

STUDI LITERATUR: STRATEGI KOMUNIKASI PPID DALAM MENGATASI EQUAVOCALITY DI KEMENTERIAN KEUANGAN

Yuni Antika¹, Visye Antasya², Nira Sania Putri³, Dhesta Adellya Santika⁴, Nabila Trisya Fathiyah⁵, Elivia Pasma Putri⁶, Atrika Iriani⁷

Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Palembang¹⁻⁷

Email: antikayuni677@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 3	<p><i>This study is motivated by the importance of effective public information management, which in practice is often confronted with issues of Equivocality or differences in the interpretation of information among individuals and work units within an organization. This study aims to examine the communication strategies of Information and Documentation Management Officers (PPIDs) as an effort to address Equivocality in organizational communication, particularly within the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia. The method used in this study is a literature review, which involves identifying, selecting, and analyzing various relevant literature sources such as scientific journal articles, laws and regulations, and related policy documents. The findings indicate that Equivocality within the Ministry of Finance is influenced by four primary factors: the complexity of information classification regulations, disparities in employee competencies and tenure, a lack of systematic cross-unit coordination, and low information literacy among requesters. As a solution, the PPID implemented five key strategic dimensions, including strengthening internal coordination through intensive meetings, standardizing procedures through regulatory updates, enhancing human resource capacity, leveraging digital technology (such as e-PPID), and public education. In conclusion, through comprehensive communication strategies addressing both internal and external aspects, the Ministry of Finance's PPID has proven capable of gradually reducing gaps in understanding and collectively managing shared meanings in the implementation of public information disclosure.</i></p> <p>Keyword: Communication, Behavior, Strategy, Equavocality, Ministry of Finance</p>
Nomor : 4	
Bulan : April	
Tahun : 2026	
E-ISSN : 3062-9624	

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengelolaan informasi publik yang efektif, yang pada praktiknya kerap dihadapkan pada masalah equivocality atau perbedaan penafsiran informasi antarindividu maupun unit kerja dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai upaya mengatasi equivocality pada komunikasi organisasi, khususnya di Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tinjauan pustaka (literature review) dengan cara mengidentifikasi, menyeleksi, dan menganalisis berbagai sumber literatur relevan seperti artikel jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan dokumen kebijakan terkait. Hasil kajian menunjukkan bahwa equivocality di Kementerian Keuangan dipengaruhi oleh empat faktor utama: kompleksitas regulasi klasifikasi informasi, disparitas kompetensi dan masa kerja pegawai, minimnya koordinasi lintas unit secara sistematis, serta rendahnya literasi informasi di kalangan pemohon. Sebagai solusi, PPID mengimplementasikan lima dimensi strategi utama yang mencakup penguatan koordinasi internal melalui rapat intensif, standarisasi prosedur melalui pembaruan regulasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi digital (seperti e-PPID), dan

edukasi publik. Kesimpulannya, melalui strategi komunikasi yang komprehensif pada aspek internal maupun eksternal, PPID Kementerian Keuangan terbukti mampu secara bertahap mengurangi kesenjangan pemahaman dan mengelola makna bersama secara kolektif dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik.

Kata Kunci: *Komunikasi, Perilaku, Strategi, Equivocality, Kementerian Keuangan*

A. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis, transparan, dan akuntabel. Prinsip ini menjamin hak masyarakat untuk mengakses informasi terkait penyelenggaraan negara, sehingga dapat mendorong keterlibatan publik serta memperkuat fungsi kontrol terhadap kinerja pemerintah. Di Indonesia, pelaksanaan keterbukaan informasi publik diatur melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang mengharuskan setiap badan publik menyediakan informasi secara cepat, tepat, dan mudah diakses.

Pada praktiknya, pengelolaan informasi publik tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dari proses komunikasi organisasi. Efektivitas komunikasi dalam organisasi sangat berpengaruh terhadap bagaimana informasi dihasilkan, disampaikan, dan dipahami oleh masyarakat. Komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik akan mendukung keberhasilan implementasi keterbukaan informasi publik, terutama melalui koordinasi internal yang efektif serta pemanfaatan media komunikasi yang sesuai. (Fajardinni, 2023)

Namun, dalam pelaksanaannya, pengelolaan informasi publik kerap dihadapkan pada permasalahan berupa munculnya equivocality, yaitu kondisi ketika suatu informasi mengandung makna yang tidak tunggal sehingga memungkinkan terjadinya perbedaan penafsiran antarindividu maupun antarunit dalam organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketidakjelasan regulasi, adanya kehati-hatian berlebihan dari petugas dalam memberikan informasi, serta keterbatasan pemahaman terhadap kebijakan keterbukaan informasi publik. (Nugraha, Purwadi and Widyawati, 2023)

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Strategi Komunikasi PPID sebagai upaya dalam mengatasi equivocality dalam komunikasi organisasi, khususnya di Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai strategi pengelolaan informasi publik yang efektif dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka atau literature review. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami, menganalisis, dan menginterpretasikan fenomena implementasi pengelolaan informasi publik oleh PPID dalam konteks komunikasi organisasi secara mendalam, bukan untuk mengukur hubungan antar variabel secara statistik. Metode tinjauan pustaka dilakukan dengan cara mengidentifikasi, menyeleksi, dan menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan, mencakup artikel jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dokumen kebijakan, serta sumber resmi dari instansi terkait.

Sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai basis data akademik. Referensi utama yang menjadi landasan analisis meliputi kajian tentang teori komunikasi organisasi, konsep equivocality dalam perspektif teori organisasi informasi Karl Weick, serta regulasi pengelolaan informasi publik di lingkungan Kementerian Keuangan RI, khususnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022.

Dengan demikian, penelitian ini tidak bermaksud menghasilkan data empiris baru melalui pengumpulan data lapangan, melainkan membangun pemahaman yang komprehensif dan sistematis atas permasalahan yang dikaji berdasarkan akumulasi pengetahuan dari literatur yang ada.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Penyebab Perbedaan Penafsiran Informasi Publik di Kementerian Keuangan

Fenomena perbedaan penafsiran terhadap informasi publik yang dalam kajian komunikasi organisasi dikenal sebagai equivocality merupakan persoalan mendasar yang dihadapi oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam upayanya menyelenggarakan keterbukaan informasi publik. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), setiap badan publik diwajibkan menyediakan dan melayani informasi secara cepat, tepat, dan sederhana. Namun dalam praktiknya, terdapat berbagai faktor yang menyebabkan perbedaan pemahaman antara unit-unit kerja dalam menafsirkan kategori informasi publik, khususnya informasi yang dikecualikan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi layanan yang pada akhirnya berdampak pada citra lembaga di mata publik.

Salah satu faktor utama yang menjadi penyebab equivocality di Kementerian Keuangan adalah kompleksitas regulasi yang mengatur klasifikasi informasi publik. Peraturan Menteri

Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik PPID memuat berbagai kategori informasi yang memerlukan interpretasi mendalam dari para petugas layanan. Berdasarkan penelitian tentang equivocality dalam komunikasi organisasi di Kementerian Keuangan, Nugraha (2023) menemukan bahwa perbedaan penafsiran terjadi terutama pada informasi yang bersifat kualitatif dan kontekstual, di mana masing-masing unit kerja dapat memiliki persepsi berbeda terhadap informasi yang sama. Sebagai contoh konkret, satu unit kerja menilai informasi yang diminta oleh peserta seleksi beasiswa LPDP tidak boleh diberikan, sementara unit kerja lain membolehkan pemberian informasi tersebut dengan catatan tertentu. Perbedaan penafsiran semacam ini tentu menimbulkan kebingungan pihak eksternal, terutama apabila mereka telah menerima dua informasi yang berbeda dari sumber yang sama. Jika perbedaan informasi tersebut tidak segera diatasi, sangat mungkin akan membawa dampak buruk terhadap citra organisasi di mata penerima informasi.

Faktor kedua yang turut berkontribusi adalah disparitas kompetensi dan masa kerja pegawai. Masa kerja dan kompetensi pegawai saling berkorelasi dalam membentuk pemahaman atas regulasi yang berlaku. Pegawai dengan pengalaman yang lebih singkat cenderung lebih berhati-hati dan mengklasifikasikan informasi sebagai dikecualikan untuk menghindari risiko, sementara pegawai senior memiliki konteks pemahaman yang lebih luas (Nugraha, Purwadi and Widyawati, 2023). Hal tersebut sejalan dengan penelitian Savina, Yulyana and Putri (2024) yang mengkaji implementasi layanan keterbukaan informasi publik di PPID Kabupaten Karawang, di mana kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor kritis dalam keberhasilan atau kegagalan layanan informasi. Ketika kemampuan interpretasi antarpegawai tidak merata, potensi terjadinya equivocality dalam organisasi semakin besar karena tidak ada standar pemaknaan yang disepakati secara kolektif.

Faktor ketiga adalah minimnya koordinasi lintas unit yang bersifat sistematis. Struktur PPID Kementerian Keuangan yang berjenjang mulai dari PPID Kementerian, PPID Tingkat I, hingga PPID Tingkat II dan III memerlukan mekanisme koordinasi yang kuat agar tidak terjadi silang pendapat dalam pemberian informasi kepada publik (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2025). Didalam penelitian Andamisari, Razali and Kurniasih (2023) efektivitas komunikasi organisasi dalam keterbukaan informasi menegaskan bahwa kurangnya pemberian informasi secara tertulis yang jelas dari internal organisasi menjadi salah satu penyebab utama kesalahpahaman komunikasi. Ketiadaan forum koordinasi yang rutin dan standar penafsiran yang terdokumentasi dengan baik menjadi celah yang memungkinkan perbedaan tafsir terus terjadi antara satu unit dan unit lainnya.

Faktor keempat yang tidak kalah signifikan adalah rendahnya literasi informasi di kalangan pemohon informasi publik. Data dari Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa pada tahun 2022, tingkat permintaan informasi yang tidak berada dalam penguasaan PPID Kemenkeu mencapai 37% dari total permintaan. Selain itu, berdasarkan survei layanan informasi publik DJPb pada periode 2020-2022, tingkat pemahaman responden atas layanan informasi publik menunjukkan tren menurun dari 82% menjadi 75% (Arifin, 2024). Kondisi ini mencerminkan bahwa equivocality tidak hanya bersumber dari internal organisasi, tetapi juga berasal dari pemahaman masyarakat yang belum memadai tentang hak dan mekanisme akses informasi publik. Ma'ruf (2025) menegaskan bahwa pelaksanaan keterbukaan informasi publik di era digital tidak dapat dilepaskan dari tingkat literasi digital masyarakat, yang di Indonesia masih berada pada kategori sedang berdasarkan Indeks Literasi Digital tahun 2022. Dengan demikian, equivocality di Kementerian Keuangan merupakan hasil interaksi dari berbagai faktor yang saling terkait, baik dari sisi internal organisasi maupun dari sisi eksternal pemohon informasi.

Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pengelolaan Informasi Publik di Kementerian Keuangan RI

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan institusi kunci dalam ekosistem keterbukaan informasi publik di Indonesia. Keberadaan PPID di lingkungan Kementerian Keuangan merupakan amanat langsung dari UU KIP Nomor 14 Tahun 2008 yang menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi publik secara cepat, tepat, dan berbiaya ringan. Sebagai respons atas mandat tersebut, Kementerian Keuangan menetapkan Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 278/KMK.01/2012 sebagai dasar awal pembentukan PPID di seluruh unit eselon I, yang kemudian diperbarui melalui KMK Nomor 879/KMK.01/2019 dan terakhir KMK Nomor 300/KMK.01/2025 (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2025). Perjalanan kelembagaan PPID di Kementerian Keuangan ini mencerminkan komitmen yang berkelanjutan terhadap penguatan tata kelola informasi publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi nasional.

Secara struktural, PPID Kementerian Keuangan dijalankan oleh Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi sebagai PPID utama. Di bawahnya terdapat PPID Tingkat I yang dijabat oleh para pejabat eselon II yang membidangi penyediaan dan/atau pelayanan informasi publik di setiap unit eselon I, kemudian PPID Tingkat II yang beroperasi di level kantor wilayah, dan PPID Tingkat III di level kantor pelayanan dan unit pelaksana teknis (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2025). Struktur yang berjenjang ini dirancang

untuk memastikan bahwa pelayanan informasi publik dapat menjangkau seluruh lapisan unit kerja hingga ke daerah. Ricky and Rahimallah (2023) menyebut bahwa akselerasi kelembagaan semacam ini merupakan salah satu indikator holistikasi good governance dalam konteks keterbukaan informasi, karena memungkinkan cakupan layanan yang lebih luas dan lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

Adapun tugas dan fungsi PPID Kementerian Keuangan mencakup aspek yang sangat luas, mulai dari penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, hingga pelayanan informasi publik. Selain itu, PPID juga bertugas mengoordinasikan pendokumentasian dan penyimpanan seluruh informasi publik di lingkup wilayah kerjanya, mendukung penyediaan informasi publik yang mutakhir pada situs web Kementerian Keuangan, serta memelihara dan memutakhirkan informasi tersebut paling sedikit satu kali dalam satu bulan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2025). PPID juga memiliki kewenangan untuk menolak permohonan informasi publik secara tertulis apabila informasi yang dimohon termasuk dalam kategori dikecualikan, disertai alasan dan pemberitahuan tentang hak pengajuan keberatan. Cakupan peran yang demikian luas ini menuntut kapasitas kelembagaan yang solid dan sistem koordinasi yang efektif agar tidak terjadi equivocality dalam setiap tahapan layanan. Dalam komunikasi organisasi, PPID menjalankan peran sebagai mediator informasi antara pemerintah dan publik. Strategi komunikasi lembaga ini dijalankan melalui integrasi komunikasi internal dan eksternal dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis data, namun tetap menghadapi tantangan keterbatasan sumber daya, koordinasi lintas unit, dan perlindungan data strategis. Tantangan yang sangat serupa juga dihadapi oleh PPID Kementerian Keuangan mengingat kompleksitas informasi fiskal dan keuangan negara yang dikelolanya. Peran PPID dalam mengelola equivocality menjadi semakin penting justru karena sifat informasi di bidang keuangan negara yang kerap bersifat teknis, multitafsir, dan memiliki dampak kebijakan yang luas. Tidak dapat diabaikan pula bahwa PPID Kementerian Keuangan beroperasi dalam konteks kelembagaan yang telah memperoleh pengakuan nasional. Kementerian Keuangan secara konsisten menerima predikat Badan Publik Informatif dari Komisi Informasi Pusat, yang mencerminkan keberhasilan PPID dalam memenuhi standar layanan informasi publik. Savina, Yulyana and Putri (2024) mencatat bahwa tantangan keterbukaan informasi bukan hanya soal ketersediaan mekanisme, melainkan juga soal bagaimana meningkatkan partisipasi publik dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Dalam hal ini, PPID Kementerian Keuangan berperan tidak hanya sebagai

pengelola informasi, tetapi juga sebagai agen pembangunan kepercayaan publik (public trust building) melalui transparansi dan akuntabilitas layanan yang konsisten dan terukur.

Strategi PPID dalam Mengatasi Equivocality Komunikasi Organisasi dalam Pengelolaan Informasi Publik di Kementerian Keuangan RI

Upaya PPID Kementerian Keuangan dalam mengatasi equivocality komunikasi organisasi dilakukan melalui serangkaian strategi yang bersifat sistematis dan terencana. Strategi-strategi ini bertujuan tidak hanya untuk menyamakan persepsi di antara internal petugas layanan informasi, tetapi juga untuk meningkatkan pemahaman publik atas hak-hak akses informasi mereka. Implementasi strategi tersebut dapat dikategorisasikan ke dalam lima dimensi utama yaitu penguatan koordinasi internal, standarisasi prosedur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi digital, serta edukasi publik.

Strategi pertama yang diimplementasikan adalah penyelenggaraan rapat koordinasi yang intensif sebagai mekanisme penyamaan penafsiran lintas unit. Berdasarkan temuan penelitian di Kementerian Keuangan, para informan menyatakan bahwa dengan duduk bersama dalam forum rapat dapat meminimalisir perbedaan penafsiran terhadap informasi publik yang dikecualikan Nugraha, Purwadi and Widyawati (2023). Rapat yang dimaksud bukan hanya rapat rutin administratif, melainkan forum diskusi substantif yang membahas kasus-kasus konkret permohonan informasi yang bersifat ambigu atau multitafsir. Melalui forum ini, berbagai unit kerja dapat mengkalibrasi pemahaman masing-masing dan menetapkan keputusan bersama yang kemudian menjadi preseden bagi kasus-kasus serupa di masa mendatang. Andamisari, Razali and Kurniasih (2023) menegaskan bahwa komunikasi dua arah yang terbuka antara atasan dan bawahan, maupun antar-unit kerja, merupakan fondasi utama dalam mengurangi kesalahpahaman komunikasi organisasi. Dengan demikian, rapat koordinasi berfungsi bukan hanya sebagai forum administratif, melainkan sebagai sarana kolektif dalam membangun makna bersama (shared meaning) yang diperlukan untuk mengatasi equivocality.

Strategi kedua adalah penguatan standarisasi prosedur melalui pembaruan regulasi dan panduan teknis. Kementerian Keuangan secara berkala memperbarui pedoman layanan informasi publik PPID sebagai respons atas perkembangan kebutuhan dan permasalahan yang muncul di lapangan. Pembaruan PMK Nomor 110/PMK.01/2022 yang menggantikan PMK sebelumnya merupakan salah satu bentuk nyata dari upaya ini. Dalam kerangka Renstra Komisi Informasi Pusat 2022-2026, perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelesaian sengketa dan peningkatan kapasitas PPID menjadi fokus utama (Komisi

Informasi Pusat, 2024). Standardisasi prosedur ini memberikan panduan yang lebih jelas bagi para petugas layanan dalam menghadapi situasi yang berpotensi menimbulkan equivocality, sekaligus memberikan kepastian hukum bagi pemohon informasi publik. Ketersediaan SOP yang komprehensif dan konsisten juga merupakan prasyarat penting bagi implementasi keterbukaan informasi publik yang efektif, mengingat implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Strategi ketiga adalah pengembangan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan. Mengingat bahwa disparitas kompetensi pegawai merupakan salah satu faktor penyebab equivocality, investasi dalam peningkatan kompetensi petugas layanan informasi menjadi keniscayaan. Program pelatihan dirancang untuk membekali para PPID dan perangkatnya dengan pemahaman mendalam atas regulasi keterbukaan informasi, keterampilan komunikasi, serta kemampuan analitis dalam mengklasifikasikan informasi publik. Menurut Kartika, Abdi and Nasrulhaq (2023) peningkatan kapasitas kelembagaan menjadi faktor determinan dalam keberhasilan pelayanan informasi publik. Upaya serupa dilakukan oleh PPID Kementerian Keuangan melalui berbagai program capacity building yang melibatkan seluruh jenjang PPID dari pusat hingga daerah, sehingga terjadi pemerataan kompetensi interpretasi regulasi di seluruh lini organisasi.

Strategi keempat adalah pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana diseminasi informasi yang lebih merata dan konsisten. Kementerian Keuangan telah mengembangkan portal informasi publik yang terintegrasi, termasuk sistem e-PPID yang memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan informasi secara daring. Penggunaan platform digital ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga membantu standarisasi respons yang diberikan kepada publik sehingga meminimalisir potensi equivocality yang berasal dari inkonsistensi informasi. Firjatullah, Astuti and Hamdani (2025) menggarisbawahi bahwa integrasi komunikasi internal dan eksternal dengan pendekatan berbasis data merupakan kunci strategi komunikasi PPID yang efektif dalam mendiseminasi informasi publik. Dalam konteks ini, transformasi digital bukan sekadar alat teknis, melainkan merupakan strategi komunikasi yang secara aktif berkontribusi pada pengurangan ambiguitas informasi dan penguatan transparansi lembaga.

Strategi kelima adalah edukasi publik untuk meningkatkan literasi informasi masyarakat. Sebagaimana telah diidentifikasi sebelumnya, rendahnya pemahaman masyarakat atas mekanisme akses informasi publik turut memperbesar potensi equivocality. Untuk mengatasi hal ini, PPID Kementerian Keuangan menjalankan program sosialisasi yang

melibatkan berbagai media komunikasi, mulai dari media sosial, siaran pers, hingga forum-forum dialog dengan masyarakat. Ma'ruf (2025) menyatakan bahwa aktualisasi keterbukaan informasi publik di era digital menuntut sinergi antara penyediaan regulasi yang memadai dengan upaya peningkatan literasi digital masyarakat secara berkelanjutan. Komisi Informasi Pusat mencatat bahwa Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) nasional terus meningkat dari 71,38 pada 2021 menjadi 74,43 pada 2022, dan mencapai 75,40 pada 2023, yang sebagian disumbang oleh upaya edukasi publik yang semakin intensif dari berbagai badan publik termasuk Kementerian Keuangan (Komisi Informasi Pusat, 2024). Tren positif ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang komprehensif, meliputi aspek internal maupun eksternal organisasi, mampu secara bertahap mengurangi kesenjangan pemahaman yang menjadi akar dari persoalan *equivocality*.

Implementasi berbagai strategi tersebut menunjukkan bahwa PPID Kementerian Keuangan telah mengadopsi pendekatan yang komprehensif dan multi-dimensi dalam mengatasi *equivocality* komunikasi organisasi. Pendekatan ini sejalan dengan perspektif Weick tentang *equivocality* yang menekankan perlunya proses *enactment*, *selection*, dan *retention* dalam manajemen makna organisasi.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *equivocality* (perbedaan penafsiran informasi publik) di Kementerian Keuangan dipicu oleh empat faktor utama: kompleksitas regulasi klasifikasi informasi, disparitas kompetensi dan masa kerja pegawai, minimnya koordinasi sistematis lintas unit, serta rendahnya literasi informasi dari masyarakat sebagai pemohon. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Keuangan telah mengimplementasikan lima dimensi strategi komunikasi organisasi yang sistematis dan terencana. Strategi tersebut meliputi: (1) penguatan koordinasi internal melalui forum rapat intensif untuk membangun makna bersama; (2) standarisasi prosedur operasional melalui pembaruan regulasi teknis; (3) peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan; (4) pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi (seperti sistem e-PPID) untuk standarisasi diseminasi informasi; serta (5) program edukasi publik yang intensif guna meningkatkan literasi informasi masyarakat.

Melalui pendekatan multidimensi yang mengintegrasikan komunikasi internal dan eksternal ini, PPID Kementerian Keuangan terbukti mampu menyamakan persepsi ,

mengelola proses pemaknaan secara kolektif, serta secara bertahap mengurangi kesenjangan pemahaman dan ambiguitas informasi. Pada akhirnya, strategi komunikasi ini tidak hanya mengoptimalkan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik (public trust building) terhadap lembaga.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Andamisari, D., Razali, G. and Kurniasih, E.R. (2023) "Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Mencapai Keterbukaan Informasi (Studi Kasus Komunikasi Organisasi di PT. Lipwih Synergylab Estetika)," *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 7(1), pp. 46–52. Available at: <https://doi.org/10.31334/lugas.v7i1.2627>.
- Arifin, I.N. (2024) Empat Belas Tahun Keterbukaan Informasi di Indonesia, Tantangan Mewujudkan Masyarakat Teredukasi Informasi, Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) Kementerian Keuangan RI. Available at: <https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/id/data-publikasi/data/847-berita/opini/4433-empat-belas-tahun-keterbukaan-informasi-di-indonesia,-tantangan-mewujudkan-masyarakat-teredukasi-informasi.html> (Accessed: April 13, 2026).
- Fajardinni, N. (2023) "Analisis Peran Komunikasi Internal Organisasi PPID Dalam Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian," *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(5), pp. 3698–3711. Available at: <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i5.12050>.
- Firjatullah, H., Astuti, V.F. and Hamdani, T.C. (2025) "Analisis Peran Strategi Komunikasi Oleh Pelayanan PPID Kementerian Luar Negeri RI Dalam Mendiseminasi Informasi Publik," *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(6), pp. 52–61. Available at: <https://al-haramjournal.id/index.php/J-CEKI/article/view/9844>.
- Kartika, S., Abdi, A. and Nasrulhaq, N. (2023) "Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara," *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), pp. 72–85. Available at: <https://doi.org/10.26618/kjap.v9i1.10644>.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2025) Profil PPID Kementerian Keuangan. Available at: <https://ppiddjkn.kemenkeu.go.id/profil> (Accessed: April 13, 2026).
- Komisi Informasi Pusat (2024) Laporan tahunan Komisi Informasi Pusat 2023. Available at: <https://komisiinformasi.go.id/laporan-tahunan> (Accessed: April 13, 2026).

- Ma'ruf, S.A. (2025) "Aktualisasi Keterbukaan Informasi Publik pada Era Digital menurut Kebijakan Hukum terkait Keterbukaan Informasi Publik," *Verfassung: Jurnal Hukum Tata Negara*, 4(1), pp. 35–48. Available at: <https://doi.org/10.30762/vjhtn.v4i1.682>.
- Nugraha, A., Purwadi, P. and Widyawati, N. (2023) "EQUIVOCALITY DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI: STUDI KASUS PERBEDAAN PENAFSIRAN INFORMASI PUBLIK DIKECUALIKAN PADA KEMENTERIAN KEUANGAN," *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 27(2). Available at: <https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5342>.
- Ricky, R. and Rahimallah, M.T.A. (2023) "KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK: HOLISTIKASI DAN AKSELERASI GOOD GOVERNANCE," *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), pp. 62–75. Available at: <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.2911>.
- Savina, A., Yulyana, E. and Putri, L.D.M. (2024) "PELAKSANAAN PELAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK PPID KABUPATEN KARAWANG (TANTANGAN DAN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI PUBLIK)," *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(4), pp. 6445–6450. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/30619>.