

Analisis Peran Strategi Komunikasi Oleh Pelayanan PPID Kementerian Luar Negeri RI Dalam Mendiseminasi Informasi Publik

Hafiz Firjatullah¹, Vivien Febri Astuti², Tasya Camila Hamdani³

IPB University, Indonesia

E-mail: hafizfirjatullah@apps.ipb.ac.id¹, vivien-fas@apps.ipb.ac.id², tasyahmdn@apps.ipb.ac.id³

Article History:

Received: 21 Mei 2025

Revised: 31 Agustus 2025

Accepted: 08 September 2025

Keywords: *Dokumentasi, Diseminasi Informasi Publik, Kementerian Luar Negeri RI, Strategi Komunikasi*

Abstract: *Peran strategi komunikasi dalam pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (Kemlu RI) dalam mendiseminasi informasi publik. Di era keterbukaan informasi, transparansi dan akuntabilitas menjadi aspek krusial dalam pelayanan publik, termasuk di instansi pemerintah yang menangani urusan luar negeri. Penelitian ini penting untuk menganalisis tantangan yang dihadapi PPID Kemlu dalam mengintegrasikan strategi komunikasi dan mengevaluasi kesesuaian efektivitas strategi yang diterapkan dalam mendiseminasi informasi kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Kemlu dijalankan melalui integrasi komunikasi internal dan eksternal dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis data. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan sumber daya, koordinasi lintas unit, dan perlindungan data strategis masih perlu diatasi. Kesimpulannya, strategi komunikasi PPID Kemlu telah berjalan efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik, namun masih memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan untuk mewujudkan pelayanan informasi publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif.*

PENDAHULUAN

Di era keterbukaan informasi, transparansi dan akuntabilitas menjadi aspek krusial dalam pelayanan publik, terutama di instansi pemerintahan. Salah satu bentuk implementasi transparansi informasi di Indonesia adalah keberadaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertanggung jawab dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat (Kemlu.go.id, 2025). Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (Kemlu) sebagai lembaga yang berperan dalam hubungan diplomasi internasional juga memiliki PPID yang bertugas menyampaikan informasi publik sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Strategi komunikasi dalam pelayanan PPID menjadi elemen penting dalam memastikan

bahwa informasi yang diberikan dapat tersampaikan dengan efektif, akurat, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat (Kemlu.go.id, 2025). Pemanfaatan berbagai fungsi saluran komunikasi seperti *website* resmi, media sosial, konferensi pers, serta layanan tatap muka menjadi instrumen utama dalam mendukung keterbukaan informasi. Namun, tantangan dalam penyampaian informasi, seperti rendahnya partisipasi masyarakat, keterbatasan akses digital, serta kesalahpahaman dalam penerimaan pesan, masih menjadi kendala yang perlu diatasi.

Kementerian Luar Negeri RI memiliki bagian Direktorat Informasi dan Media yang diakui sebagai lembaga dengan kredibilitas yang sesuai dalam menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya bagi media nasional maupun internasional (Kepmenlu, 2024). Beberapa penelitian terdahulu telah membahas strategi komunikasi dan implementasi PPID dalam konteks pelayanan informasi publik. Penelitian oleh Sekarini & Wibowo (2025) menganalisis strategi komunikasi yang dijalankan oleh PPID Kementerian Kominfo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi PPID dilakukan melalui lima tahapan sistematis yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi berupa survei indeks kepuasan masyarakat (IKM). Strategi ini dinilai penting untuk menjamin informasi yang disampaikan kepada publik bersifat transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Penelitian ini penting karena belum ada kajian yang secara spesifik menganalisis integrasi strategi komunikasi dalam fungsi PPID di lingkungan Kementerian Luar Negeri yang memiliki kompleksitas tinggi dalam menjaga keseimbangan antara keterbukaan informasi dan kepentingan diplomasi.

Keterbukaan informasi publik merupakan suatu kewajiban pemerintah untuk memberikan akses yang cukup dan mudah bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Informasi publik merujuk pada data atau keterangan yang dibuat, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh suatu badan publik yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan lembaga publik lainnya. Hal ini dijelaskan pada PP No. 61/2010 pelaksanaan tentang keterbukaan informasi publik.

Menurut pasal 1 ayat (1) UU No. 14/2018, tentang keterbukaan Informasi Publik, informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun secara non elektronik. Sedangkan pengertian informasi publik dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 14/2008 adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan UU.

Informasi yang wajib diumumkan secara berkala berdasarkan UU Keterbukaan Informasi Publik adalah Informasi yang berkaitan dengan Badan Publik, Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait. Tugas dan kewajiban menyebarluaskan informasi publik ini disampaikan dengan cara yang mudah diakses dan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Pemerintah berperan untuk menyediakan media komunikasi yang cepat dalam menanggapi masukan ataupun kritik yang membangun sebagai media informasi publik, juga sarana komunikasi dan informasi yang transparan kepada masyarakat.

Penelitian ini penting untuk menganalisis tantangan yang dihadapi oleh PPID Kementerian Luar Negeri dalam mengintegrasikan strategi komunikasi dalam pelayanan informasi publik dan kesesuaian efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan oleh PPID Kementerian Luar Negeri dalam mendiseminasi informasi publik kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi guna meningkatkan kualitas layanan informasi publik.

LANDASAN TEORI

Strategi Komunikasi

Strategi adalah rencana demi mencapai tujuan yang terdiri dari berbagai aktivitas krusial dan biasanya bersifat jangka panjang (Yunus, 2016). Strategi dapat diterapkan dalam berbagai situasi dan kondisi sesuai dengan kebutuhan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi diartikan sebagai ilmu dan seni dalam memanfaatkan seluruh sumber daya suatu bangsa guna menjalankan kebijakan tertentu, terutama dalam konteks peperangan. Sementara itu, Husein Umar dalam Monarika (2018), mendefinisikan strategi sebagai proses perumusan rencana oleh pemimpin yang berorientasi pada tujuan jangka panjang organisasi.

Menurut Falkheimer dan Heide (2014), komunikasi strategis adalah suatu pendekatan terpadu yang melibatkan komunikasi internal dan eksternal organisasi untuk mencapai legitimasi, membangun kepercayaan, dan mengelola persepsi publik. Teori ini menekankan bahwa komunikasi bukan hanya sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses sosial yang membentuk organisasi itu sendiri. Teori ini yang digunakan dalam penelitian ini yang relevan dengan temuan penulis selama menjalani partisipasi aktif dalam kegiatan program magang selama empat bulan di Direktorat Informasi dan Media Kementerian Luar Negeri RI.

Diseminasi Informasi Publik

Diseminasi merupakan suatu proses yang melibatkan penyebaran dan penghubungan ide, inovasi, atau hasil penelitian agar dapat dikenal dan dipahami oleh masyarakat luas (Setyanto & Winduwati, 2017). Istilah ini memiliki makna yang sepadan dengan kata "penyebaran". Secara sederhana, diseminasi informasi dapat diartikan sebagai proses penyebaran informasi (Kusumajanti, Purnama & Priliantini, 2018). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2016), diseminasi adalah penyebarluasan ide, gagasan, dan sejenisnya. Dengan demikian, diseminasi informasi merupakan proses penyampaian informasi melalui ide atau inovasi agar dapat diterima, dipahami, dan dimanfaatkan secara optimal oleh individu atau kelompok yang menjadi sasaran penerima informasi.

Menurut Yanuardi dan Permana (2018), informasi merupakan data yang telah diproses, dikategorikan, atau ditafsirkan sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), informasi mencakup berbagai bentuk, seperti keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda yang memiliki makna serta pesan tertentu. Informasi ini dapat berupa data mentah, fakta yang telah diverifikasi, atau penjelasan yang memberikan konteks lebih luas, dan dapat diakses dalam berbagai format melalui media visual, audio, atau tertulis. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, penyampaian informasi kini tersedia dalam berbagai format, baik elektronik, seperti internet, televisi, dan radio, maupun non-elektronik, seperti buku, koran, dan majalah. McCombs & Shaw (1972) menyatakan bahwa media memiliki kemampuan untuk memengaruhi persepsi publik terhadap pentingnya isu tertentu. Memilih informasi yang ditampilkan dan menentukan intensitas liputan, media menetapkan agenda publik mengenai apa yang harus dianggap penting. Sementara itu, informasi publik mencakup segala bentuk data yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh badan publik, termasuk lembaga pemerintahan dan organisasi yang menjalankan fungsi negara.

Berdasarkan Undang-Undang No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, informasi publik juga mencakup data atau keterangan lain yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat umum. Ini bisa berupa informasi tentang pelayanan publik, kebijakan pemerintah, program program yang dijalankan oleh badan publik, serta segala bentuk transparansi yang

diperlukan untuk memastikan akuntabilitas lembaga-lembaga tersebut kepada publik. Strategi komunikasi memainkan peran penting dalam penyebarluasan informasi publik karena memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh badan publik dapat diterima dengan jelas, akurat, dan efektif oleh masyarakat. Konteks Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), strategi komunikasi yang baik mencakup pemilihan media yang tepat, perumusan pesan yang mudah dipahami, serta keterlibatan aktif dengan audiens melalui berbagai saluran komunikasi.

Dokumentasi

Kata “dokumen” bukanlah kata yang asing dan sudah sering didengar oleh semua orang. Arti kata dokumen adalah suatu sarana perpindahan atau transformasi sebuah informasi dari satu orang ke orang lain dan diteruskan ke orang banyak melalui kelompok- kelompok (Hermawan & Ismiati, 2020). Bentuk bentuk dokumen yang ada tidak hanya berupa pustaka atau literatur saja, namun dokumen juga dapat berbentuk suara, gambar, foto, video, rekaman audio, dan sebagainya. Dokumen merupakan objek dari dokumentasi yang penting dan berisi data atau informasi. dapat dikatakan sebuah hal yang penting karena dokumen sangat berkaitan dengan kegiatan komunikasi ilmiah untuk mengembangkan ilmu ilmu pengetahuan. Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan bukti atau keterangan baik berupa tulisan, cetakan atau rekaman yang selanjutnya untuk bahan informasi bagi yang membutuhkan. Tetapi di beberapa bagian dunia, arti kata dokumentasi membawa pemikiran yaitu pengumpulan dokumen.

Menurut Gorichanaz (2019), dokumentasi merupakan proses penciptaan dokumen yang memerlukan keterlibatan manusia, media produksi, metode teknologi, dan hasil dokumen itu sendiri. Definisi ini menunjukkan bahwa dokumentasi bukan sekadar pengumpulan dokumen yang telah ada, tetapi juga perekaman fakta serta proses yang berkontribusi dalam berbagai praktik yang bermanfaat. Dokumentasi mencakup beberapa tahap, yaitu identifikasi informasi yang diperlukan, pencatatan dan pengelompokan data menjadi dokumen, pengelolaan agar mudah diakses, serta penyediaan dokumen bagi pihak yang membutuhkan. Andrew Chadwick (2013) mengemukakan konsep *Hybrid Media System*, yaitu sistem media dokumentasi yang menggabungkan logika media lama dan media baru. Dalam konteks pemerintahan, organisasi publik seperti Kementerian Luar Negeri RI harus mampu menavigasi antara kanal komunikasi tradisional dan digital untuk menjangkau audiens secara efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada wawancara mendalam (*in-depth interview*), yakni metode yang digunakan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai perspektif dan pengalaman individu (Kriyantono, 2020). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan data yang kaya melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan, sehingga sesuai untuk memahami fenomena kompleks seperti strategi komunikasi di lingkungan kerja pemerintahan. Lokasi pengambilan data dilakukan secara langsung di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia yang beralamat di Jl. Taman Pejambon No.9, Jakarta Pusat, selama periode PKL dari tanggal 20 Januari hingga 20 Juni 2025.

Wawancara mendalam dilakukan dengan pegawai internal Unit Strategi dan Komunikasi Publik Kementerian Luar Negeri, Sdr. Kemal Fasa dan Sdri. Siti Mahsadinar yang bertugas di Direktorat Informasi dan Media. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memahami pandangan, sikap, serta pengalaman mereka terhadap strategi komunikasi yang digunakan dalam pengelolaan informasi dan media.

Selain itu, teknik pengumpulan data lainnya yang digunakan dalam penelitian ini meliputi partisipasi aktif, observasi, dan studi pustaka. Penulis turut serta dalam berbagai aktivitas yang dilakukan oleh tim Direktorat Informasi dan Media, seperti pengelolaan dokumen, layanan media, serta pendokumentasian kegiatan. Observasi dilakukan untuk menangkap dinamika interaksi antarpegawai serta konteks kerja yang memengaruhi strategi komunikasi. Studi pustaka digunakan untuk memperoleh data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, serta laporan internal terkait, sesuai dengan panduan dari Creswell (2018). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yang meliputi tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Data yang telah terkumpul dari wawancara, observasi, dan studi pustaka direduksi menjadi informasi yang relevan, disajikan dalam bentuk naratif, serta data dianalisis melalui reduksi data merupakan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner akan diseleksi, disederhanakan, dan dikategorikan untuk memudahkan analisis lebih lanjut (Bogdan dan Biken 1982).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi (Falkheimer & Heide, 2014) sebagai pendekatan lintas batas (*transboundary approach*) yang tidak hanya mencakup komunikasi eksternal, tetapi juga komunikasi internal yang terintegrasi dalam struktur organisasi. Dalam konteks pelayanan informasi publik oleh Kementerian Luar Negeri RI melalui PPID, hal ini terlihat jelas dari struktur organisasi yang dijabarkan dalam berada di bawah tanggung jawab Direktur Informasi dan Media, yang dalam pelaksanaannya dibantu oleh PPID pelaksana di setiap satuan kerja eselon II dan diawasi oleh Atasan PPID yaitu Direktur Jenderal Informasi dan Diplomasi Publik. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi tidak berdiri sendiri, tetapi menjadi bagian terintegrasi dari tata kelola kelembagaan Kemlu.

Komunikasi internal di lingkungan Direktorat dilakukan melalui saluran formal seperti nota dinas kepada satuan kerja yang diarahkan kepada satuan kerja yang memiliki data dan informasi yang relevan dengan permohonan informasi yang diterima. Pembuatan Berita Faksimile (Brafaks) jika informasi dapat diarah ke perwakilan Indonesia di luar negeri. Saluran informal seperti grup WhatsApp antar unit PPID pelaksana digunakan untuk memastikan arahan permohonan informasi sudah sesuai dengan yang dimiliki oleh unit terkait. Ini mencerminkan praktik komunikasi horizontal dan vertikal yang memperkuat koordinasi antar-departemen dan memastikan kecepatan dalam pengambilan keputusan terkait informasi publik. Dengan kata lain, Kemlu menerapkan prinsip strategis bahwa komunikasi bukan hanya sebagai sarana menyampaikan pesan, tetapi sebagai fondasi dalam proses pengambilan keputusan dan pengelolaan informasi publik.

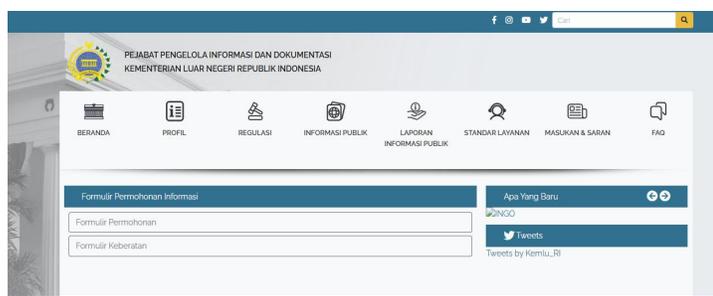
Di sisi lain, komunikasi eksternal dijalankan melalui beberapa kanal seperti portal resmi Kemlu, portal PPID, serta aktivitas komunikasi publik melalui media massa dan media sosial. Komunikasi eksternal tidak dilakukan sekadar menyampaikan informasi satu arah, tetapi membangun hubungan yang melibatkan publik, media, dan pemangku kepentingan lainnya. Ini terlihat dari kegiatan *press briefing* secara berkala, kerja sama dengan unit komunikasi massa, serta partisipasi aktif dalam forum koordinasi antarinstansi seperti Bakohumas. Strategi komunikasi eksternal ini dirancang tidak hanya untuk menyebarkan informasi, tetapi juga untuk membangun persepsi, menjalin relasi strategis, dan memperkuat legitimasi institusi di mata publik nasional maupun internasional.

"Sebenarnya struktur PPID di Kemlu sudah jelas, tapi di tingkat unit pelaksana teknis kami masih sering menghadapi kendala, terutama dari sisi jumlah personel dan kesiapan teknis. Permintaan informasi dari publik terus meningkat, sementara sumber daya yang tersedia masih terbatas." (Wawancara dengan narasumber internal PPID Kemlu, 2025). Hal ini berdampak pada kecepatan dan kualitas respons terhadap permintaan informasi dari publik. Respons terhadap permintaan informasi publik sering kali tidak bisa dilakukan secara cepat karena keterikatan pejabat terkait pada tugas-tugas diplomasi lainnya yang bersifat dinamis dan mendesak.

Terkait dengan pengembangan kompetensi dan kualitas pelayanan, Kementerian Luar Negeri melalui Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) secara rutin menyelenggarakan berbagai program pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek). Program tersebut mencakup pelatihan bahasa asing, diklat dan bimtek untuk tim teknis di seluruh unit kerja yang menangani layanan publik, serta kerja sama dengan kementerian/lembaga lain dalam penyelenggaraan pelatihan kehumasan dan layanan informasi publik. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan informasi publik yang profesional, responsif, dan sesuai dengan standar keterbukaan informasi.

Keterlibatan pimpinan dalam perumusan pesan kunci dengan partisipasi pejabat eselon I dalam rapat koordinasi dan penyusunan *key messages* mencerminkan integrasi strategi komunikasi di tingkat struktural tertinggi, sesuai dengan pendekatan komunikasi strategis yang menyeluruh (Falkheimer & Heide, 2014). Evaluasi strategi komunikasi juga menjadi bagian penting dalam pendekatan strategis ini. Kemlu secara rutin mengikuti proses Monitoring dan Evaluasi (Monev) oleh Komisi Informasi Pusat (KIP), yang menilai berbagai indikator seperti kelengkapan informasi di *website*, respons terhadap permintaan informasi, serta ketersediaan SOP layanan publik. Hasil dari Monev ini tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan, tetapi juga digunakan untuk pembelajaran organisasi dan perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini konsisten dengan pandangan Falkheimer & Heide (2014) bahwa strategi komunikasi harus berbasis data, terukur, dan bersifat reflektif terhadap perubahan lingkungan komunikasi dan sosial. Partisipasi aktif juga dilakukan dalam kegiatan evaluasi nasional, dari hasil Indeks Keterbukaan Informasi Publik pada tahun 2024, indeks keterbukaan informasi Kementerian Luar Negeri berhasil mempertahankan predikat Informatif dari Komisi Informasi Pusat selama lima tahun berturut-turut (2020–2024), yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan telah memenuhi indikator transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik berbasis data (*kemlu.go.id*). Sehingga, strategi komunikasi yang telah diterapkan oleh PPID Kemlu dinilai cukup efektif dan relevan dengan prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 14 Tahun 2008.

Diseminasi Informasi Publik



Gambar 1. Portal PPID Kemlu RI

Penerapan agenda setting dalam melaksanakan diseminasi informasi oleh Kemlu menunjukkan bagaimana institusi pemerintah mampu mendesiminasikan dan mengarahkan persepsi publik terhadap informasi strategis melalui kontrol atas penekanan informasi. Sejalan dengan konsep yang dikemukakan (Falkheimer & Heide, 2014), Kemlu tidak secara langsung memberi tahu publik apa yang harus dipikirkan, tetapi sebagai alat komunikasi strategis sebagai alat untuk membangun legitimasi organisasi di tengah masyarakat yang kompleks. Strategi ini terlihat dalam bagaimana Kemlu secara aktif memilih dan mengangkat topik-topik tertentu sebagai bagian dari diseminasi informasi publik, seperti diplomasi ekonomi, perlindungan Warga Negara Indonesia (WNI) di luar negeri, serta keterlibatan Indonesia dalam forum-forum internasional seperti ASEAN, G20, maupun PBB.

Keseragaman narasi yang disampaikan oleh Kemlu melalui berbagai saluran komunikasi seperti press briefing, media sosial resmi, hingga publikasi di portal PPID dan Kemlu.go.id bertujuan untuk memastikan konsistensi pesan di tengah audiens yang luas dan beragam. Fokus komunikasi tersebut bukan hanya informatif, tetapi juga persuasif yakni berusaha menanamkan persepsi positif terhadap kinerja kementerian dan arah kebijakan luar negeri pemerintah. Hal ini mencerminkan pemanfaatan kekuatan agenda setting untuk mengontrol sorotan isu di benak publik dan media. Isu-isu yang tidak relevan atau tidak menjadi prioritas diplomasi tidak akan diberi ruang besar dalam narasi publik yang dibangun, sementara isu prioritas akan mendapatkan eksposur yang tinggi dan terus-menerus ditekankan. Melalui penyampaian informasi yang sistematis Kemlu membangun narasi institusional yang memperkuat citra sebagai negara global yang aktif.

Kemlu juga menerapkan agenda setting secara taktis dalam merespons situasi krisis informasi, seperti saat muncul hoaks, disinformasi, atau misrepresentasi terkait kebijakan luar negeri atau pernyataan pejabat Kemlu. Dalam situasi semacam ini, strategi komunikasi diarahkan untuk melakukan klarifikasi cepat, memberikan narasi tandingan yang berbasis data, serta menggandeng media dan mitra eksternal untuk menyebarkan pesan yang telah dikoreksi. Kemlu menjalin kerja sama erat dengan berbagai pihak seperti Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat (Bakohumas), Komisi Informasi Pusat (KIP), serta perwakilan media asing dan nasional untuk memastikan narasi alternatif yang disampaikan tidak kehilangan kepercayaan publik. Langkah ini menjadi bukti bahwa pengelolaan isu tidak hanya dilakukan secara reaktif, tetapi juga proaktif dengan memperkuat framing isu dari sisi institusi pemerintah.

Selain itu, penting untuk dicatat bahwa dalam konteks diplomasi publik, agenda setting bukan hanya sekadar alat komunikasi dalam negeri, tetapi juga memainkan peran penting dalam bagaimana Indonesia dipersepsikan di mata dunia. Strategi komunikasi Kemlu diarahkan agar isu-isu seperti perdamaian internasional, HAM, kerjasama pembangunan, dan peran Indonesia dalam mediasi konflik internasional menjadi bagian dari narasi yang dibangun melalui media global. Dengan demikian, penerapan agenda setting oleh Kemlu RI dapat dilihat sebagai strategi komunikasi yang bukan hanya membentuk opini publik, tetapi juga sebagai instrumen untuk menjaga stabilitas informasi di tengah dinamika isu global. Kementerian Luar Negeri secara cermat mengelola sorotan publik terhadap isu-isu utama yang relevan dengan kepentingan nasional, memastikan narasi institusional tetap konsisten, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap peran negara dalam diplomasi internasional.

Dokumentasi (*Hybrid Media System*)

Gambar 2. *Press Briefing* Kemlu RI 9 Mei 2025

Konsep *hybrid media system* (Chadwick, 2014) menjelaskan bagaimana institusi modern perlu menggabungkan logika media lama (konvensional) dan media baru (digital) dalam strategi komunikasinya. Dalam hal ini, Kemlu telah mempraktikkan pendekatan hibrida dengan mengandalkan *press briefing* berkala (media lama) dan sekaligus aktif memanfaatkan media sosial seperti Instagram, X (Twitter), YouTube, dan Facebook (media baru) untuk menyampaikan informasi beserta dokumentasi nya kepada publik. Penggabungan kanal ini memungkinkan Kemlu menjangkau berbagai demografi audiens dengan strategi pesan yang lebih fleksibel dan responsif.

Teknologi informasi menjadi tulang punggung komunikasi publik di Kemlu. Integrasi komunikasi internal dan eksternal sangat penting sehingga batas antara keduanya sudah tidak relevan dalam konteks organisasi modern (Falkheimer & Heide, 2014). Portal Kemlu, Portal PPID, hotline PPID, dan sistem pengelolaan informasi digital yang terintegrasi menjadikan proses penyampaian informasi lebih efisien dan *real-time*. Ini tidak hanya memudahkan akses informasi bagi publik, tetapi juga menjadi alat utama Kemlu dalam membangun transparansi dan memperkuat kepercayaan publik. Kemampuan untuk menjawab permintaan informasi secara daring dan cepat merupakan bentuk adaptasi Kemlu terhadap tuntutan era digital, sejalan dengan prinsip *hybrid media system*.

Selain itu, Kemlu juga menerapkan pemetaan audiens dan stakeholder berdasarkan *power-interest grid*. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi digital tidak dilakukan secara massal dan seragam, melainkan ditargetkan berdasarkan karakteristik audiens. Kelompok dibagi dengan yang dilibatkan langsung, yang dikonsultasikan, dan ada yang cukup diinformasikan. Strategi segmentatif ini mencerminkan pendekatan strategis berbasis data dan menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi bukan hanya sebagai media distribusi, tetapi sebagai sistem komunikasi yang terencana dan terkustomisasi.

KESIMPULAN

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia telah terstruktur dengan baik, dalam aspek internal maupun eksternal. Secara internal, strategi komunikasi dijalankan melalui sistem koordinasi lintas unit yang didukung oleh saluran komunikasi formal seperti nota dinas dan brafaks, serta informal seperti grup WhatsApp antar unit pelaksana PPID. Sementara secara eksternal, diseminasi informasi dilakukan melalui pemanfaatan berbagai kanal seperti portal PPID, media sosial, hotline layanan informasi. Pendekatan ini sejalan dengan konsep komunikasi strategis menurut Falkheimer dan Heide (2014), yang menekankan pentingnya integrasi komunikasi untuk membangun legitimasi dan kepercayaan publik.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan utama yang masih dihadapi dalam integrasi strategi komunikasi, antara lain keterbatasan sumber daya manusia dan teknis, kendala koordinasi antar unit kerja, serta kesulitan menjaga keseimbangan antara prinsip keterbukaan informasi dan perlindungan data diplomatik yang bersifat strategis. Selain itu, kendala waktu dalam merespons permintaan informasi juga menjadi perhatian karena padatnya tugas diplomatik para pejabat teknis terkait. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas kelembagaan melalui pelatihan teknis yang berkelanjutan, peningkatan infrastruktur sistem informasi, serta pengembangan kebijakan komunikasi publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Rekomendasi ini diharapkan dapat mendorong kualitas layanan informasi publik Kemlu menjadi lebih transparan, akuntabel, dan profesional.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Pertama-tama, penulis menyampaikan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Informasi dan Diplomasi Publik, Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia, khususnya kepada Unit Strategi Komunikasi Publik di Direktorat Informasi dan Media yang telah meluangkan waktu untuk memberikan wawancara dan berbagi wawasan berharga mengenai strategi dan komunikasi publik yang diterapkan oleh organisasi. Dukungan dan kerja sama dari seluruh anggota tim sangat membantu penulis dalam memahami konteks dan tantangan yang dihadapi oleh organisasi dalam pelaksanaan diseminasi informasi publik.

Selain itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing Komunikasi Digital dan Media Sekolah Vokasi IPB yang telah memberikan masukan dan dukungan selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyediaan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang strategi dan komunikasi publik.

DAFTAR REFERENSI

- Cangara, H. (2014). *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2014). From public relations to strategic communication in Sweden: The emergence of a transboundary field of knowledge. *Nordicom Review*, 35(Special Issue), 123–138.

- Gorichanaz, T. (2019). *Understanding document work for human-centered documentation*. *Journal of Documentation*, 75(1), 190–204.
- Hermawan, L., & Ismiati, M. B. (2020). Aplikasi pengecekan dokumen digital tugas mahasiswa berbasis website. *Jurnal Buana Informatika*, 11(2), 94–103.
- Hootsuite & We Are Social. (2022). *Indonesia digital report*. Retrieved February 5, 2025, from <https://wearesocial.com/id/digital-2022/>
- Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61.
- Indonesia. (2010). Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99.
- Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. (2025). Keputusan Menteri Luar Negeri tentang Penetapan Strategi Komunikasi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.
- Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. (2025). Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 4 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri.
- Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. (2024). Kemlu Raih Predikat Badan Publik Informatif Lima Tahun Berturut-turut. <https://kemlu.go.id/berita/kemlu-raih-predikat-badan-publik-informatif-lima-tahun-berturut-turut?type=publication>
- Kenda, N. (2015). Implementasi PPID pada Pemerintah Provinsi Gorontalo. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 19(3), 165–186.
- Komisi Informasi Pusat. (2024). Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) 2024. Jakarta: Komisi Informasi Pusat. Diakses dari https://komisiinformasi.go.id/pdf/20250131112351-BUKU-TIGA_C_IKIP_2024.pdf
- Kusumajanti, T., Purnama, S., & Priliantini, L. (2018). Diseminasi informasi dalam pengembangan komunikasi publik. Yogyakarta: Deepublish.
- McCombs, M. E., & Shaw, D. L. (1972). The agenda-setting function of mass media. *Public Opinion Quarterly*, 36(2), 176–187.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Monarika, R. (2018). Analisis strategi manajemen dalam organisasi. Yogyakarta: Mitra Pustaka.
- Muslich, A. M. A. (2023). *Laporan magang Badan Strategi Kebijakan Luar Negeri Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia*. Universitas Darussalam Gontor.
- Sekarini, A. G., & Wibo, T. O. (2025). Strategi komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kominfo dalam mendiseminasi informasi publik. *Kalbisiana: Jurnal Sains, Bisnis dan Teknologi*, 11(1), 1–10.
- Setyanto, D. B., & Winduwati, S. (2017). Strategi diseminasi informasi dalam komunikasi pembangunan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2018). *Strategi manajemen: Konsep dan implementasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Yanuardi, & Permana, A. A. (2018). Rancang bangun sistem informasi keuangan pada PT. Secret Discoveries Travel and Leisure berbasis web. *Jurnal Teknik Informatika*, 1–7.
- Yunus, M. (2016). *Manajemen strategis dalam organisasi*. Jakarta: Pustaka Cendekia.