidak dapat memberikan nilai kualitatif tersebut kepada pemohon informasi. Direktorat ini menganggap permintaan informasi itu dikategorikan sebagai informasi publik yang dikecualikan. Namun, Biro KLI selaku PPID Pusat, melihat dengan perspektif lain. Permintaan nilai tersebut dapat diberikan asal pemohon informasi adalah yang bersangkutan langsung (yang memiliki nilai). Seorang informan penelitian menegaskan, permohonan informasi itu dibolehkan menurut aturan karena bukan merupakan informasi publik yang dikecualikan. Akibat perbedaan penafsiran itu, Direktorat Beasiswa dan PPID Biro KLI harus berdiskusi alot dulu atas perbedaan penafsiran tentang status informasi nilai tersebut. Akhirnya, setelah melakukan diskusi yang panjang dan penyamaan penafsiran, informasi nilai ini bisa diberikan dengan berbagai catatan. Sebab, jika tidak diberikan akan menyebabkan keberatan dari pemohon informasi dan dapat berujung pada pemanggilan sengketa oleh Komisi Informasi Pusat (Wawancara Informan Penelitian, 15 April 2019).

#### a) *Penyebab Perbedaan Penafsiran*

Jika dianalisis lebih lanjut, informasi nilai kualitatif merupakan informasi multitafsir yang menjadi penyebab perbedaan penafsiran, terkait apakah informasi itu termasuk bukan yang dikecualikan atau yang dikecualikan. Bagi pihak yang menganggap bahwa informasi nilai itu adalah informasi publik bukan yang dikecualikan, tentu ada alasan yang melandasinya. Pihak ini ialah PPID Pusat (Biro KLI), yang mencermati informasi yang diminta boleh diberikan karena jika tidak diberikan akan ada anggapan bahwa PPID sebagai penghambat atau pembelenggu informasi. Sementara itu, pihak yang menganggap bahwa informasi nilai itu adalah informasi publik yang dikecualikan, maka ada pula beberapa alasan yang melatarbelakanginya. Sebut saja, hal itu karena adanya kekhawatiran dari petugas layanan informasi publik dan atau PPID Direktorat Beasiswa LPDP, apabila informasi diberikan akan menimbulkan dampak yang kurang baik (negatif) bagi Kementerian Keuangan. Penyebab rasa kekhawatiran yang lain adalah aspek penyalahgunaan informasi oleh pemohon informasi. Tidak semua pemohon informasi memiliki niatan baik dalam membuat permohonan informasi. Kondisi ini pun menimbulkan hal yang kontradiksi. Di satu sisi, PPID harus memunculkan budaya keterbukaan melayani pemohon informasi. Namun di sisi lain, ada konsekuensi yang mungkin bisa terjadi jika data yang disampaikan disalahgunakan oleh publik.

Semisal, data yang diberikan untuk tujuan yang tidak baik seperti meneror ataupun melakukan aksi penipuan (Wawancara Informan Penelitian, 10 Mei 2019).

Keengganan petugas layanan informasi publik atau PPID dalam memberikan informasi ke pemohon dipicu pula oleh kekhawatiran karena merasa ragu-ragu tentang informasi yang diminta. Hal ini dikarenakan terkadang suatu informasi yang menurut petugas tidak boleh diberikan, namun ketika dihadapkan dengan komisioner dari Komisi Informasi, ternyata ada perbedaan penafsiran, yang mana menurut komisioner bahwa informasi tersebut boleh diberikan ke pemohon. Berdasarkan konteks permasalahan tersebut, terdapat perbedaan penafsiran antara pihak komisioner dengan pihak PPID Kementerian Keuangan. Perbedaan penafsiran tersebut merupakan suatu pengalaman yang menjadi sumber keraguan bagi PPID untuk membuka suatu informasi. Dalam hal ini seakan-akan PPID Kementerian Keuangan telah salah mengambil langkah, padahal di satu sisi mereka memiliki dasar hukum yang kuat. Tetapi meskipun seperti itu, Komisi Informasi akan memenangkan pihak yang memiliki bukti yang paling kuat antara termohon atau pemohon (Wawancara Informan Penelitian, 10 Mei 2019).

Pada sisi yang lain, salah seorang informan juga memberikan gambaran bahwa petugas layanan informasi publik atau PPID memiliki kekhawatiran dalam membagikan informasi publik ke pemohon jika diindikasikan akan menyinggung masalah yang berhubungan dengan politik. Sebagai contohnya, sebuah informasi publik yang menurut komisioner Komisi Informasi meminta dibuka, namun PPID Kementerian Keuangan menolak permintaan itu karena informasi tersebut memiliki aspek politik yang dapat merugikan beberapa pihak. Namun, perbedaan penafsiran ini akhirnya terselesaikan dengan berbagai argumen. Pada akhirnya, dokumen informasi (yang dianggap rahasia) tetap dibuka untuk menyelesaikan suatu kasus setelah melakukan diskusi yang panjang (Wawancara Informan Penelitian, 15 April 2019).

Sementara itu, penyebab perbedaan penafsiran lainnya, selain rasa kekhawatiran dengan berbagai alasannya, juga disebabkan tidak semua petugas layanan informasi publik atau PPID Kementerian Keuangan memahami tugasnya dalam mengelola informasi (Wawancara Informan Penelitian, 15 April 2019). Pemicu kekurangpahaman tersebut karena adanya rotasi pegawai dan atau pegawai baru di lini layanan informasi publik. Pegawai yang baru menangani layanan informasi publik umumnya kurang paham terhadap tugas yang mereka kerjakan, sehingga memberikan dampak buruk pada penilaian kinerja PPID Kementerian Keuangan. Petugas layanan informasi publik atau PPID yang belum memiliki pengetahuan secara mendalam mengenai suatu informasi akan menafsirkan suatu permohonan informasi secara berbeda dari PPID Pusat Kementerian Keuangan. Hal tersebut dapat diperparah jika mereka meremehkan sifat suatu informasi. Yang pada akhirnya informasi tersebut tidak ditindaklanjuti oleh petugas layanan informasi publik atau PPID karena ditafsirkan secara berbeda (Wawancara Informan Penelitian, 10 Mei 2019).

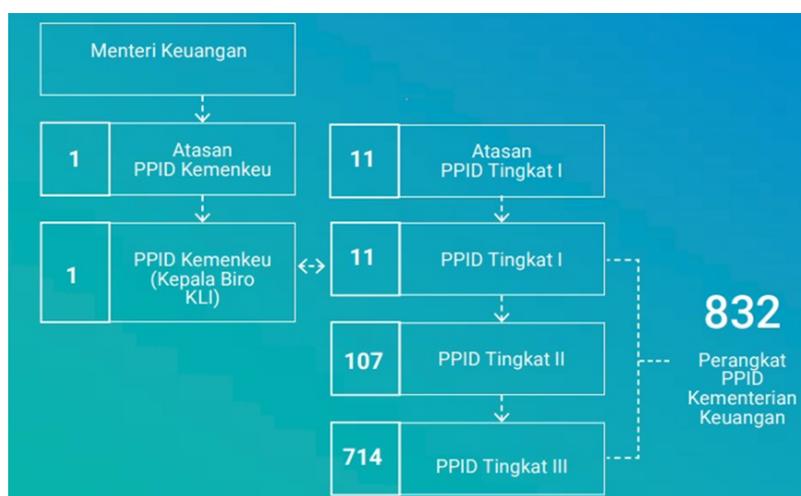
#### b) *Peranan Penting Personel untuk Mengatasi Equivocality*

Dari kasus yang menjadi objek penelitian ini, dapat dicermati bahwa perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan terjadi karena adanya *equivocality* informasi dalam komunikasi organisasi di sejumlah unit kerja pada Kementerian Keuangan. Kasus perbedaan penafsiran untuk permohonan informasi nilai kualitatif beasiswa LPDP tersebut menunjukkan bagaimana *equivocality* terjadi pada sebuah organisasi atau institusi yang pada dasarnya sudah mapan dan dengan sejarah panjang. Untuk mengatasi *equivocality* dalam komunikasi organisasi tersebut, Teori Organisasi Informasi menekankan pentingnya keberadaan personel. Personel adalah para individu di dalam organisasi yang dipandang sebagai orang yang paling berpengetahuan dalam menyelesaikan masalah *equivocality* (Morissan, 2020; West & Turner, 2021). Organisasi harus

menetapkan anggotanya yang memiliki pengetahuan atau pengalaman terbaik dalam menangani informasi tertentu yang diperoleh.

Keberadaan personel sangatlah penting dalam siklus komunikasi untuk mengurangi *equivocality*, terutama untuk tiga tahap di dalamnya yakni aksi (*act*), respons (*interact*), dan penyesuaian (*adjustment*) (Morissan, 2020; West & Turner, 2021). Ketika informasi permintaan nilai kualitatif seleksi peserta masuk ke organisasi (dalam hal ini Kementerian Keuangan), maka aksi dari personel terhadap informasi ini menjadi sesuatu hal penting. Manakala aksi penafsiran terhadap informasi dilakukan dengan benar, maka ketidakpastian terhadap informasi tersebut akan berkurang. Namun sebaliknya jika aksinya kurang sesuai, maka multitafsir yang akan terjadi. Apabila multitafsir yang terjadi, maka kunci penyelesaian selanjutnya ada pada respons, yaitu reaksi terhadap aksi. Respons ini biasanya berupa klarifikasi terhadap informasi yang multitafsir atau tidak pasti. Setelah respons dilakukan, maka tahap berikutnya ialah penyesuaian terhadap aksi yang dilakukan sebelumnya. Tujuannya agar informasi yang semula multitafsir menjadi pasti dan dapat ditanggapi dengan benar.

Personel dalam konteks organisasi pemerintahan disebut juga sebagai *Public Information Officer* (Purwadi & Irwansyah, 2019) dan dalam istilah aturan di Indonesia biasanya juga disebut sebagai petugas layanan informasi publik dan atau PPID. Petugas atau pejabat ini merupakan pegawai pemerintah yang bertanggung jawab untuk menciptakan dan memungkinkan komunikasi antara pemerintah, media massa, dan masyarakat umum (Roberts, 2018). Tugas dan fungsi utama petugas tersebut adalah untuk menyebarkan informasi dan promosi lembaga, menjembatani dialog antara lembaga dengan masyarakat, dan mengundang partisipasi masyarakat. Menurut Carpenter & Lertpratchya (2016), tujuan dari petugas ini adalah untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam komunikasi dan memastikan bahwa informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Dalam situasi ini, tugas utama mereka meliputi penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik. Tugas-tugas yang harus dilakukan oleh PPID antara lain: (1) memastikan ketersediaan dan keamanan informasi publik, (2) memberikan layanan informasi publik yang cepat, akurat, dan mudah diakses, (3) menetapkan standar operasional prosedur untuk tugas dan kewenangan PPID, (4) menetapkan Daftar Informasi Publik, (5) melakukan Pengklasifikasian Informasi Publik, dan (6) menentukan Informasi Publik yang Dikecualikan (PPID Kementerian Keuangan, 2019b). Sementara itu terkait dengan struktur organisasi PPID Kementerian Keuangan pada saat penelitian ini berlangsung pada 2019 (PPID Kementerian Keuangan, 2019a), dapat dicermati di gambar berikut ini.



Sumber: PPID Kementerian Keuangan (2019b)

**Gambar 1.** Struktur Organisasi PPID Kementerian Keuangan Tahun 2018 (Saat Penelitian)

Alur dari permohonan informasi publik kepada Kementerian Keuangan secara sekilas dapat dijelaskan bahwa setiap permohonan informasi publik yang ditujukan kepada Menteri Keuangan akan diproses oleh PPID Kementerian Keuangan c.q. Biro KLI. Kemudian, permohonan informasi tersebut akan diteruskan ke Perangkat PPID Kementerian Keuangan (selaku pemilik informasi) untuk ditindaklanjuti. Kementerian Keuangan sendiri memiliki lebih dari 800 perangkat PPID yang tersebar di seluruh Indonesia pada saat penelitian ini berlangsung. Dalam melaksanakan tugas, PPID Kementerian Keuangan mempunyai wewenang, antara lain: (1) memutuskan apakah suatu informasi dapat diakses oleh masyarakat atau tidak, berdasarkan uji konsekuensi bersama dengan PPID Tingkat I; (2) menolak permintaan informasi publik secara tertulis dan memberi tahu pemohon tentang hak mereka untuk mengajukan keberatan atas penolakan tersebut; (3) hadir dalam rapat pembahasan terkait PPID di tingkat kementerian/lembaga; (4) meminta informasi dari perangkat PPID (pemilik informasi) jika informasi publik yang diminta tidak dikuasai oleh PPID Kementerian Keuangan; (5) bekerja sama dengan perangkat PPID dan/atau unit terkait dalam menyelesaikan keberatan; (6) melakukan pendampingan dan koordinasi dengan perangkat PPID, unit teknis, dan/atau unit yang memiliki tugas dan fungsi memberikan bantuan hukum, pendapat hukum, dan pertimbangan hukum yang terkait dengan tugas Kementerian Keuangan; (7) mengusulkan kepada atasan PPID Kementerian Keuangan untuk melaporkan atau mengajukan gugatan atas keputusan Komisi Informasi ke lembaga peradilan; (8) bekoordinasi dengan perangkat PPID dalam menyediakan informasi publik terbaru di portal Kementerian Keuangan dan situs selain portal Kementerian Keuangan, dan/atau Sistem Informasi PPID; dan (9) melaporkan ketidaksesuaian proses sidang Sengketa Informasi Publik ke Sekretariat Komisi Informasi dengan persetujuan atasan PPID Kementerian Keuangan; dan (10) melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman atas implementasi keterbukaan informasi publik di Kementerian Keuangan (PPID Kementerian Keuangan, 2019a).

c) *Upaya Penyelesaian Perbedaan Penafsiran*

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dalam menyelesaikan perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan, terdapat sejumlah upaya yang dapat dilakukan. Upaya-upaya ini merupakan elaborasi hasil wawancara dengan para informan penelitian (Wawancara Informan Penelitian, 15 April 2019 dan 10 Mei 2019). Penjabaran setiap upaya yang dilakukan dapat dicermati berikut ini.

*Pertama*, upaya dengan melakukan rapat yang intensif. Upaya ini dinilai dapat mengurangi tingkat perbedaan penafsiran terhadap informasi publik yang dikecualikan. Menurut pengalaman para informan penelitian, dengan duduk bersama (rapat) dapat meminimalisir perbedaan penafsiran karena di dalam rapat dapat dibuat kesepakatan bersama tentang informasi publik apa saja yang dapat dikecualikan.

*Kedua*, pelaksanaan uji konsekuensi dapat meminimalkan perbedaan penafsiran. Uji konsekuensi dapat menjadi panduan yang pasti bagi petugas layanan informasi publik dan PPID di mana di dalamnya terdapat informasi apa saja yang boleh dibuka untuk publik, dan informasi apa saja yang dikecualikan.

*Ketiga*, *monitoring* dan evaluasi (monev) terhadap informasi publik yang dikecualikan setiap tahun akan mengurangi tingkat *equivocality* suatu informasi. Pelaksanaan monev dapat mengukur standar pelaksanaan keterbukaan informasi publik, apakah penafsiran atau persepsi di antara para petugas layanan informasi publik dan PPID Kementerian Keuangan sudah sama atau belum.

*Keempat*, perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan dapat dikurangi melalui berita acara kesepakatan. Berita acara yang berisi kesepakatan antara PPID Pusat dengan PPID

tingkat I (unit teknis). Berita acara ini dapat menjadi acuan bagi pengambilan keputusan tentang informasi yang dikecualikan dan informasi yang dapat dibuka ke publik.

*Kelima*, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan (diklat), dan sejenisnya dapat meminimalkan perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan di antara para petugas layanan informasi publik maupun PPID. Contoh bentuk implementasi hal tersebut adalah Kementerian Keuangan telah memasukkan materi keterbukaan informasi publik dalam diklat kehumasan. Hal ini sebagai upaya edukasi dan menyamakan persepsi di antara petugas layanan informasi publik atau PPID di Kementerian Keuangan.

*Keenam*, klasifikasi informasi yang dikecualikan harus mengacu aturan hukum yang berlaku. Acuan klasifikasi informasi itu tidak hanya UU KIP, Peraturan Komisi Informasi (Perki) harus pula menjadi dasar setiap pemberian data kepada permohonan informasi di PPID Kementerian Keuangan. Klasifikasi informasi ini dapat berupa Daftar Informasi Publik (DIP). DIP dapat dijadikan pedoman oleh PPID dan Perangkat PPID untuk pelayanan informasi publik yang diminta oleh masyarakat.

*Ketujuh*, perbedaan penafsiran dapat diselesaikan dengan ketegasan dalam mengambil keputusan. Apabila keputusan untuk memberikan informasi kepada pemohon informasi sudah sesuai aturan, maka PPID Kementerian Keuangan dan pemilik data, yaitu Perangkat PPID Kementerian Keuangan harus mematuhi aturan tersebut.

*Kedelapan*, internalisasi dan berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) antar petugas layanan informasi publik atau PPID menjadi penting dalam memberikan pemahaman yang sama terhadap suatu informasi publik. Internalisasi dan *knowledge sharing* terhadap kebijakan dan peraturan terbaru mengenai keterbukaan informasi publik akan mencegah terjadinya miskomunikasi dan *equivocality* terhadap suatu persoalan di PPID Pusat maupun Perangkat PPID Kementerian Keuangan.

### 3.2. Pembahasan

Perbedaan penafsiran yang terjadi pada petugas layanan informasi publik dan PPID di Kementerian Keuangan pada dasarnya akibat dari kehadiran *equivocality* informasi dalam komunikasi organisasi (Morissan, 2020; West & Turner, 2021). Kondisi ini terjadi karena informasi di organisasi dimaknai tidak jelas kendati aturan tentang informasi publik yang dikecualikan atau dirahasiakan sudah ada dan jelas. Sebagai gambarannya adalah permohonan informasi dari salah satu peserta seleksi beasiswa LPDP yang telah diulas dalam hasil penelitian. Informasi nilai kualitatif ini pun masih dianggap multitafsir dalam pemaknaannya. Masing-masing unit kerja memiliki persepsi yang berbeda terhadap informasi tersebut. Satu unit kerja menilai informasi yang diminta oleh peserta seleksi beasiswa LPDP tidak boleh diberikan, sementara unit kerja yang lain ternyata membolehkan untuk diberikan dengan catatan tertentu. Hal tersebut tentu akan membingungkan pihak lain, terutama pihak eksternal organisasi (yang mungkin telah menerima dua informasi yang berbeda). Jika perbedaan informasi tersebut tidak segera diatasi, maka akan sangat mungkin membawa dampak buruk terhadap citra organisasi di mata penerima informasi, bahkan masyarakat umum.

*Equivocality* dalam komunikasi organisasi memang merupakan hal kurang baik yang mesti mendapat perhatian serius karena menimbulkan perbedaan penafsiran terhadap suatu informasi. Dalam konteks hasil penelitian ini, ada beragam penyebab perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan akibat *equivocality*, di antaranya karena rasa kekhawatiran dari petugas layanan informasi publik dan PPID. Kekhawatiran ini disebabkan rasa takut jika informasi yang diberikan akan disalahgunakan untuk hal-hal yang buruk dan berdampak negatif. Pada sisi yang lain, perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan juga dikarenakan kompetensi petugas

layanan informasi publik dan PPID yang berbeda-beda. Kompetensi ini erat kaitannya dengan pemahaman dan masa kerja pegawai. Semakin lama masa bekerja, maka pemahaman, pengalaman, dan kemampuannya semakin lebih baik (Kurniawati, 2014). Bagi para petugas layanan informasi publik atau PPID, masa kerja yang lama dalam bidang tersebut tentu membawa dampak kemampuan kerja yang lebih baik. Lalu, mereka juga memiliki rasa keterikatan yang mendalam terhadap pekerjaannya.

Masa kerja dan kompetensi pegawai memang saling berkorelasi. Namun, kompetensi dari seorang personel atau pegawai tidak hanya cukup dari masa kerja semata. Kompetensi ini dapat pula ditingkatkan dalam waktu yang lebih cepat dengan berbagai cara, seperti melakukan berbagai pelatihan. Peningkatan kompetensi dengan cepat ini perlu dilakukan karena untuk mengimbangi era digital (revolusi industri 4.0) yang menuntut segala sesuatu serba cepat (Rohida, 2018). Yang tidak kalah penting pula dalam era digital adalah kompetensi pegawai yang mumpuni dalam literasi digital, terutama para petugas layanan informasi publik dan PPID. Kemampuan literasi digital itu berkaitan dengan penelusuran segala informasi yang dibutuhkan melalui berbagai kanal digital yang ada.

Sementara itu, apabila mencermati upaya penyelesaian perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan, maka peran petugas layanan informasi publik atau PPID sebagai personel sangatlah penting. Peran itu terutama untuk mengeliminasi *equivocality* dalam komunikasi organisasi (Morissan, 2020; West & Turner, 2021). Eliminasi ini sebagai upaya menghilangkan hambatan-hambatan yang ada dalam komunikasi (Carpenter & Lertpratchya, 2016). Berbagai hambatan dapat diatasi, selain dengan komunikasi yang intensif dan berbagai cara yang telah diuraikan dalam hasil penelitian, salah satu cara yang perlu digarispawahi adalah melalui *knowledge sharing*. Cara tersebut dicermati secara efektif mampu mengatasi ketimpangan kompetensi di antara para petugas layanan informasi publik dan PPID di sebuah organisasi pemerintah. *Knowledge sharing* ini dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya dengan menggunakan *digital knowledge sharing* (Nugraha, Irwansyah, & Purwadi, 2021) yang tengah menjadi tren di era sekarang.

#### 4. PENUTUP

Perbedaan penafsiran informasi publik di antara petugas layanan informasi publik atau PPID merupakan hal yang terkadang tidak bisa dihindarkan. *Equivocality* dalam komunikasi organisasi pada akhirnya akan menghadirkan perbedaan penafsiran dalam mengelola informasi. *Equivocality* ini tentu berdampak kurang baik bagi para petugas layanan informasi publik atau PPID, internal organisasi, hingga eksternal organisasi. Dampaknya adalah terjadinya problem lanjutan dari perbedaan penafsiran, mulai dari ketidakpastian informasi, ancaman bagi organisasi atau institusi, hingga bahkan kepada tuntutan hukum.

Dalam konteks penelitian ini, kasus perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan terjadi pada petugas layanan informasi publik dan atau PPID di Kementerian Keuangan, khususnya saat menangani permintaan informasi nilai kualitatif hasil seleksi beasiswa LPDP. Penyebab perbedaan penafsiran ini pun ada beberapa hal, seperti kekhawatiran mengenai konsekuensi negatif yang mungkin timbul di masa depan. Petugas layanan informasi publik atau PPID Kementerian Keuangan beranggapan bahwa pengungkapan informasi yang spesifik akan mengarah kepada informasi lainnya yang menimbulkan pertanyaan lain, yang selanjutnya dapat mengarahkan pada kondisi ketidakpastian dan masalah baru. Penyebab perbedaan lainnya ialah kurangnya pemahaman pegawai terhadap tugas dalam mengelola informasi. Kekurangpahaman ini erat kaitannya dengan kompetensi dan masa kerja pegawai di lingkup pengelolaan informasi publik. Kompetensi yang kurang dan masa kerja yang belum lama dapat memicu terjadinya perbedaan penafsiran informasi publik tersebut.

Sementara itu, hal lain yang juga menjadi simpulan penelitian ini adalah keberadaan personel sebagai aktor untuk mengatasi *equivocality* menjadi hal yang krusial. Personel merupakan bagian terpenting dan tidak terelakkan dalam upaya mengeliminasi *equivocality* dalam komunikasi organisasi. Selain personel, terdapat pula setidaknya delapan upaya untuk mengatasi atau menyelesaikan perbedaan penafsiran informasi publik yang dikecualikan agar tidak menimbulkan *equivocality*. Kedelapan upaya ini, antara lain (1) melakukan rapat yang intensif, (2) melaksanakan uji konsekuensi, (3) *monitoring* dan evaluasi, (4) melaksanakan berita acara kesepakatan, (5) adanya bimbingan teknis dan diklat atau kegiatan sejenisnya, (6) membuat klasifikasi informasi yang dikecualikan sesuai aturan hukum yang berwujud Daftar Informasi Publik, (7) adanya ketegasan dalam mengambil keputusan, serta (8) melakukan internalisasi dan berbagi pengetahuan.

Selanjutnya merujuk hasil penelitian, penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting dalam konteks akademis dan praktis. Secara akademis, penelitian ini dapat menjadi referensi dan pengayaan pengetahuan dari aspek teori informasi organisasi, khususnya konsep *equivocality* dalam komunikasi, khususnya organisasi pemerintah. Pada penelitian ini, *equivocality* terjadi pada petugas layanan informasi publik atau PPID Kementerian Keuangan dalam menafsirkan informasi publik yang dikecualikan. Sementara dari konteks praktis, hasil penelitian ini bisa menjadi rujukan praktis untuk pembuatan kebijakan organisasi, baik pemerintah maupun non pemerintah, *stakeholders* yang membutuhkan, serta masyarakat umum, manakala terjadi *equivocality* dalam komunikasi organisasi pemerintah maupun bentuk organisasi lainnya. Ketika *equivocality* itu terjadi, maka hasil penelitian ini setidaknya bisa membantu mengidentifikasi penyebabnya, personel sebagai aktor utama, serta upaya untuk penyelesaiannya.

### Ucapan Terima Kasih

Penulisan artikel ini dapat terwujud dengan baik berkat dukungan berbagai pihak. Peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada para informan penelitian dan Kementerian Keuangan yang menjadi subjek penelitian. Selain itu, peneliti juga menyampaikan rasa terimakasih kepada teman-teman sejawat seperti Doan Ilman Munandar, Shiddiq Sugiono, dan Prima Dian Prasasti yang telah memberikan dukungan dalam penulisan karya ini. Para penulis artikel ini, yakni Amalia Nugraha dan Purwadi, merupakan kontributor utama penelitian, yang menyusun karya ini mulai dari penentuan topik, pengumpulan data, pemrosesan dan analisis data, penulisan naskah sampai naskah diterbitkan. Sedangkan, Nina Widyawati adalah kontributor anggota yang berperan memberikan berbagai masukan dalam proses penulisan naskah.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afizha, J., & Kholik, A. (2021). Penerapan Komunikasi Efektif 7C dalam Pelayanan Informasi Publik oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II. *JRMDK (Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi)*, 3(3), 111–125. <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v3i3.13683>
- Amali, S. (2016). Kesiapan PPID Dinas Komunikasi Informatika dalam Pelayanan Informasi Publik (Kasus di Kota Bitung, Provinsi Sulawesi Utara). *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 20(2), 123–140. <https://doi.org/https://doi.org/10.33299/jpkop.20.2.685>
- Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99–111. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4th Ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Budhirianto, S. (2014). PPID dan Transfer Informasi dalam Perspektif Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Barat. *Observasi*, 12(1), 41–50. Retrieved from <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/observasi/article/view/170>
- Carpenter, S., & Lertpratchya, A. P. (2016). A Qualitative and Quantitative Study of Social Media Communicators : An Extension of Role Theory to Digital Media Workers. *Journal of Broadcasting &*

- Electronic Media*, 60(3), 448–464. <https://doi.org/10.1080/08838151.2016.1203317>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th Ed.). London, UK: SAGE Publications, Ltd.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- JDIHN. (2008). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Retrieved October 23, 2020, from [jdihn.go.id](http://jdihn.go.id) website: <https://jdihn.go.id/files/4/2008uu014.pdf>
- Komisi Informasi Pusat. (2020). *Kompilasi Putusan Sengketa Informasi Publik 2018-2019*. Jakarta: Komisi Informasi Pusat. Retrieved from <https://komisiinformasi.go.id/read/25/03/2022/Kompilasi-Putusan-Sengketa-Informasi-Publik-2018-2019>
- Kurniawati, I. D. (2014). Masa Kerja dengan Job Engagement pada Karyawan. *Jurnal Ilmu Sosiologi Terapan*, 02(02), 311–324. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/jipt.v2i2.2005>
- Morissan. (2020). *Komunikasi Organisasi* (1st ed.). Jakarta Timur: Prenadamedia Group.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. In *Pearson Education Limited* (7th Ed.). Essex: Pearson Education Limited.
- Nugraha, A., Irwansyah, I., & Purwadi, P. (2021). How digital knowledge sharing affects innovation work behavior and organizational innovation capability in term of sustainability development goals. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 716(1), 012058. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/716/1/012058>
- PPID Kementerian Keuangan. (2019a). Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik. Retrieved March 16, 2019, from <https://e-ppid.kemenkeu.go.id/in/post/laporan-layanan>
- PPID Kementerian Keuangan. (2019b). PPID Regulasi. Retrieved March 16, 2019, from <http://www.e-ppid.kemenkeu.go.id/CMS/Content/5>
- Purwadi, P., & Irwansyah, I. (2019). Peran Public Information Officers dalam Komunikasi Layanan Perpustakaan Digital. *BACA*, 40(1), 55–72. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v40i1.437>
- Putra, A. (2017). Menguatkan Tata Kelola Transparansi Informasi Publik di Perguruan Tinggi. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 3(1), 173–189. <https://doi.org/https://doi.org/10.32697/integritas.v3i1.161>
- Rizova, P. S., Gupta, S., Maltz, E. N., & Walker, R. W. (2018). Overcoming equivocality on projects in the fuzzy front end: Bringing social networks back in. *Technovation*, 78(December), 40–55. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.05.006>
- Roberts, M. (2018). Government Job Profile: Public Information Officer (These communications officials keep the information flowing). Retrieved March 16, 2019, from [Thebalancecareers.com](http://Thebalancecareers.com) website: <https://www.thebalancecareers.com/government-job-profile-public-information-officer-1669701>
- Rohida, L. (2018). Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 114–136. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v6i1.187>
- Rozikin, M., Harmini, F. P., & Wiradita, A. (2020). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Perguruan Tinggi: Studi pada Universitas Negeri Malang. *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 5(2), 129–144. <https://doi.org/10.20527/mc.v5i2.8213>
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sjoraida, D. F. (2015). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Sosiohumaniora*, 18(3), 212–219. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v17i3.8338>
- Sjoraida, D. F., Asmawi, A., & Anwar, R. K. (2017). Analisis atas Program Aksi dalam Implementasi Kebijakan Informasi Publik pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 5(2), 116–135. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v5i2.442>
- Utama, A. A. G. S. (2020). The implementation of e-government in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(7), 190–196. <https://doi.org/https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>
- West, R., & Turner, L. H. (2021). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Zulaikha, Z., & Paribrata, A. I. (2017). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Timur Tahun 2016. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 1(2), 131–162. <https://doi.org/10.25139/jsk.v1i2.168>