

## EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PENYELESAIAN HAK JAWAB BERITA DI BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH KOTA BEKASI

Agung Fahrudin

Magister Administrasi Kebijakan Publik, Program Pascasarjana, Universitas Pasundan,  
Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia

agungfahrudin4@gmail.com

### ABSTRACT

*The Municipal Government of Bekasi has not been spared from mass media coverage highlighting the performance of the local government. Unfortunately, there has been a report that is considered wrong and needs to be clarified immediately because it is not following the Journalistic Code of Ethics. The Public Relations Section of the Bekasi City Regional Secretariat as the Main Information and Documentation Management Officer (PPID) of the Bekasi City Government manages public issues by conveying the Right to Reply and Press Releases. This study aims to explain the effectiveness of organizational communication in completing the right to reply to news in the Public Relations Section of the Bekasi City Regional Secretariat. Then this study explains the supporting and inhibiting factors for the effectiveness of organizational communication and explains the efforts made by the Public Relations Section of the Bekasi Regional Secretariat in implementing organizational communication. A qualitative method with a case study approach has been used in this study. We use interviews, observation, and documentation to answer three research objectives. This study found that the Effectiveness of Organizational Communication in Completion of the Right to Respond to News in the Public Relations Section of the Regional Secretariat of Bekasi City runs quite effectively determined by the Communication Climate, Organizational Satisfaction, Information Dissemination, Information Load, Message Accuracy, and Organizational Culture. This study suggests that the Municipal Government of Bekasi improves organizational communication in completing the Right to Answer News more effectively.*

**Keywords:** *Organizational Communication Effectiveness, Right of Reply, PPID, Public Information.*

### ABSTRAK

Pemerintah Kota Bekasi tidak luput dari pemberitaan media massa yang menyoroti kinerja pemerintah daerah. Sayangnya, telah terjadi pemberitaan yang dianggap keliru dan perlu segera di klarifikasi karena tidak sesuai dengan Kode Etik Jurnalistik. Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Bekasi selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama Pemerintah Kota Bekasi melakukan pengelolaan isu publik dengan menyampaikan Hak Jawab dan Siaran Pers. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan efektivitas komunikasi organisasi pada penyelesaian hak jawab berita di Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Bekasi. Kemudian penelitian ini menjelaskan faktor pendukung dan penghambat efektivitas komunikasi organisasi serta menjelaskan upaya yang dilakukan Bagian Humas Setda Kota Bekasi dalam menerapkan komunikasi organisasi. Metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus telah digunakan dalam penelitian ini. Kami menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menjawab tiga buah tujuan penelitian. Penelitian ini menemukan Efektivitas Komunikasi Organisasi pada Penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi berjalan dengan cukup efektif ditentukan oleh Iklim Komunikasi, Kepuasan Organisasi, Penyebaran Informasi, Beban Informasi, Ketepatan Pesan, dan Budaya Organisasi.

Penelitian ini menyarankan agar Pemerintah Kota Bekasi untuk meningkatkan komunikasi organisasi dalam penyelesaian Hak Jawab Berita lebih efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas Komunikasi Organisasi, Hak Jawab, PPID, Informasi Publik.

## **PENDUHLUAN**

Melakukan birokrasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Bekasi tidak luput dari pemberitaan media massa yang menyoroti kinerja pemerintah daerah. Pemkot Bekasi kerap mendapatkan pemberitaan yang dianggap keliru dan perlu segera diklarifikasi. Bagian Humas yang memiliki tugas pengelolaan isu publik dengan melakukan konter pemberitaan atau menyampaikan Hak Jawab Berita media.

Upaya mengklarifikasi pemberitaan negatif Bagian Humas melakukan langkah-langkah diantaranya yang diketahui peneliti dengan membuat Hak Jawab dan Siaran Pers Humas. Penyampaian Hak jawab perlu dilakukan untuk setidaknya meluruskan pemberitaan dan asas keberimbangan suatu berita. Selain itu diketahui karena beberapa tahun terakhir jumlah pemberitaan yang perlu diklarifikasi semakin banyak terutama dari media online yang kerap tidak berimbang. Dengan banyaknya pemberitaan media negatif yang kerap terpublikasi di media massa juga mendapatkan atensi pimpinan organisasi dalam hal ini Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah selaku pimpinan birokrasi aparatur Pemerintah Kota Bekasi. Namun demikian, peneliti menilai, meski menjadi hal yang dianggap penting, dan mendapatkan atensi pimpinan daerah namun pengelolaan klarifikasi pemberitaan negatif belum maksimal dilakukan.

Aturan yang dijelaskan sebelumnya, tugas humas hanya tertulis secara umum yakni pengelolaan isu publik. Selain itu, Bagian Humas selaku PPID Utama Pemerintah Kota Bekasi dengan segala aktivitasnya

misalnya dalam ajang rutin pertemuan yang kerap dilakukan bersama dengan sekretaris OPD atau PPID Pembantu OPD belum banyak membahas penyelesaian berita negatif melalui klarifikasi berita. Selain itu, kendala lain yang kerap dihadapi, adanya alur komunikasi kepada perangkat daerah kadang terhambat sehingga hak jawab tidak dapat disusun. Beberapa Perangkat daerah yang dimaksud dalam klarifikasi kadang lamban menyampaikan informasi kepada Bagian Humas. Alhasil pemberitaan yang mis informasi masih dikonsumsi publik atau masih beredar.

Bagian humas tetap melakukan komunikasi dengan PPID Pembantu OPD untuk menyelesaikan berita negatif tersebut meski masih adanya kekurangan yang telah disampaikan peneliti. Tujuan dari pembuatan Hak jawab berita, setidaknya ada penyeimbang pemberitaan negatif yang sebelumnya disampaikan media massa untuk diketahui publik atau masyarakat.

Alur penyelesaian Hak Jawab yang selama ini dilakukan bagian Humas dimulai dari berita bernada negatif atau perlu mendapatkan klarifikasi itu di kliping dan terdokumentasikan.

Kemudian berkomunikasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mencari bahan informasi untuk menyampaikan Hak jawab. Mencari bahan informasi dilakukan Bagian Humas Setda Kota Bekasi selaku PPID Utama.

Humas membuat Hak Jawab berdasarkan informasi tersebut, baru kemudian disampaikan kepada redaksi media yang

bersangkutan untuk dimuat sebagai hak jawab. Apabila tidak dimuat terjadi sengketa pemberitaan ke Dewan Pers. Peneliti telah melakukan observasi data literatur berupa tesis yang menyebutkan bahwa Humas Pemerintah melakukan komunikasi kepada perangkat daerah dalam menindaklanjuti pemberitaan negatif terhadap pemerintah.

Pertama terdapat pada Tesis, Ismail Sam Giu (2017) Penelitian Berjudul “Analisis Strategi Pemberdayaan Humas SKPD Oleh Biro Humas dan Protokol dalam Menunjang Empat Program Unggulan Pemerintah Provinsi Gorontalo”. Dalam latar belakang penelitian ia menjelaskan mengenai Pemberitaan Negatif atau pemberitaan yang perlu mendapatkan Klarifikasi belum dilaksanakan dengan baik karena adanya permasalahan komunikasi perangkat daerah.

Ismail Sam Giu menyatakan waktu ada Pemberitaan Negatif menyangkut program dan kegiatan di setiap SKPD. Respon atas pemberitaan tersebut tidak bisa langsung ditanggapi karena minimnya akses informasi dan data oleh Biro Humas Protokol ke setiap SKPD. Dari catatan referensi ini, peneliti menilai informasi yang bersumber dari organisasi perangkat daerah sangat penting diketahui humas baik lisan maupun tertulis guna menyelesaikan pemberitaan yang diklarifikasi.

Kedua pada Tesis Cici Hardiyanti (2019) berjudul Peran Bagian Humas Dalam Pengembangan Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Dalam pembahasan penelitiannya disebutkan tugas fungsi humas dalam sebuah klarifikasi pemberitaan yang keliru menjadi hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh seorang praktisi

humas guna menjaga nama baik instansi pemerintah tempat seorang humas bekerja.

Oleh karena itu, peneliti menilai tugas Humas Sekretariat Daerah dalam hal penyelesaian Hak Jawab Berita atau klarifikasi berita menjadi hal yang penting mengingat dari beberapa hasil penelitian di atas menunjukkan peran dan tugas Humas sangat berkepentingan pengelolaan isu publik dalam hal ini berita negatif setidaknya meluruskan opini masyarakat yang terbentuk akibat berita negatif.

Melalui penelitian ini, peneliti menjadikan teori dari Kriyantono (2010:316) sebagai dasar pembuatan alat ukur. Maka, dapat disimpulkan dimensi dari efektivitas komunikasi organisasi adalah iklim komunikasi, kepuasan organisasi, penyebaran informasi, beban informasi, ketepatan pesan, budaya organisasi.

#### **Iklim Komunikasi**

Persepsi mengenai seberapa jauh anggota organisasi merasa bahwa organisasi dapat dipercaya, mendukung, terbuka terhadap, menaruh perhatian kepada, dan secara aktif meminta pendapat mereka, serta memberi penghargaan atas standar kinerja yang baik. Indikator yang di ukur adalah:

1. Kepercayaan, adalah persepsi anggota organisasi tentang seberapa jauh atasan, bawahan, dan sesama rekan kerja dapat dipercaya.
2. Pembuatan keputusan bersama, adalah persepsi anggota organisasi tentang keterlibatannya dalam proses pembuatan keputusan bersama.
3. Pemberian dukungan, adalah persepsi anggota organisasi tentang perhatian atau dukungan organisasi pada karyawan nya dan dukungan karyawan pada organisasinya.
4. Keterbukaan, adalah persepsi anggota organisasi tentang keterbukaan

organisasi terhadap informasi yang dianggap penting bagi organisasi, kebebasan, dan kemudahan anggota dalam memperoleh informasi.

5. Perhatian atas tujuan berkinerja tinggi, adalah persepsi anggota organisasi tentang keinginan anggota dan organisasi untuk selalu memiliki tujuan kinerja tinggi.

### **Kepuasan Organisasi**

Persepsi tentang seberapa jauh anggota organisasi merasa puas dengan pekerjaan mereka, ke penyediaan, upah, dan keuntungan, promosi, dan dengan rekan sejawat. Indikator yang diukur adalah:

- a. Kepuasan kerja, adalah persepsi tentang seberapa jauh anggota organisasi merasa puas dengan jenis pekerjaan yang diberikan dan kondisi lingkungan pekerjaan.
- b. Kepuasan kepenyeliaan atau supervisi, adalah persepsi tentang seberapa jauh anggota organisasi merasa puas dengan sistem pengawasan dan kepenyeliaannya.
- c. Kepuasan upah dan keuntungan, adalah persepsi tentang seberapa jauh anggota organisasi merasa puas dengan gaji, tunjangan, dan fasilitas yang diterima.
- d. Kepuasan penilaian prestasi, promosi, dan peluang kerja, adalah persepsi tentang seberapa jauh anggota organisasi merasa puas dengan sistem penilaian, promosi, dan kesempatan dalam memperoleh peluang dalam pekerjaan.
- e. Kepuasan pada rekan sejawat, adalah persepsi tentang seberapa jauh anggota merasa puas dengan hubungannya dengan sesama rekan kerja.
- f. Aksesibilitas Informasi, adalah persepsi anggota organisasi mengenai seberapa jauh informasi tersedia bagi mereka dari berbagai sumber dalam

organisasi, seperti atasan langsung, atasan lebih tinggi, kelompok, bawahan, dokumen-penerbitan, obrolan lisan.

- g. Kualitas Media, adalah persepsi anggota organisasi mengenai seberapa jauh penerbitan, petunjuk tertulis, laporan, dan media lainnya dinilai menarik, tepat, efisien, dan dapat dipercaya.

### **Penyebaran Informasi**

Persepsi anggota organisasi mengenai seberapa jauh pesan disebarkan melalui sebuah organisasi. Penyebaran informasi merupakan salah satu hal yang penting dalam proses komunikasi organisasi. Jika penyebaran informasi berjalan dengan baik, berarti informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaan terpenuhi, sehingga proses kerja dalam organisasi dapat berjalan dengan baik. Penyebaran informasi berkaitan dengan penyebaran informasi dalam organisasi, saling memberikan informasi kepada pegawai lainnya, dan informasi sampai kepada pihak terkait.

### **Beban Informasi**

Persepsi anggota organisasi sehubungan dengan seberapa jauh anggota organisasi merasa sudah menerima informasi yang lebih banyak atau lebih sedikit daripada yang ditangani atau yang diperlukan agar berfungsi secara efektif. Beban informasi berkaitan dengan kecukupan informasi, kelebihan informasi, kekurangan informasi, dan kelewatan informasi.

### **Ketepatan Pesan**

Persepsi anggota organisasi mengenai informasi yang anggota organisasi ketahui tentang suatu pesan tertentu dibandingkan dengan jumlah informasi sesungguhnya di dalam pesan tersebut. Ketepatan dalam komunikasi berkenaan dengan pesan saat

ini, pesan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai, kepercayaan terhadap pesan, dan distorsi pesan.

### **Budaya Organisasi**

Persepsi anggota organisasi mengenai nilai kunci dan konsep bersama yang membentuk citra mereka terhadap organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan identitas para pegawai, integrasi dalam organisasi, dan adanya inovasi untuk membantu perkembangan organisasi. Bagian Humas Setda Kota Bekasi juga ditunjuk sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama Pemerintah Kota Bekasi.

Penunjukkan Bagian Humas selaku PPID Utama Pemerintah Kota Bekasi berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 73 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi. Pembentukan PPID juga merupakan amanat Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Pemerintah Kota Bekasi memiliki 44 Organisasi Perangkat Daerah dan 4 BUMD Kota Bekasi selaku PPID Pembantu. Pembentukan PPID disebutkan dalam UU Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 pada pasal 13, bahwa untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik menunjuk PPID. Pelayanan Informasi Publik dilakukan PPID OPD berkoordinasi dengan PPID Utama.

Bagian Humas Setda Kota Bekasi telah meraih sejumlah prestasi yang membanggakan diantaranya empat kali berturut-turut meraih predikat Badan

Publik Informatif dalam penerapan UU Kerterbukaan Informasi Publik terbaik Se-Provinsi Jawa Barat, meraih capaian sertifikasi ISO 9001: 2015. Adapun beberapa program Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Bekasi dilakukan guna memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. diantaranya:

1. Program Peliputan Kepala Daerah: meliput kegiatan resmi kepala daerah dan dibuat dokumentasi berupa foto, video dan siaran pers sebagai media publikasi.
2. Program Kebijakan Pelayanan Publik: Program layanan informasi publik berdasarkan UU Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008.
3. Program Penguatan Pembinaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagai ajang komunikasi kehumasan Pemerintah Kota Bekasi.
4. Program Kerjasama Media: Program Kerjasama publikasi kegiatan Pemerintah Kota Bekasi melalui media yang bekerjasama diantaranya media cetak dan elektronik baik dilingkup lokal maupun nasional.
5. Program Publikasi Media Sosial melalui kanal Instagram, Facebook, twitter dan TikTok guna mensosialisasikan informasi kepada masyarakat.
6. Program fasilitasi kunjungan daerah: memfasilitasi kunjungan instansi di luar Kota Bekasi diantaranya untuk studi banding berbagai hal di Kota Bekasi.
7. Program Publikasi media luar ruang: Informasi yang disampaikan kepada masyarakat telah dilakukan melalui media luar ruang seperti spanduk dan baliho juga penayangan video bekerjasama dengan penyedia videotron LKBN Antara dan swasta.
8. Program pengklasifikasian pemberitaan negatif untuk meluruskan

pemberitaan dilakukan dengan cara penyampaian Hak jawab Berita, siaran pers, maupun konferensi pers.

9. Pengelolaan Media Center Humas untuk memfasilitasi insan pers untuk mengolah data peliputan pemberitaan di ruang media center.

## **METODE**

Peneliti menggunakan metode kualitatif yang sumber datanya diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber dan dijelaskan dalam bentuk kata-kata serta membuat pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara mendalam terhadap subjek penelitian untuk mendapatkan informasi yang aktual, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan, dan menentukan langkah untuk menetapkan rencana yang kemudian diteliti dari hasil data pengamatan objek dan perilaku pada waktu yang akan datang.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan studi kasus yaitu menghadirkan gambaran tentang situasi atau fenomena sosial peristiwa secara detail terhadap Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan ini tentunya berpatokan pada kebutuhan Analisa. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan adalah:

- a. Wawancara

Metode wawancara adalah sebuah proses memperoleh sebuah keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan responden atau narasumber, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.

- b. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian ini dapat diamati oleh peneliti. Dalam arti bahwa data tersebut dapat dihimpun melalui pengamatan peneliti melalui penggunaan panca indera. Peneliti akan melakukan observasi terhadap hal yang berkaitan dengan kegiatan Humas Pemerintah Kota Bekasi dengan mendatangi langsung ke Kantor Bagian Humas Pemerintah Kota Bekasi.

- c. Dokumentasi

Peneliti memperoleh data dengan cara melihat catatan peristiwa yang berbentuk tulisan, slide, gambar dan rekaman.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Efektivitas Komunikasi Organisasi pada Penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi. Penelitian ini telah memaparkan data tentang Efektivitas Komunikasi Organisasi pada Penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi, faktor pendukung dan

penghambat penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi dan Upaya yang dilakukan Bagian Humas agar penyelesaian Hak Jawab Berita dapat lebih efektif. Peneliti terlebih dahulu akan membahas temuan tentang Efektivitas Komunikasi Organisasi pada Penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi. Peneliti menemukan enam indikator yang mempengaruhi efektivitas komunikasi organisasi yakni: Penyebaran Informasi, Iklim Komunikasi, Kepuasan Organisasi, Ketepatan Pesan, Beban Informasi dan Budaya Organisasi.

Hasil temuan pertama adalah indikator penyebaran informasi yang menyangkut respon atas pemberitaan negatif. Bahwa Bagian Humas merespon cepat pemberitaan negatif terhadap Pemerintah Kota Bekasi dengan cara melakukan identifikasi pemberitaan dilihat dari bobot kandungan informasi yang keliru. Mengidentifikasi pemberitaan negatif juga menjadi fungsi Humas untuk menjaga nama baik instansi pemerintah tempat seorang humas bekerja (Hardiyati:2019). Berita negatif juga diklasifikasikan sebagai krisis yang dapat mempengaruhi kinerja, lembaga, dan kepercayaan, bahkan diduga terjadi kerugian fisik yang mengganggu sistem internal organisasi (Chatra dan Nasrullah: 2008).

Hasil temuan kedua, terkait iklim komunikasi yang merupakan gambaran tentang suasana yang dialami setiap anggota organisasi melakukan pekerjaan memperoleh dukungan organisasi. Iklim komunikasi dapat berlangsung dalam waktu lama dan mendukung aktifitas anggota organisasi yang dipengaruhi dari berbagai faktor seperti kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, dan keterbukaan.

Kepercayaan diberikan perangkat daerah karena Bagian Humas telah menjalin hubungan kemitraan yang baik dengan media. Selain itu kepercayaan diberikan karena SDM di OPD kesulitan apabila terjadi pemberitaan negatif dan lebih mempercayakan penanganannya ke Bagian Humas Setda Kota Bekasi dengan keputusan bersama yakni diselesaikan dengan Hak Jawab. Namun ketika Bagian Humas meminta informasi lebih lanjut terkait penanganan data hak Jawab, justru yang terjadi respon beberapa OPD agak lambat sehingga mengakibatkan penyelesaian pemberitaan negatif lebih banyak memakan waktu.

Terkait hasil konsep penentuan keputusan bersama merupakan respon terkait intensitas pemberitaan negatif. Apabila terdapat banyak judul berita yang ditayangkan, berdasarkan keputusan bersama dan atas arahan pimpinan dilakukan pembuatan siaran pers atau rilis Humas. Namun apabila dikira hanya beberapa media saja yang menaikkan berita negatif dilakukan Hak Jawab. Dari konsep keterbukaan, hasil penelitian menunjukkan pada dasarnya PPID OPD secara terbuka dan mampu memberikan informasi terkait kebutuhan penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi. Hal ini seperti yang disampaikan Ismail Sam Giu (2017) informasi yang bersumber dari organisasi perangkat daerah sangat penting diketahui Bagian Humas baik lisan maupun tertulis guna menyelesaikan pemberitaan yang diklarifikasi.

Hasil temuan ketiga, yakni kepuasan organisasi yang merupakan hasil kerja seluruh elemen pegawai dan antar perangkat daerah lainnya dalam menunjang aktifitas penyelesaian Hak Jawab yang terdiri dari kepuasan kerja,

aksesibilitas informasi, kepuasan pada rekan sejawat, dan kepuasan penyelia atau supervisi.

Kepuasan kerja menggambarkan hasil kerja diterima dengan baik dan mendapatkan persetujuan untuk menyelesaikan masalah. Penyelesaian masalah melalui Hak Jawab ini diantaranya ditunjang pada penerapan standar operasional prosedur sehingga setidaknya membuat pedoman pasti bagi aparatur untuk melakukan tugas pengelolaan Hak Jawab sehingga mampu meminimalisir kesalahan.

Petunjuk teknis SOP ini juga merupakan pemenuhan aksesibilitas informasi yang diperoleh para petugas teknis kehumasan, dan pimpinan organisasi. Dijalankannya SOP pengelolaan Hak Jawab juga untuk menghindari adanya kesalahan kerja yang berakibat pada institusi itu sendiri. SOP ini diharapkan dapat diketahui publik sebagai sosialisasi pelayanan informasi dan Dokumentasi di Bagian Humas Setda Kota Bekasi. SOP dibuat dengan salah satu tujuan melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal praktik atau kesalahan yang bersumber dari administrasi (Fatimah: 2016).

Konsep kepuasan rekan sejawat dijelaskan situasi pekerjaan dengan sesama rekan kerja saling menunjukkan sikap mendukung satu sama lain di dalam penyelesaian Hak Jawab. Atas petugas kehumasan yang mendokumentasikan kliping berita negatif, ada juga yang mengolah data sekaligus editor dan ada juga yang bertugas mengirimkan surat. Apabila menemui kendala, pengiriman dilakukan secara tidak langsung bisa melalui pesan email dikirimkan kepada redaksi media dan media sosial percakapan

aplikasi WhatsApp. Sehingga dapat disampaikan, suasana kerja sama tim yang baik menghasilkan energi positif dalam sebuah upaya koordinasi dan pembagian tugas (Stephen dan Timothy, 2008 dalam (Imelda Maria Taroreh, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian tentang konsep kepuasan penyelia atau supervisi menyatakan kemampuan atasan dalam memberikan arahan kerja disampaikan dengan cukup jelas. Namun ada kalanya atasan meminta bawahan untuk mempercepat proses pekerjaan sementara diketahui telah terjadi sejumlah kendala. Namun secara umum, atasan telah secara jelas memberikan arahan dan saran dalam pekerjaan. Ini menjadikan pemimpin sebagai pengarah dan penggerak organisasi demi mencapai tujuan organisasi (Thoha: 1998:32). Tujuan dalam konteks ini yakni penyelesaian Hak Jawab dengan baik. Hal ini juga dipengaruhi baik buruknya kecakapan pemimpin untuk berkomunikasi secara efektif di dalam organisasi sebagai modal dasar seorang manajer (Terry: 2008:207).

Hasil temuan keempat, ketepatan pesan berarti informasi yang diterima cukup lengkap untuk menjadikan informasi tersebut sebagai data akurat dalam penyelesaian Hak Jawab Berita. Kebutuhan data yang menyangkut data Hak Jawab dimiliki OPD. PPID OPD secara teknis yang paling mengetahui seluk beluk dokumentasi informasi di OPD-nya masing-masing. Apabila dalam komunikasi organisasi ada kekurangan data yang diterima, proses komunikasi dilakukan berupa surat dan pesan chat aplikasi WhatsApp terus dilakukan sampai informasi secara lengkap diperoleh atau bahkan dapat dilakukan hingga konfirmasi lapangan.

Ketepatan pesan yang dilakukan mencerminkan komunikasi organisasi yang dilakukan Bagian Humas sudah cukup efektif. Komunikasi formal dan informal berupa surat dan pesan singkat ini telah disetujui bersama dalam organisasi sebagai sarana pencapaian produktivitas kerja dan tujuan dari organisasi dengan banyak cara kerja. (Muhammad 2005:67).

Temuan kelima yakni beban informasi yang berarti adanya anggapan atau persepsi anggota organisasi menerima informasi yang banyak atau lebih sedikit dari penyampai informasi. Sedikit banyaknya informasi yang diperoleh juga dipengaruhi asas kehati-hatian dan kerahasiaan informasi Publik. Berdasarkan UU Keterbukaan Informasi Publik No 14 Tahun 2008 menjelaskan terdapat data informasi badan publik bersifat rahasia dan dikecualikan. Daftar informasi yang dikecualikan berjenis data privasi, ataupun anggaran keuangan badan publik yang belum teraudit oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Pihak bagian Humas terlihat telah melakukan upaya mesortir kerahasiaan data informasi publik dalam penyelesaian Hak Jawab Berita dan dengan tujuan meminimalisir dampak negatif apabila data pribadi ini dibuka ke publik. Solove (2008) mengatakan Privasi berkonteks seperti keluarga, tubuh, jenis kelamin, rumah dan komunikasi dan informasi pribadi seseorang.

Temuan keenam, Budaya Organisasi adalah aturan tertulis dan tidak tertulis yang dianut suatu organisasi sehingga mempengaruhi gerak gerak anggota dalam menyelesaikan pekerjaan. Budaya organisasi yang diterapkan dalam penyelesaian Hak Jawab yakni kekuatan penggerak, dan inovasi untuk perkembangan organisasi, dan budaya tidak menunda pekerjaan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Komunikasi Organisasi Selanjutnya peneliti juga telah menemukan faktor pendukung dan penghambat efektivitas komunikasi organisasi pada penyelesaian hak jawab berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi. Faktor pendukung merupakan segala hal yang dibutuhkan baik aturan yang berlaku, Standar Operasional Prosedur, sumberdaya, sarana prasarana pendukung sehingga untuk menyelesaikan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sejalan dengan aturan.

Temuan pertama mengenai faktor pendukung terdapat sejumlah aturan mengenai Hak Jawab merupakan pedoman yang sudah ditetapkan pemerintah pusat untuk menyelesaikan sengketa penyiaran berita. Pedoman Hak Jawab secara jelas telah diatur pada UU Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers dan Peraturan Dewan Pers tentang Kode Etik Jurnalistik. Jelas adanya Pengelolaan Hak Jawab diatur pada UU Nomor 40 Tahun 1999. Perusahaan Pers yang tidak menerbitkan Hak Jawab dapat dikenai denda Rp 500 Juta.

Alasan perlunya Hak Jawab Berita tidak berimbang dan untuk meluruskan berita hoax atau berita bohong yang telah tersebar di media online. Selain itu perlakuan identifikasi berita negatif melihat efektivitas penyebaran informasi publik dengan Hak Jawab dan Siaran Pers Humas Kota Bekasi. Aturan lain berada pada tupoksi Humas dijelaskan Sesuai Peraturan Wali Kota Nomor 53 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 09 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Sekretariat Daerah Kota Bekasi.

Bagian Humas memiliki 28 uraian tugas dan diantaranya menyiapkan bahan, penghimpunan, inventarisasi, pengarsipan, pemeliharaan, pengelolaan dan pengkajian dalam hubungan dokumentasi internal terkait kegiatan, aspirasi publik, isu publik dan pimpinan Daerah serta Pemerintah Daerah. Terdapat aturan-aturan yang dalam meningkatkan kinerja seseorang atau organisasi yang telah terstruktur dengan baik khususnya bagi administrator publik (Alamsyah; 2005).

Temua kedua tentang faktor pendukung yakni Penerapan Standar Operasional Prosedur Hak Jawab telah dimiliki Bagian Humas Setda Kota Bekasi. Bahwa sesuai dengan Tupoksi Humas yakni merumuskan dan menetapkan pedoman kerja sesuai lingkup tugasnya dibuatkanlah pedoman Hak Jawab.

Apabila SOP telah dijalankan aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya tidak akan menimbulkan masalah dikemudian hari. Apabila ada kesalahan dari tidak bekerja berdasarkan SOP menimbulkan kesempatan orang lain untuk memanfaatkan celah dan berimbas pada pemberian sesuatu bahkan berupa uang untuk menutupi kesalahan-kesalahan dari pekerjaan. Money politik dapat dihindari dengan mengikuti SOP yang ada. Dengan mengikuti pedoman juga menjadikan masalah-masalah yang ada dalam lingkup organisasi dan kesulitan-kesulitan agar dapat segera mungkin dipecahkan. G.R Terry (Hasibuan:2009) menyatakan manajemen suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengarahan dan pengendalian untuk menentukan dan mencapai sasaran melalui pemanfaatan SDM.

Hambatan Komunikasi Organisasi Adapun faktor penghambat efektivitas komunikasi organisasi pada penyelesaian Hak Jawab di Bagian Humas Setda Kota Bekasi diantaranya respon OPD terhadap surat permohonan klarifikasi lama diberikan, Hak Jawab tidak ditayangkan media yang memberitakan. Hambatan yang ditemui ketika pengelolaan.

Hambatan komunikasi yang dialami saat proses pembuatan Hak Jawab yakni respon OPD lambat saat memberikan jawaban permohonan klarifikasi yang berasal dari Bagian Humas. Lamanya respon OPD dipengaruhi pencarian informasi sebagai bahan Hak Jawab perlu adanya koordinasi internal dan membutuhkan waktu, adapula adanya kehati-hatian dalam memberikan informasi yang merupakan informasi yang dikecualikan dan tidak boleh dipublikasikan.

Hambatan komunikasi ini bergantung pada respon OPD dalam memberikan jawaban klarifikasi. Surat resmi permohonan klarifikasi OPD terkadang diterima dalam jangka waktu yang cukup lama. Padahal setelah berita negatif yang beredar itu secepatnya direspon dengan Hak Jawab atau siaran pers sehingga yang diharapkan masyarakat tercukupi informasi publik yang sebenarnya. Ketidaktepatan waktu dalam memberikan Hak Jawab menjadi penghambat atau menyebabkan kurang efektifnya komunikasi organisasi penyelesaian Hak Jawab di Bagian Humas Setda Kota Bekasi yang seharusnya perlu didukung semua pihak. Ketepatan waktu dalam efektifitas komunikasi organisasi sangat berpengaruh dan berkenaan dengan pesan saat ini, pesan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai, kepercayaan terhadap pesan, dan distorsi pesan (Kriyantono: 2010).

Hambatan lainnya yang kerap terjadi bahwa media yang memberitakan tidak menayangkan Hak Jawab yang disampaikan Humas Kota Bekasi. Adapun keterangan UU Pers mengatur mengenai kewajiban Perusahaan Pers menaikkan Hak Jawab. Dijelaskan tertulis jelas pada UU Pers mengatur tentang kewajiban media menayangkan Hak Jawab. Dan yang melanggar akan diberi sanksi. Pernyataan butir sanksi dirasa cukup efektif membuat Hak Jawab lebih banyak dipublikasi media yang sebelumnya telah menayangkan berita negatif.

Hambatan ini dialami Bagian Humas Setda Kota Bekasi pada saat menghadapi media yang tidak menghormati Hak Jawab, padahal sudah jelas Hak Jawab sudah diatur pada UU Pers dan Kode Etik Jurnalistik. Kita ketahui banyak dari wartawan belum memiliki cukup pemahaman dengan kode etik jurnalistik yang mengatur tentang pelaksanaan tugas sebagai jurnalis atau wartawan. Tindak lanjut hak jawab yang tidak diberitakan sebenarnya sudah ada pada SOP Pengelolaan Berita Negatif dan Siaran Pers Humas Kota Bekasi. Bahwa apabila media tidak menayangkan setelah diberi waktu selama 1 hari setelah hak jawab dikirimkan, Pengadu berhak mengadukan media pada pelayanan Dewan Pers hal pengaduan pemberitahuan media. Bagian humas juga selalu mengingatkan agar Hak Jawab untuk segera dinaikkan atau dipublikasi di media yang bersangkutan.

Adanya keengganan media menaikkan hak jawab juga menjadi fakta menarik. Bahwa hak jawab adalah hak meluruskan berita yang telah dibuat oleh media berisi klarifikasi dari narasumber. Oleh karena itu apabila media dikirim hak jawab oleh seseorang atau institusi berarti media tersebut dan pekerja media tidak bisa

diartikan belum menerapkan kaidah Kode Etik Jurnalistik dan UU Pers dalam peliputan dan pencarian sumber berita.

#### Upaya Bagian Humas Agar Komunikasi Organisasi Efektif

Pembahasan selanjutnya upaya bagian Humas pada Penyelesaian Hak Jawab Berita di Pemerintah Kota Bekasi merupakan langkah-langkah dengan segera merespon pemberitaan negatif, langkah penguatan SDM Aparatur dan Program Uji Kompetensi Wartawan (UKW).

Respon cepat terhadap penyebaran berita negatif menjadi upaya yang harus dilakukan Bagian Humas ketika mendapati adanya berita negatif mengenai Institusi Pemerintah Kota Bekasi yang bersumber dari berbagai saluran informasi. Respon cepat ini ditunjang dengan kesigapan aparatur dalam mengidentifikasi pemberitaan negatif. Pemberitaan negatif diakui relatif banyak dipengaruhi perkembangan dunia media online. Berita negatif harus segera di sikapi dan kepekaan terhadap adanya berita negatif juga sangat diperlukan. Sikap Humas untuk tidak menunda pekerjaan menjadi hal yang sinergi dengan pengelolaan Hak Jawab dan keseharian tugas Humas secara keseluruhan. Bukan berarti menggagap humas yang paling benar namun Humas harus meningkatkan sensitifitasnya terhadap potensi pemberitaan negatif yang kapan pun dapat muncul di media menyangkut semua persoalan yang terjadi di Pemerintah Kota Bekasi.

Pemberitaan yang tidak berimbang dan berita mengandung unsur kebohongan atau hoax dan lebih banyak pada media online. Terkait respon cepat adanya pemberitaan negatif sudah dilakukan bagian humas dengan baik dan kepekaan terhadap berita negatif cukup tinggi. Aparatur humas

melakukan analisis isi berita untuk menentukan identifikasi keberimbangan dan kebenaran sebuah berita ini sehingga dapat dilakukan langkah dengan menyampaikan hak jawab. Respon cepat atas pemberitaan negatif merupakan langkah kerja yang efektif pada penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi.

Adanya upaya lainnya yang ditempuh Bagian Humas Kota Bekasi yakni Penguatan SDM aparatur juga bisa diartikan melakukan pembinaan aparatur sehingga mengetahui pentingnya pengelolaan pelayanan informasi publik bagi masyarakat. Penguatan SDM aparatur agar pengelolaan informasi publik bagi masyarakat dapat dilakukan dengan baik. Tidak hanya memberikan pelayanan juga aparatur maupun institusi menerapkan pelayanan pengaduan. Terdapat sejumlah rencana ke depan bahwa akan kembali digelar pembinaan PPID Se-Kota Bekasi.

Bagian Humas Setda Kota Bekasi akan menggelar pembinaan PPID bagi para admin OPD dengan sejumlah materi pokok diantaranya penulisan berita, menjalin kemitraan dengan wartawan, penanganan masalah menyangkut isu publik, dan memaksimalkan informasi publik melalui media sosial pemerintah. Terkait pengelolaan informasi publik, PPID Utama bertanggung jawab untuk memberikan pembinaan bagi admin maupun PPID Pembantu di seluruh OPD. Telah dilakukan semacam lomba keaktifan media sosial OPD yang berisi konten informatif bagi masyarakat, selain itu juga bersamaan dengan pelayanan pengaduan publik yang tersedia di pelayanan Pengaduan Publik milik Pemkot Bekasi dan sarana pengaduan lainnya. Langkah lainnya yang ditempuh Bagian Humas sebagai upaya meningkatkan efektivitas komunikasi

organisasi pada penyelesaian Hak Jawab Berita yaitu dengan memfasilitasi Uji Kompetensi Wartawan merupakan ujian terkait penerapan cara bekerja wartawan sesuai dengan pedoman Kode Etik Jurnalistik dan UU Pers Pelaksanaan UKW difasilitasi Bagian Humas Setda Kota Bekasi sebagai upaya pemerintah membantu meningkatkan kompetensi wartawan agar produk jurnalistik yang dihasilkan memegang teguh kode etik jurnalistik.

Peran media sangat penting sebagai kontrol sosial masyarakat dan kontrol bagi pemerintah. Peran media sebagai kontrol sosial dan kontrol kinerja pemerintah mengambil peran yang sangat penting. Sebagai kontrol pemerintah, media kerap menyampaikan pemberitaan yang menyampaikan kekurangan pelayanan. Hal itu pun berterima sepanjang karya jurnalistik memegang teguh kode etik jurnalistik dalam menjalani profesinya sebagai wartawan.

Uji Kompetensi Wartawan diperlukan sebagai salah satu cara dalam menciptakan wartawan yang profesional. UKW bertujuan meningkatkan kompetensi wartawan dalam mengemas produk jurnalistik yang bermutu sehingga asas keberimbangan dapat dipenuhi (Rahmat Hidayat: 2020).

## **SIMPULAN**

Efektivitas Komunikasi Organisasi pada Penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi berjalan dengan cukup efektif ditentukan oleh Iklim Komunikasi, Kepuasan Organisasi, Penyebaran Informasi, Beban Informasi, Ketepatan Pesan, dan Budaya Organisasi. Hasil temuan dan pembahasan mengatakan Bagian Humas Setda Kota Bekasi telah berupaya mengelola setiap pemberitaan

negatif dengan melakukan Hak Jawab maupun pembuatan Siaran Pers. Komunikasi Organisasi dilakukan karena Bagian Humas merupakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama Pemerintah Kota Bekasi dengan PPID Pembantu berada pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Bagian Humas menyadari betul bahwa pemberitaan negatif perlu diklarifikasi sebagai bagian dari pelayanan informasi kepada masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Komunikasi Organisasi pada Penyelesaian Hak Jawab Berita di Bagian Humas Setda Kota Bekasi diantaranya: Kejelasan Aturan Terkait Hak Jawab. Hak Jawab diatur pada UU Pers Nomor 40 Tahun 1999 tentang Hak Jawab, dan Peraturan Dewan Pers tentang Kode Etik Jurnalistik, dan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 73 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi. Pembentukan PPID juga merupakan amanat Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Penerapan Standar Operasional Prosedur. Bahwa SOP telah dibuat dan dilaksanakan Bagian Humas Setda Kota Bekasi dalam proses penyelesaian Hak Jawab hingga proses pengaduan ke Dewan Pers. Adanya SOP ini telah mejadi pedoman aparatur dan Pejabat Humas dalam penyelesaian Hak Jawa Berita.

Prasarana dan sarana kerja aparatur pada proses penyelesaian Hak Jawab sudah cukup baik namun perlu adanya penambahan dan peningkatan kualitas. Disamping itu penting dilakukan

penambahan sarana penyimpanan box arsip juga harus diperhatikan dan alat penyimpanan file digital berupa hardisk khusus informasi pengelolaan Hak Jawab Pemerintah Kota Bekasi.

Hambatan telah ditemukan pada saat PPID OPD terlambat memberikan informasi dalam membuat Hak Jawab yang dilakukan Bagian Humas. Padahal setelah berita negatif yang beredar itu harusnya secepatnya direspon dengan Hak Jawab atau siaran pers sehingga yang diharapkan masyarakat tercukupi informasi publik yang sebenarnya. Ketidaktepatan waktu dalam memberikan Hak Jawab menjadi penghambat atau menyebabkan kurang efektifnya komunikasi organisasi penyelesaian Hak Jawab di Bagian Humas Setda Kota Bekasi.

Hambatan lainnya adanya ketidakpatuhan sejumlah media yang tidak menayangkan Hak Jawab yang diberikan Bagian Humas Setda Kota Bekasi. Hal ini kadang-kadang terjadi padahal Bagian Humas menyampaikan Hak Jawab melalui email redaksi dan via aplikasi WhatsApp agar Hak Jawab dapat segera ditayangkan. Bagian Humas belum secara rutin memberikan pengaduan Hak Jawab kepada Dewan Pers terkait media yang tidak menayangkan Hak Jawab.

Sejumlah upaya yang dilakukan bagian Humas Kota Bekasi agar Komunikasi Organisasi berjalan dengan Efektif pada Penyelesaian Hak Jawab Berita dengan cara segera merespon pemberitaan negatif, langkah penguatan SDM Aparatur dan Program Uji Kompetensi Wartawan (UKW).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alamsyah, Kamal, 2005. *Administrasi Publik dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Bandung. Universitas Pasundan
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Alex, Sobur. 2009. *Semiotika Komunikasi*: Bandung. Remaja Rosdakarya
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Prenada Media Grup
- Cutlip, S, M. A.M. Center dan G.M. Broom. 2009. *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Jakarta, Kencana
- Harits, Benyamin, 2002. *Teori Organisasi*, Bandung. Prisma.
- Hartono, Y dan A. S. Manihuruk. 2012. *Kompetensi Kehumasan Pemerintah Dalam Mengantisipasi Penerapan Keterbukaan Informasi Publik*. Jurnal Penelitian Komunikasi, Informatika dan Media Massa-PEKOMMAS 15(1):23-29
- Khomsahrial Romlu, 2011. *Komunikasi Organasasi*. Jakarta: PT. Grasindo; Jakarta
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Moleong, Lexy J.2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: REmaja Rosdakarya
- Mulyana, Yaya. 2018. *Membangun Indonesia Dari Daerah: Strategi Kebijakan Ekonomi Dearah*. Bandung: Alfabeta
- Rahmat, Jalaludin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung. Rosdakarya
- Satibi, Iwab. 2017. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Bandung: lemlit Unpas Press
- Siagian, Sondang. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara,
- Sugandi, 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan perkembangan ilmu di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R.D*. Bandung, Alfabeta
- Suryadi, Soleh, 2009, *Administrasi Publik dan Otonomi Daerah*, Bandung: Prisma Press.
- Syafiie, Kencana, Inu. 2004. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*, Bandung: Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Terry, George R. (2008). *Prinsip-prinsip Manajemen cetakan 10*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Wahab, Solichin Abdul, 2010. *Analisis Kebijakan*, Jakarta: Bumi Aksara

## **Dokumen-Dokumen**

- Hadi Kusmarani, 2013. *Analisis Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Biro Humas, Protokol, dan Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat*, Bandung: Tesis Unpas

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 *Keterbukaan Informasi Publik*. 30 April 2008. Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2008  
Nomor 61. Jakarta

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia  
Nomor 61 Tahun 2010  
*Pelaksanaan Undang-Undang*  
*Nomor 14 Tahun 2008 Tentang*  
*Keterbukaan Informasi Publik.* 23  
Agustus 2010. Lembaran Negara  
Republik Indonesia Tahun 2010  
Nomor 99. Jakarta.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan  
RI Nomor NOMOR 44/PERMEN-  
KP/2016 tentang Penyelenggaraan  
Kehumasan di Lingkungan  
Kementerian Kelautan dan  
Perikanan

Peraturan Dewan Pers Nomor 9/Peraturan-  
DP/X/2008.

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 73  
Tahun 2018 tentang Perubahan  
Atas Peraturan Wali Kota Bekasi  
Nomor 27 Tahun 2017 tentang  
Pedoman Pengelolaan Pelayanan  
Informasi dan Dokumentasi di  
Lingkungan Pemerintah Kota  
Bekasi.

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 53  
Tahun 2018 tentang Perubahan  
Kedua Atas Peraturan Wali Kota  
Bekasi Nomor 09 Tahun 2017  
tentang Kedudukan, Susunan  
Organisasi, Tugas Pokok dan  
Fungsi Serta Tata Kerja pada  
Sekretariat Daerah Kota Bekasi