

OPTIMALISASI MANAJEMEN INFORMASI DAN REDUKSI AMBIGUITAS DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI DI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL PROVINSI SUMATERA SELATAN

M.Rizky Syahrer Syahputra,

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

mrizkysyahrersyahputra@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Isnawijayani

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif peran krusial tata kelola administrasi dalam menjaga efektivitas komunikasi organisasi di lingkungan Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Di tengah disrupsi teknologi informasi yang menuntut birokrasi untuk lebih adaptif, fungsi kehumasan pemerintahan saat ini tidak hanya bertumpu pada penyebaran konten publik semata, melainkan sangat bergantung pada presisi alur informasi internal yang tertata. Melalui instrumen administratif seperti pengelolaan Surat Perintah Tugas (SPT), Nota Dinas, serta digitalisasi data kedinasan, Biro Humas berupaya meminimalisir hambatan koordinasi yang sering terjadi dalam struktur birokrasi yang kompleks. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik observasi partisipatif yang dilakukan secara intensif selama masa praktik kerja lapangan (13 April 2026 – 30 Juli 2026). Hasil penelitian menunjukkan bahwa standarisasi dokumen dan manajemen data yang sistematis berfungsi sebagai instrumen vital dalam mereduksi ambiguitas informasi (equivocality), meningkatkan akuntabilitas kinerja, serta mempercepat proses pengambilan keputusan strategis oleh pimpinan. Selain itu, monitoring media yang dilakukan secara berkelanjutan terbukti menjadi feedback loop yang efektif bagi pimpinan dalam memetakan dinamika isu publik secara real-time. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan bahwa efisiensi birokrasi sangat bergantung pada ketepatan operasional administratif yang disiplin, yang pada akhirnya menjadi fondasi utama bagi stabilitas, kredibilitas, dan keberhasilan komunikasi publik instansi pemerintah di era digital.

Kata Kunci: *Komunikasi Organisasi, Administrasi Publik, Biro Humas, Ambiguitas Informasi, Manajemen Data, Birokrasi Digital*

PENDAHULUAN

Dinamika komunikasi organisasi di era disrupsi digital telah menciptakan tantangan yang semakin kompleks bagi institusi pemerintahan di Indonesia. Dalam tatanan birokrasi, Biro Humas dan Protokol memegang peranan yang sangat vital dan strategis sebagai pusat saraf komunikasi yang menghubungkan kebijakan pemerintah dengan ekspektasi masyarakat. Di tengah arus digitalisasi yang masif, fungsi kehumasan tidak lagi sekadar menjadi corong informasi satu arah, melainkan telah bertransformasi menjadi unit kerja yang harus sangat dinamis dan mampu mengelola data dengan akurasi tinggi. Namun, efektivitas fungsi ini sering kali terbentur pada tantangan internal berupa manajemen alur administrasi yang berbelit serta tingginya tingkat ambiguitas informasi (equivocality) di dalam struktur organisasi.

Secara teoretis, dalam perspektif komunikasi organisasi yang dikembangkan oleh Karl Weick, organisasi didefinisikan melalui serangkaian proses komunikasi yang berupaya mereduksi tingkat ketidakpastian dalam lingkungan kerja. Merujuk pada pandangan Ardianto et al. (2009), komunikasi dalam organisasi pemerintah merupakan instrumen utama untuk mencapai tujuan institusional yang efektif. Hal ini sejalan dengan pandangan Mulyana (2017) bahwa dalam setiap organisasi, komunikasi bukan sekadar alat, melainkan proses esensial untuk membentuk realitas sosial dan koordinasi antaranggota. Dalam konteks birokrasi, ketidakjelasan instruksi, tumpang tindih alur koordinasi, dan lambatnya pertukaran data administratif bukan sekadar menjadi kendala klerikal rutin, melainkan telah menjadi ancaman nyata bagi stabilitas koordinasi kerja. Apabila sebuah organisasi gagal mengelola aliran informasi internal, maka ambiguitas akan tercipta, yang kemudian berpotensi menyebabkan inefisiensi birokrasi dan ketidakselarasan antara kebijakan yang direncanakan dengan implementasi di lapangan.

Penelitian ini memandang bahwa praktik administrasi di Biro Humas dan Protokol Provinsi Sumatera Selatan seperti pengelolaan Surat Perintah Tugas (SPT), penyusunan Nota Dinas, hingga pengarsipan data digital seharusnya tidak dipandang sebagai aktivitas administratif yang statis. Sebaliknya, aktivitas-aktivitas tersebut merupakan instrumen krusial dalam menjaga sinkronisasi alur informasi agar tetap akurat, transparan, dan akuntabel di semua lini, sejalan dengan prinsip manajemen informasi yang dikemukakan oleh Ishwara (2005). Aktivitas administratif yang tertib merupakan fondasi bagi kelancaran komunikasi internal yang memungkinkan organisasi untuk tetap relevan di tengah perubahan lingkungan yang cepat.

Lebih jauh lagi, tantangan yang dihadapi oleh birokrasi di era digital saat ini jauh lebih berat dibandingkan era konvensional. Tuntutan masyarakat akan respons yang cepat (immediacy) mengharuskan Biro Humas untuk tidak hanya piawai dalam mendistribusikan informasi ke luar, tetapi juga harus sangat disiplin dalam mengolah informasi di dalam. Sebagaimana ditekankan dalam konsep Mobile Journalism oleh Juhi & Shahnawaz (2022), kecepatan akses informasi kini menjadi tolok ukur utama kinerja media dan humas modern. Peran monitoring media, kliping isu harian, hingga sinkronisasi jadwal pimpinan yang dilakukan secara sistematis berfungsi sebagai

feedback loop yang memungkinkan pimpinan memetakan dinamika isu lokal secara real-time.

Berdasarkan realitas tersebut, penelitian ini berupaya membedah secara kritis bagaimana praktik administratif yang dilakukan secara disiplin selama masa magang berperan sebagai pilar utama dalam mereduksi ambiguitas dan meningkatkan performa koordinasi organisasi di Biro Humas dan Protokol Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis mengenai pentingnya penguatan manajemen administrasi sebagai landasan bagi stabilitas komunikasi publik instansi pemerintah di tengah perubahan arus digital yang semakin menantang. Dengan memadukan pengalaman praktis selama 16 minggu masa praktik kerja lapangan dengan kerangka teori komunikasi organisasi, penelitian ini berusaha menunjukkan bahwa efisiensi birokrasi bukan sekadar hasil dari teknologi, melainkan hasil dari disiplin administratif yang tertata rapi dalam setiap lini komunikasi internal organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini diimplementasikan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada kebutuhan untuk memahami fenomena komunikasi organisasi secara mendalam, utuh, dan kontekstual, khususnya dalam meninjau bagaimana alur administrasi bekerja sebagai mekanisme komunikasi di lingkungan pemerintahan. Metode pengumpulan data utama yang digunakan adalah observasi partisipan (*participant observation*), di mana penulis menempatkan diri bukan sekadar sebagai pengamat luar, melainkan sebagai bagian integral dari unit kerja Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Dengan cara ini, penulis dapat menyelami ritme kerja harian, dinamika koordinasi antarsaf, serta hambatan komunikasi yang muncul dalam proses administrasi kedinasan secara *first-hand*.

Lokasi yang menjadi objek penelitian lapangan ini bertempat di Kantor Biro Humas dan Protokol, Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, yang berkedudukan di Kompleks Perkantoran Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Jalan Kapten A. Rivai Nomor 3, Kelurahan 26 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Adapun durasi penelitian dilakukan selama masa praktik kerja lapangan (PKL)

yang terhitung secara konsisten sejak tanggal 13 April 2026 hingga 30 Juli 2026. Selama kurun waktu 16 minggu tersebut, penulis secara disiplin mencatat setiap aktivitas, interaksi, dan proses pengolahan dokumen sebagai bagian dari logbook penelitian yang sistematis dan berkelanjutan.

Dalam pemenuhan keabsahan serta kedalaman data, penelitian ini menerapkan klasifikasi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui observasi partisipatif dalam aktivitas harian, seperti proses penatausahaan dokumen resmi dan surat kedinasan (SPT dan Nota Dinas) yang memerlukan ketelitian tinggi, keterlibatan aktif dalam penginputan data pada portal Satu Data yang menjadi instrumen digitalisasi birokrasi serta, pemantauan langsung mekanisme monitoring isu media yang dilakukan untuk kebutuhan pimpinan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dan diperkuat melalui studi kepustakaan yang komprehensif, penelaahan dokumen arsip biro, laporan kinerja tahunan, serta literatur ilmiah mutakhir mengenai teori komunikasi organisasi dan administrasi publik yang mendukung argumen penelitian.

Seluruh komponen data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan kemudian ditelaah, disaring, dan direduksi untuk membuang informasi yang tidak relevan dengan fokus kajian. Tahap reduksi ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang tersaji benar-benar merepresentasikan fenomena manajemen informasi di Biro Humas. Setelah data tersaji secara deskriptif dan sistematis, tahap selanjutnya adalah analisis data menggunakan pisau analisis Teori Informasi Organisasi dari Karl Weick. Teori ini dipilih karena kemampuannya dalam menjelaskan bagaimana organisasi melakukan proses enactment, selection, dan retention untuk mereduksi ambiguitas informasi (equivocality) di lingkungan birokrasi yang kompleks. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk menarik kesimpulan ilmiah yang valid, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam ranah studi komunikasi profesional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Administrasi: Reduksi Ambiguitas sebagai Fondasi Koordinasi

Dalam ekosistem Biro Humas dan Protokol, administrasi bukanlah beban klerikal, melainkan "saraf pusat" komunikasi organisasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa

ketidakjelasan informasi (equivocality) sering kali berakar pada ketidakteraturan arus dokumen. Tourish (2013) dalam Auditing Organizational Communication berargumen bahwa kegagalan koordinasi di lembaga publik umumnya terjadi karena adanya communication gaps akibat instruksi yang tidak terstandarisasi.

Selama periode penelitian, saya menemukan bahwa sistem verifikasi bertingkat pada Nota Dinas dan SPT berfungsi sebagai filter kualitas informasi. Ketika sebuah Nota Dinas disirkulasikan, proses verifikasi tersebut memaksa setiap unit kerja untuk melakukan konfirmasi ulang atas substansi pesan, sehingga ambiguitas dapat diminimalisir sebelum pesan tersebut sampai ke level pimpinan. Lebih jauh lagi, integrasi portal Satu Data seperti yang dianalisis oleh Gil-Garcia (2012) telah mengubah stok data menjadi arus informasi. Data yang semula tersimpan secara terfragmentasi kini dapat diakses secara sinkron, yang secara drastis mengurangi waktu tunggu (lead time) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan strategis. Di sinilah administrasi bertransformasi menjadi alat pengambilan keputusan berbasis bukti, Transformasi ini sejalan dengan konsep reformasi birokrasi dari Sedarmayanti (2017), yang menekankan bahwa digitalisasi bukan hanya soal perangkat, tetapi perbaikan tata kelola birokrasi agar lebih efisien dan melayani.

Prosedur Tetap (Protap) sebagai Instrumen Stabilitas Organisasi

Kekuatan birokrasi terletak pada rutinitas yang terprediksi. Berdasarkan temuan di lapangan, Prosedur Tetap (Protap) bukan sekadar aturan kaku, melainkan "bahasa bersama" yang meminimalisir distorsi komunikasi. Mengacu pada Miller (2012), standarisasi dalam komunikasi organisasi berfungsi sebagai mekanisme untuk menciptakan shared meaning (makna bersama) di antara staf.

Dalam praktiknya, saat saya terlibat dalam penyusunan laporan kegiatan, penggunaan format baku memungkinkan pimpinan untuk menangkap esensi permasalahan dalam hitungan detik. Tanpa standarisasi, setiap staf akan menggunakan format yang berbeda-beda, yang pada gilirannya akan memicu ketidakpastian informasi. Analisis ini sejalan dengan konsep sistem organisasi terbuka dari Katz & Kahn (2010), yang menekankan bahwa organisasi harus memiliki mekanisme input-process-output yang teratur untuk bertahan dalam lingkungan yang dinamis. Dengan demikian, ketaatan

pada prosedur administratif yang saya amati selama masa magang adalah bentuk nyata dari upaya organisasi dalam menjaga stabilitas internal di tengah tekanan tuntutan publik yang tinggi.

Monitoring Media: Humas sebagai Intelijen Strategis

Kemampuan Biro Humas dalam memetakan dinamika isu bukan sekadar kegiatan administratif, melainkan fungsi intelijen. Kliping media dan sintesis isu yang saya lakukan setiap hari merupakan early warning system bagi pimpinan. McCombs (2014) dalam teori Agenda Setting menegaskan bahwa media menentukan "apa yang dipikirkan publik". Dalam konteks Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Biro Humas bertindak sebagai filter yang menerjemahkan agenda media menjadi agenda kebijakan. Sebagaimana ditegaskan oleh Siahaan (2014), humas pemerintah di Indonesia harus mampu menjalankan fungsi sebagai early warning system agar kebijakan yang dikeluarkan tidak berbenturan dengan aspirasi publik yang dinamis

Proses memetakan sentimen publik ini bersifat sangat krusial; karena jika sebuah isu tidak segera ditanggapi melalui feedback loop yang tepat, isu tersebut berpotensi tereskalasi menjadi krisis reputasi. Hal ini diperkuat oleh Broom (2013) dalam *Effective Public Relations*, yang menyatakan bahwa praktisi humas harus bertindak sebagai boundary spanner (penghubung) yang mampu membawa masukan dari luar organisasi ke dalam kebijakan internal. Saya mencatat bahwa aktivitas monitoring ini memberikan keunggulan informasi yang sangat berharga bagi pimpinan untuk melakukan tindakan preventif atau responsif terhadap dinamika sosial di Sumatera Selatan.

Tantangan Adaptasi Digital dan Literasi Organisasi

Aspek kritis terakhir dalam pembahasan ini adalah mengenai hambatan adaptasi. Rogers (2010) dalam *Diffusion of Innovations* menyebutkan bahwa dalam proses adopsi teknologi, selalu terdapat kesenjangan antara inovator dan kaum laggards (kelompok yang lambat mengadopsi). Di Biro Humas, saya mengamati bahwa tantangan utama bukanlah pada ketersediaan teknologi, melainkan pada sinkronisasi mindset antara staf senior dengan generasi baru dalam mengoperasikan alur kerja berbasis digital.

Resistensi ini merupakan hal yang wajar dalam sosiologi organisasi, namun jika dibiarkan, akan menciptakan "batu sandungan" dalam koordinasi. Oleh karena itu,

penting untuk membangun budaya literasi digital di mana sistem digital tidak lagi dianggap sebagai "tambahan pekerjaan", melainkan sebagai satu-satunya cara kerja yang efisien. Menurut Effendy (2015), keberhasilan komunikasi dalam instansi publik sangat ditentukan oleh kemampuan staf dalam menguasai teknologi sekaligus memahami etika berkomunikasi dalam ruang digital. Integrasi sistem yang responsif bukan sekadar masalah perangkat lunak, melainkan masalah manajemen perubahan (change management) yang mengharuskan setiap anggota organisasi untuk saling berkomunikasi secara intensif agar tidak terjadi diskoneksi informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis mendalam terhadap dinamika kerja di Biro Humas dan Protokol Provinsi Sumatera Selatan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi sangat bergantung pada kedisiplinan administratif yang diterapkan secara sistematis. Praktik pengelolaan dokumen, seperti Nota Dinas dan Surat Perintah Tugas (SPT), yang selama ini sering dipandang hanya sebagai beban klerikal, pada hakikatnya merupakan instrumen krusial dalam mereduksi ambiguitas informasi (equivocality) yang menjadi hambatan utama dalam koordinasi birokrasi pemerintahan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan Biro Humas dalam menjalankan peran sebagai pusat saraf komunikasi organisasi sangat dipengaruhi oleh tiga pilar utama:

1. Standarisasi Prosedur Kerja: Penggunaan format dan alur dokumen yang baku terbukti mampu menciptakan kesamaan persepsi (shared meaning) di antara staf. Dengan adanya standarisasi, setiap anggota organisasi memiliki kerangka acuan yang sama, sehingga potensi salah tafsir terhadap instruksi pimpinan dapat diminimalisir secara signifikan dan alur kerja menjadi jauh lebih efisien.
2. Integrasi Teknologi Informasi: Transformasi sistem administrasi konvensional menuju basis digital, seperti penggunaan portal Satu Data, telah berhasil mengubah stok data yang tadinya terfragmentasi menjadi arus informasi yang responsif. Hal ini tidak hanya mempercepat pertukaran data antar-divisi, tetapi juga memastikan bahwa pimpinan memiliki akses cepat terhadap informasi yang akurat sebagai basis dalam pengambilan keputusan strategis.

3. Fungsi Humas sebagai Intelijen Strategis: Melalui manajemen agenda media harian yang mencakup pemantauan, kliping isu, dan sintesis sentimen publik secara kontinu, Biro Humas mampu bertindak sebagai early warning system bagi organisasi. Praktik monitoring harian ini memungkinkan instansi untuk memetakan dinamika isu lokal secara real-time, sehingga pimpinan dapat melakukan langkah mitigasi yang tepat dan preventif sebelum isu tersebut berkembang menjadi krisis reputasi yang lebih luas.

Namun demikian, penelitian ini juga mencatat bahwa tantangan adaptasi digital, khususnya terkait literasi organisasi dan resistensi terhadap perubahan sistem kerja, tetap menjadi variabel krusial. Ke depan, penguatan budaya organisasi yang berbasis pada profesionalisme digital mutlak diperlukan agar Biro Humas dapat terus menjaga stabilitas koordinasi internal sekaligus memastikan kredibilitas komunikasi publik pemerintah tetap terjaga. Sebagai penutup, penelitian ini menegaskan bahwa dalam ekosistem birokrasi modern, administrasi yang tertib adalah fondasi utama bagi keberhasilan komunikasi publik yang transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap tantangan zaman. Hal ini sejalan dengan prinsip good governance yang diuraikan oleh Dwiyanto (2011), bahwa efisiensi administrasi adalah kunci utama bagi pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E., Komala, L., & Karlinah, S. (2009). *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Simbiosis Rekatama Media.
- Broom, G. M. (2013). *Cutlip and Center's Effective Public Relations* (11th ed.). Pearson Education.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Gil-Garcia, J. R. (2012). *Enacting Electronic Government Success*. Springer.
- Ishwara, L. (2005). *Catatan-Catatan Jurnalisme Dasar*. Kompas.
- Juhi, M., & Shahnawaz, M. G. (2022). Mobile journalism: A paradigm shift in the digital era. *Journal of Media and Communication Studies*, 14(1), 1–12.

- Katz, D., & Kahn, R. L. (2010). *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- McCombs, M. (2014). *Setting the Agenda: The Mass Media and Public Opinion* (2nd ed.). Polity Press.
- Miller, K. (2012). *Organizational Communication: Approaches and Processes* (6th ed.). Wadsworth.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Rosda.
- Rogers, E. M. (2010). *Diffusion of Innovations* (4th ed.). Free Press.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama.
- Siahaan, N. (2014). *Manajemen Humas Pemerintah*. Rajawali Pers.
- Tourish, D. (2013). *Auditing Organizational Communication*. Routledge.
- Weick, K. E. (1979). *The Social Psychology of Organizing* (2nd ed.). Addison-Wesley.