

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS APLIKASI PPID DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KAB.TANJUNG JABUNG BARAT**

**Misnawati<sup>1</sup>, Heru Setiawan<sup>2</sup>**  
[misna6143@gmail.com](mailto:misna6143@gmail.com)

<sup>1</sup>Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam An-Nadwah Kuala  
Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi  
<sup>2</sup>Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam An-Nadwah Kuala Tungkal  
Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang Efektivitas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik Pemerintah Kota Kuala Tungkal beserta kendala yang dihadapi serta upaya mengatasi kendala tersebut. Dengan menggunakan metode pendekatan analisis diskriptif kualitatif dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Kuala Tungkal telah mengimplementasikan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik khususnya mengenai Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Kuala Tungkal terkait terhadap peran dan fungsi PPID dalam implementasi undang-undang nomor 14 tahun 2008 yaitu, Keterbatasan Personil /Sumber Daya Manusia (SDM) yang khusus menangani penyediaan dan pelayanan informasi di beberapa SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Kuala Tungkal termasuk pengetahuan dan pengetahuan dalam bidang TI, Lembaga pemahaman akan tugas dan fungsi sebagian SKPD menyangkut penyediaan dan pelayanan informasi pasca berlakunya Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008, Kendala penyediaan infrastruktur dan ketersediaan anggaran. Upaya- Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kominfo dan Komunikasi Pemerintah Kota Kuala Tungkal adalah bahwa menyangkut peran tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Pemerintah Kota Kuala Tungkal pada dasarnya adalah berjalannya ketentuan seperti yang diamanatkan oleh undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, secara keseluruhan implementasi Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 di Pemerintah Kota Kuala Tungkal sudah bisa berjalan dengan baik dalam hal penyediaan dan pelayanan Informasi Publik peran pejabat pengelola informasi dan dokumentasi pemerintah Kota Kuala Tungkal telah mempunyai pedoman yaitu dengan digunakannya Teknologi Informasi dengan secara online yang cukup memadai sebagai sarana pelayanan untuk memudahkan dan mempercepat akses informasi sesuai kebutuhan.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Pelayanan Informasi Publik, Aplikasi PPID*

## **A. PENDAHULUAN**

Menyebarkan dan menyiarkan agama Islam adalah keharusan bagi umatnya agar agama Islam selalu berdiri tegak menjadi agama yang terbesar di seluruh penjuru dunia dan menjadikan agama yang rahmat alamin untuk seluruh umat manusia. Salah satu permasalahan dalam menyebarkan dan menyiarkan agama Islam saat ini adalah kurangnya pengetahuan akan informasi-informasi yang marak bermunculan di berbagai media massa, berbagai informasi menyebar dari kalangan pejabat sampai masyarakat yang begitu antusias akan informasi terbaru sampai kepada khalayak.

Saat ini penyebaran informasi sangatlah luas dan dimanapun kita berada informasi sangat penting, Informasi haruslah bersifat konstatif dan sekaligus performatif. Maksudnya jangan sampai memfokuskan suatu fakta dan peristiwa berdasarkan informasinya yang berasal hanya dari pihak tertentu yang mungkin berniat melancarkan aksi konspiratifnya. Kalau hal semacam itu terjadi berarti kita hanya berkomunikasi dan bukan menyampaikan informasi.<sup>1</sup>

*Allah SWT Berfirman didalam Al-Qur'an :*

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهْلَةٍ فَتُصِحُّوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نُدِيمِينَ ٦

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu*”.(Q.S, 49. Al-Hujuraat. 6).<sup>2</sup>

Surah Al-Hujurat ayat 6 menjelaskan mengenai keharusan seorang yang menerima informasi untuk bersikap teliti dalam sebuah informasi yang didapatkan. Jika dikaitkan dengan keterbukaan informasi publik, ayat ini

---

<sup>1</sup>Wahyu Widodo, *Konsep Tindak Tutur Komunikasi*, (Jakarta :PT. Bumi Aksara,2016) Cet.2 hlm. 56.

<sup>2</sup>Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (Bandung : Diponogoro, 2010), hlm. 49/6.

menunjukkan bahwa informasi yang dilandaskan sebagai salah satu jembatan untuk berinteraksi antara komunikator dan kamunikan dengan sama-sama memiliki sikap Tabayyun, artinya informasi yang disampaikan telah melalui pengecekan. Sehingga komunikator dalam menyampaikan informasi, maka dilakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum disebarkan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat merupakan badan publik yang bertugas untuk menyediakan informasi dan melakukan pelayanan informatika dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan fungsinya berdasarkan Peraturan Daerah 12 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja dinas pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Belum dapat mengakomodir kebutuhan informasi<sup>3</sup>

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat menggelar Rakornis PPID Tanjab Barat di Aula Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tanjab Barat, Dalam Laporan Kepala Diskominfo Tanjab Barat menyampaikan tujuan diselenggarakannya kegiatan ini salah satunya adalah untuk menyatukan persepsi setiap PPID setiap OPD dan Kecamatan sehingga dapat memberikan pelayanan informasi dengan baik Telah dijelaskan secara umum tentang keterbukaan Informasi Publik, bahwa Pemerintahan Provinsi dan Kabupaten/Kota Pembentukan dan Operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Tanjung Jabung Barat mewujudkan pelayanan cepat, tepat dan sederhana, layanan informasi tidak harus dipahami secara sempit sebagai bentuk fisik meja, tapi juga berfungsi sebagai media informasi lainnya.<sup>4</sup>

Berdasarkan alasan sebagaimana yang telah di uraikan di atas, maka saya sebagai penulis merasa tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam mengenai perkembangan penyiaran informasi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga pada kesempatan ini penulis mengajukan judul Proposal

---

<sup>3</sup>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan informasi Publik*

<sup>4</sup>Obsevasi Awal Penelitian: di Kantor Dinas Kominfo, Tanggal 1 Juli 2020

Penelitian “Strategi Pelayanan Informasi Publik Berbasis Aplikasi PPID di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan proposal skripsi ini adalah :

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat ?
2. Hambatan apa saja yang terjadi dalam menyebarkan Pelayanan informasi melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat ?
3. Apa solusi mewujudkan pelayanan publik PPID agar berjalan sesuai aturannya?

## **C. METODE PENELITIAN**

Metode merupakan suatu hal yang sangat penting karena dengan metode yang baik dan benar akan memungkinkan tercapainya suatu tujuan penelitian. dan Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kemasannya sendiri dan berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan dalam perhatiannya.<sup>5</sup>

Pendekatan ini dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan secara lengkap, rinci, jelas dan sistematis serta mencermati apakah suatu peraturan perundang-undangan yang dibuat Pemerintah dapat dijalankan sesuai dengan ketentuan atau tidak. Jadi dalam penelitian ini kita akan mengkaji apakah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan khususnya tentang Peran PPID sudah bisa terlaksana sesuai ketentuan atau belum. Sedangkan rancangan penelitian ini merupakan studi kasus yaitu penelitian yang intensif pada suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu dengan atau

---

<sup>5</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan : *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*,(Bandung : Alfabet, 2013) Cet. Ke-18 , hlm.292

cakupan wilayah yang terbatas namun mendalam.

Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena berdasarkan hasil Rakornas PPID Tahun 2017 yaitu untuk menyatukan persepsi setiap PPID setiap OPD dan Kecamatan sehingga dapat memberikan pelayanan informasi dengan baik. Telah dijelaskan secara umum tentang keterbukaan Informasi Publik, bahwa Pemerintahan Provinsi dan Kabupaten/Kota Pembentukan dan Operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Tanjung Jabung Barat mewujudkan pelayanan cepat, tepat dan sederhana, layanan informasi tidak harus dipahami secara sempit sebagai bentuk fisik meja, tapi juga berfungsi sebagai media informasi lainnya.<sup>6</sup>

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah “Efektivitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis Aplikasi PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)”, Dengan demikian sumber data primer adalah subjek atau informan yang secara langsung akan memberikan data melalui wawancara. Sumber data sekunder atau penunjang seperti data dokumentasi tentang keadaan geografis, keadaan Anggota, dan berbagai macam buku atau catatan yang berkenaan dengan penelitian.<sup>7</sup>

Sesuai rumusan penelitian kualitatif maka pengumpulan data menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.<sup>8</sup>

Teknik ini peneliti gunakan untuk mengetahui secara langsung apa yang dilakukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk

---

<sup>6</sup>Obsevasi Awal Penelitian: di Kantor Dinas Kominfo, Tanggal 1 Juli 2020

<sup>7</sup>Sugiyono. *Op.Cit* hlm. 39

<sup>8</sup>Sugiyono. *Op.Cit*, hlm. 145

merincikan informasi sampai kepada masyarakat secara terbuka dan transparan, Sasaran penelitian yaitu bagaimana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi mengoptimalkan informasi dan berita yang diterima masyarakat dan mendapat kritikan yang membantu pejabat dapat melakukan yang lebih baik lagi untuk mengelola informasi, Serta faktor pendukung dan penghambat harus kita waspadai sebagai aktivitas pengelola informasi dan dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan informasi khususnya yang terbaik dan observasi yang dilaksanakan adalah *Observasi Non Partisipan* yaitu peneliti hanya mengamati tidak ikut serta dalam kegiatan langsung.

## 2. Wawancara

Wawancara yaitu suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Dimana wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang kecil dari responden yang lebih mendalam jumlah respondennya sedikit/kecil.<sup>9</sup> Lebih lanjut Sugiyono mengatakan bahwa wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.<sup>10</sup>

Dengan melakukan metode ini peneliti berharap akan mendapatkan penjelasan yang berimbang mengenai fokus permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, baik pada data yang telah diperoleh melalui observasi maupun data dokumentasi.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi Dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau aksiologis.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Sugiyono. *Op.Cit*, hlm. 137

<sup>10</sup>*Ibid.* hlm.138

<sup>11</sup>Pengertian Dokumentasi, (<http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-dan-jenis-dokumen-menurut.html>)

Metode ini mengungkap data-data yang ditentukan dalam wawancara, mengingat metode dokumentasi sangat efektif untuk mengecek adanya kemungkinan dua sumber yang berbeda dalam masalah yang sama. Selain itu metode ini digunakan untuk mencari data pada bab selanjutnya tentang kondisi aktivitas informasi PPID di Kantor Dinas komunikasi dan Informatika, Sarana prasarana, sebagaimana yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

#### **D. PEMBAHASAN**

##### **1. Efektivitas Pelayanan Informasi PPID di Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Tanjung Jabung Barat.**

Berdasarkan hal diatas ukuran efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara input dan output, ukuran dari pada efektifitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektifitas adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi. Kata efektif sering dicampurkan adukan dengan kata efisien walaupun artinya sama , sesuatu yang dilakukan secara efisien tentu efektif.

Peningkatan selalu ada dari yang belum berjalan sampai saat ini berjalan, berbicara kurang dari setiap tahun tentu ada karna itu tidak dapat dipungkiri adanya, beda dengan di kota kalau di kota informasi dikelola oleh PPID langsung, dan kurangnya sosialisasi menjadikan masyarakat tidak Tahu tentang paedah PPID tersebut.<sup>12</sup>

“Keberadaan PPID di Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Tanjung Jabung Barat tidak diragukan lagi Legalitasnya di Pemerintahan karena Pejabat Pengelola informasi dan Dokumentasi melekat pada jabatan yang didudukinya secara otomatis Kepala Daerah langsung mengambil alih karna Jabatan Kepala PPID melekat pada Pejabat pada saat itu juga untuk PPID Utama, kalau PPID Pembantu di

---

<sup>12</sup>Debbie Martha Sagita, S.Kom, ME ( Kabid Pengelolaan Informasi dan Opini Publik) Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020, Pada pukul 08.30. WIB.

rangkap pejabat struktural ditingkat SKPD.”<sup>13</sup>

Dalam rangka implementasi UU NO.14 TAHUN 2008 tentang keterbukaan informasi Publik, PP NO. 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan UU NO.14 tahun 2008 Tentang keterbukaan Informasi Publik, dan permendagri No.35 tahun 2010 tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan kemendagri dan Pemda, serta radiogram menteri dalam negeri nomor 188.2/1987 A/SJ Tanggal 22 April 2013, dengan hormat diminta perhatian saudara terhadap hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mewujudkan pelayanan informasi secara cepat, tepat dan sederhana di setiap badan publik, perlu dibentuk pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID)
2. Guna memberikan pedoman teknis pembentukan dan penguatan kapasitas PPID Pemerintah Daerah, bersama ini disampaikan Panduan Pembentukan dan Operasionalisasi PPID Pemerintahan Provinsi dan Kabupaten/Kota.<sup>14</sup>

Transisi demokrasi di Indonesia yang terjadi sejak tahun 1998, telah mengubah paradigma penyelenggaraan Negara yang semula tertutup menjadi lebih terbuka serta memberikan ruang yang lebih luas bagi partisipasi public. Salah satu produk regulasi dari paradig baru tersebut adalah undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public (UU KIP). UU KIP secara tegas memberikan kewajiban kepada badan public untuk membuka informasi yang berkaaitan dengan institusinya, kebijakan yang dihasilkan, serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan, termasuk kondisi keungan dan penggunaan anggaran. Dengan kata lain, public memiliki hak atas informasi dari badan public.<sup>15</sup>

Aplikasi PPID Pemerintahan daerah pada Website merupakan

---

<sup>13</sup>Lucia Resniani, SE. (Kasi Pengelolaan Informasi Publik) Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020. Pukul 09.45.WIB.

<sup>14</sup> Observasi Peneliti Pada Tanggal 23- 30 September 2020, Pukul 14.00 WIB.

<sup>15</sup>Pusat penerangan sekretariat jendal kementerian dalam negeri republic Indonesia.2013

system yang mengintegrasikan proses kerja pelayanan dengan pengelolaan informasi oleh PPID Pemda baik oleh PPID maupun PPID Pembantu dan digunakan untuk membantu PPID Pemda dalam melaksanakan tugas dan kewenangan secara efektif, efisien dan akuntabel. Sedang website yang ditanamkan aplikasi PPID Pemda berfungsi untuk menyebarkan informasi dan menjembati Pemerintah Daerah dengan masyarakat.<sup>16</sup>

Ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) membutuhkan informasi, tetapi juga sekaligus menghasilkan informasi. Sebagaimana konsekuensi dari adanya perkembangan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat dewasa ini, maka informasi pun menjadi berkembang sangat cepat pula sehingga orang sering mengatakan adanya ledakan pengetahuan menimbulkan ledakan informasi.<sup>17</sup>

“Kegiatan dari Pelayanan Informasi Publik yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat sejak tahun 2017 telah eksis dan update yang di dominasi oleh peng-upload-an Dokumen atau Informasi terkait kinerja dan kegiatan Publik yang dilakukan oleh Bidang Data dan Informasi Publik, adapun operator yang mengendalikan aplikasi tersebut yang berkopoten dibidang pelayana public yang ditunjuk oleh kepala bidang pengelolaan opini publik yang meng update informasi yang diberikan oleh pengelola informasi dari masyarakat atau pun dari pemerintahan daerah mellau aplikasi permohonan dan langsung mengunjungi alamat yang telah di sediakan oleh operator untuk mengetahui informasi yang berkembang di daerah tersebut, mengenai permasalahan kondisi dan keadaan yang ingin dicari tahu tentang perkembangannya bisa langsung masuk di situs web nya.”<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> *ibid.* hal.18

<sup>17</sup> Pawit M. Yusup dan Priyo Subekti (teori praktek penelusuran informasi), 2010 hal.6

<sup>18</sup> Lucia Resniani, SE. (Kasi Pengelolaan Informasi Publik) Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020. Pukul 09.45.WIB.

## **2. Kendala yang menjadi Hambatan Efektivitas PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Tanjab Barat.**

Pejabat Pengelola informasi dan Dokumentasi Keberadaannya masih sebatas normative artinya secara yuridis formal berdasarkan surat keputusan Bupati Kab.Tanjab Barat Nomor : 117/Kep.Bup/KOMINFO/2020, Tentang Perubahan Ketiga atas Keputusan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor : 394/Kep.Bup/KOMINFO/2017, Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi serta pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Tetapi secara substansial denyut nadinya belum begitu dirasakan keberadaannya masih sebatas untuk memenuhi tuntutan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara formal memang sudah ada surat keputusannya. Hasil wawancara dengan kepala Bidang Pengelolaan informasi Opini Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Tanjung Jabung Barat.

Proses koordinasi antara PPID Utama dengan PPID Pembantu, koordinasi dan komunikasi dilakukan melalui fasilitas operator namun masih terdapat kendala pada sarana yang terdapat di kantor tersebut yang mana untuk memenuhi permohonan informasi yang diminta masyarakat.<sup>19</sup> PPID Utama kalau di Dinas Komunikasi dan informatika di Dinas lain tetap ada namun dinamakan PPID Pembantu Permintaan Permohonan Informasi melalui jalur PPID utama lalu ke PPID Pembantu lalu diberikan arahan sesuai jalur informasinya.<sup>20</sup>

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan PPID antara lain :

- a. Kurang optimalnya Sarana dan prasarana di bidang tersebut
- b. Permintaan informasi harus melalui admin yang profesional
- c. Keterbatasannya Operator yang Profesional
- d. Kurangnya Legalitas dari masyarakat
- e. Kurangnya Sosialisasi dari Dinas terkait

---

<sup>19</sup> Observasi, Peneliti Pada Tanggal 10 Oktober 2020.

<sup>20</sup> Lucia Resniani, SE. (Kasi Pengelolaan Informasi Publik) Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020. Pukul 09.45.WIB.

- f. Kendala anggaran, sarana, prasarana seperti : Komputer, ruangan khusus dll.
- g. SDM kurang memahami pengelolaan informasi karena kurangnya pengetahuan IPTEK
- h. Kekeliruan dalam hal urusan untuk memenuhi permohonan informasi.
- i. Covid 19 menjadi pengahalang untuk melaksanakan sosialisasi langsung.<sup>21</sup>

Penerapan UU KIP oleh PPID Pembantu dan Satker Pendidikan juga memiliki nilai strategis. Transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud dari demokratisasi pemerintahan yang dapat melahirkan kepercayaan publik guna mendorong pemenuhan hak terhadap akses informasi publik tanpa melalui proses sengketa.

Keterbukaan informasi memerlukan 7 komitmen dan keterlibatan seluas-luasnya PPID Pembantu dan Satker Pendidikan sebagai penyelenggara Negara, yang pada akhirnya terlihat dalam pelayanan informasi publik yang memudahkan warga mengakses dan memanfaatkan informasi publik yang dikuasai di lingkup PPID Pembantu dan Satker Pendidikan pada saat ini, telah terjadi perkembangan dalam penerapan keterbukaan informasi publik oleh PPID Pembantu dan, namun belum dapat dikatakan telah sempurna.

Pelayanan informasi publik yang belum berjalan optimal tersebut juga terlihat dari alasan permohonan bantuan penyelesaian sengketa informasi publik yang diterima Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Tanjabbarat selaku PPID Utama Kota Bandung. Sebagian besar permohonan bantuan penyelesaian sengketa informasi tersebut diajukan karena PPID Pembantu tidak menanggapi permintaan dan keberatan yang diajukan pemohon.

“Dinas Komunikasi dan Informatika selaku PPID Utama telah melakukan monitoring terhadap penerapan keterbukaan informasi di

---

<sup>21</sup>Observasi, Peneliti Pada Tanggal 15 Oktober 2020, Pukul 14.00 WIB.

Lingkungan Pemerintah. Rangkaian kegiatan monitoring dan evaluasi penerapan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika selaku PPID Utama untuk mengawal penerapan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dan keterbukaan informasi pada umumnya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Tanjung Jabung Barat selaku PPID Utama melakukan monitoring terhadap 4 kewajiban yang diamanatkan peraturan 8 perundangan terkait informasi publik, yaitu kewajiban mengumumkan informasi publik, kewajiban menyediakan informasi publik setiap saat, kewajiban membentuk dan mendukung keberadaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), serta kewajiban menyusun dan menerapkan standar operasional pelayanan informasi publik<sup>22</sup>.

Selanjutnya berkaitan dengan Layanan Informasi ini berdasarkan hasil studi/penelitian, secara umum ada beberapa kendala/hambatan berkaitan dengan Institusi layanan informasi publik, seperti:

- a. Masih lemahnya budaya pendokumentasian informasi terhadap aktivitas dan output kinerja sebagian besar badan publik.
- b. Masih lemahnya penghargaan dan perlakuan terhadap informasi bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat.
- c. Masih lemahnya sistem administrasi organisasi disebagian besar badan publik yang mengakibatkan kurang tertatanya aliran informasi di lingkungan badan publik itu sendiri.
- d. Masih lemahnya sistem manajemen informasi di lingkungan badan publik sehingga mekanisme “retrieving” terhadap informasi untuk pelayanan publik sering mengalami kesulitan.
- e. Masih adanya “gap” yang cukup besar terhadap kualitas layanan informasi diantara badan publik sehingga sulit untuk menentukan suatu standar baku bagi kualitas mekanisme layanan informasi.

---

<sup>22</sup> Taharudin (Kepala Dinas Kominfo) Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020. Pukul 11.35.WIB.

- f. Masih tersistematiknya proses penanganan layanan informasi masyarakat, baik ditingkat pusat, tingkat daerah, maupun antara pusat dan daerah.

### **3. Solusi mewujudkan pelayanan publik PPID agar berjalan sesuai aturannya.**

Sebagai salah satu Badan Publik yang pada periode awal hadirnya UU KIP telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117/KEP/M.KOMINFO/03/2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Kementerian Kominfo terus berupaya untuk menjaga momentum keterbukaan informasi di masyarakat. Oleh karena itu, PPID Kementerian Kominfo bersungguh-sungguh untuk dapat :

- a. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu
- b. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang komunikasi dan informatika yang diperlukan dengan murah dan sederhana
- c. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan
- d. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan
- e. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitasi pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku
- f. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik
- g. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan baik langsung maupun melalui media
- h. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani
- i. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana

Seiring dengan perkembangan organisasi di Kementerian Kominfo, pada tahun 2017 Rakosnas PPID melakukan perubahan organisasi dan tata kerja. dengan disahkannya Keputusan Menteri

Kominfo Nomor 1740 Tahun 2016 PPID Kementerian Kominfo bertransformasi untuk meningkatkan layanan informasi publik ke masyarakat, perlu masyarakat ketahui bahwa visi PPID itu harus tahu yaitu :

“Terwujudnya layanan informasi publik yang profesional, transparan dan akuntabel untuk meningkatkan peran serta aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan sektor transportasi”

a. Layanan Informasi Publik

Suatu usaha untuk memberikan informasi publik sesuai Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan; Profesional Memiliki komitmen untuk senantiasa meningkatkan layanan informasi publik;

b. Transparan

Memberikan akses seluar-luasnya kepada masyarakat dalam memperoleh informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana;

c. Akuntabel

Pengelolaan informasi dan dokumentasi dilakukan dengan prinsip good governance (tata kelola pemerintahan yang baik);

d. Peran Aktif Masyarakat

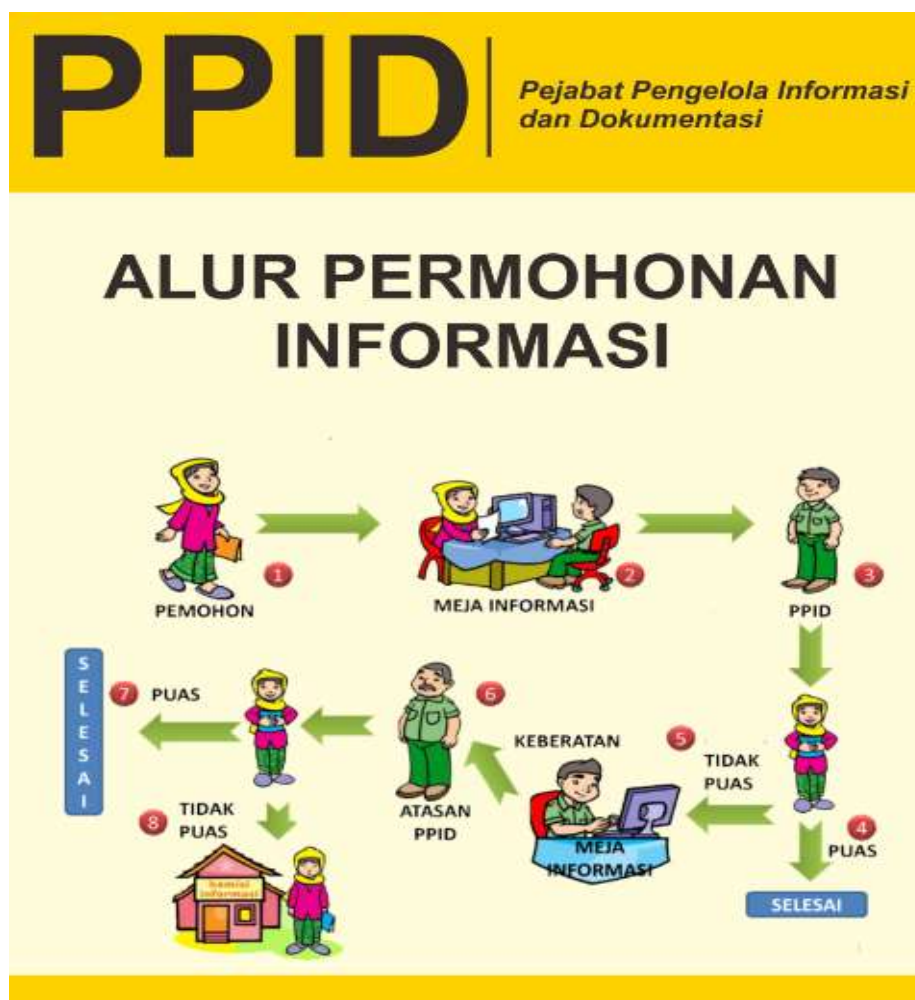
Memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam penyelenggaraan pembangunan sektor transportasi, baik pada tingkat pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan maupun pada tingkat pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan sektor transportasi.

Adapun misinya adalah :

- a) Menjamin akses informasi publik sesuai Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b) Meningkatkan kualitas layanan informasi publik;
- c) Meningkatkan profesionalisme SDM layanan informasi publik;
- d) Meningkatkan sarana-prasarana dalam rangka efisiensi dan efektivitas

layanan informasi publik;

- e) Meningkatkan pengelolaan informasi dan dokumentasi secara baik, efisien, mudah diakses dan bersifat desentralisasi.<sup>23</sup>



Gambar. IV

#### Alur Permohonan Informasi

- a. Pemohon informasi datang ke meja layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan foto copy KTP pemohon dan pengguna informasi, bagi lembaga publik/ormas dilengkapi foto copy akta pendirian, surat keterangan terdaftar di Bakesbangpol Kota Madiun/setempat, surat keterangan domisili lembaga publik/ormas. ( Formulir permohonan informasi dapat di

<sup>23</sup> <https://eppid.kominfo.go.id>

download di sini ).

- b. Maksud dan tujuan permintaan informasi harus jelas penggunaannya.
- c. Petugas memberi tanda bukti penerimaan permintaan informasi
- d. publik. kepada pemohon informasi publik.
- e. Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- f. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan keterangan perundangan yang berlaku.
- g. Petugas memberikan Tanda bukti Penyerahan informasi Publik kepada pengguna informasi publik.
- h. Membukukan dan mencatat.

“Diatas telah di jabar alur permohonan dan permintaan informasi melalui aplikasi PPID di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat maka sebelum kita meminta dan memohon maka harus mengetahui alur dan jalan nya informasi tersebut, dan untuk instansi terkait informasi harus lah transparan menyampaikan dan terbuka tentang informasi-informasi yang memang masyarakat harus mengetahui itu, di era digital ini sangat mudah untuk mengakses informasi salah satu melalui media social yang di siapkan oleh pemerintah jadi lebih soluktif dan aktif lah dalam mencari informasi di media karna telah disiapkan di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Yaitu PPID Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi jadi di sini kita dapat mengakses informasi dari berbagai peristiwa dan kejadian khususnya Wilayah Kabupaten Tanjung Jabung Barat”.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Taharudin (Kepala Dinas Kominfo) Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2020. Pukul 11.35.WIB.

## **E. PENUTUP**

Sebagai akhir dari penelitian ini, peneliti mengambil beberapa kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah sebelumnya, sebagai berikut:

1. Sejauh ini penilaian saya PPID Dinas Komunikasi dan Informatika belum efektif dan perlu banyak keterbukaan lagi harus memberikan informasi kepada masyarakat tidak hanya di Dinas saja tetapi harus menyeluruh melakukan sosialisasi bahkan pelatihan untuk mengetahui alur dan permohonan informasi melalui jalur PPID.
2. Hambatan PPID kurang operator yang profesional yang Terkait yang seharusnya sesuai dengan aturan yang telah terdapat di panduan PPID, Personil admin tidak bisa standby, sarana dan prasarana komputer kurang tempat belum maksimal dan hal yang terjadi juga pada masyarakat kurang tahunya media sosial membuat masyarakat kurang paham, kalau mereka paham dia bisa mencari data melalui internet sesuai dengan informasi yang dibutuhkan melalui Aplikasi tersebut jadi berita dan informasi yang diterima sesuai dan faktanya data-datanya sesuai dan seharusnya informasi itu terbuka sesuai dengan kenyataannya jangan membuat berita yang hanya membuat orang panas dan setelah itu dinginkarna berita itu tidak muncul lagi.
3. Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik. Pemerintah Harus pastikan bahwa masyarakat membuka informasi di aplikasi PPID, masyarakat harus paham dengan social media, untuk

lebih mudah mendapatkan informasi berita yang disampaikan pemerintah sehingga pelayanan informasi, dan keberadaan aplikasi ini harus di sebarluaskan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui informasi-informasi yang penting, percuma jika aplikasi hanya sedikit yang mengetahui keberadaannya , untuk alamat aplikasi PPID ini :

<http://ppid.tanjabarkab.go.id/front/dokumen?area=pemda&categ=2>

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Pt Syigma Examedia Arkanleema:2010)
- Asep Kurnia, Pemenuhan Hak atas Kebebasan Memperoleh Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan. Pusat Penelitian dan Pengembangan Hak-hak Sipil dan Politik. Jakarta. Endang Retnowati 2012.
- Burhan Bungin, *Analisa Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis Dan Metodologis Kearah Penguasaan Modal Aplikasi*, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2012)
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012)
- Sirajuddin Dkk., *Hukum Pelayanan Public : Berbasis Partisipasi&Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, 2011
- Suryabrata Sumadi, *Metode Penelitian*. ( Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, (2012), Cet. Ke-23
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017, Cet. 25)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2012, laksana, Yogyakarta.
- Pawit M.Yusup dan Priyo Subekti (teori praktek penelusuran informasi), 2010
- Widodo Wahyu, *Konsep Tindak Tutur Komunikasi*, ( Jakarta : PT.Bumi Aksara, (2016) Cet.2