

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keterbukaan Informasi Publik adalah salah satu pilar utama dari negara demokrasi yang mengutamakan kepemilikan informasi oleh rakyat, dengan tujuan utama mewujudkan *good governance*. Hal ini didukung oleh Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Hak untuk memperoleh informasi juga merupakan hak asasi manusia (HAM) yang merupakan bagian integral dari HAM yang diakui oleh PBB sejak generasi pertama, yaitu hak atas kebebasan data (Hakim & Kurniawan, 2022). Hak warga negara Indonesia untuk mendapatkan informasi publik dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, sebagaimana tercantum dalam pasal 28 F, yang menyatakan bahwa setiap orang memiliki hak untuk mendapat, menyimpan, mengolah, dan memperoleh informasi bagi dirinya dan lingkungan sosialnya melalui berbagai jenis saluran yang tersedia (Kusnadi, 2021).

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Luwu adalah entitas publik yang bertanggung jawab atas publikasi informasi yang dimiliki oleh badan publik. PPID Kabupaten Luwu dapat dijangkau melalui situs website resmi PPID. Di samping itu, terdapat juga e-Public Kabupaten Luwu yang bisa diakses melalui situs resmi Pemerintah Kabupaten Luwu. Pada platform e-Public Kabupaten Luwu, terdapat berbagai informasi seperti klasifikasi informasi publik, prosedur pelayanan informasi, serta rincian tentang PPID di tingkat Provinsi, Kabupaten, dan Kota. Penunjukan pejabat yang mengelola informasi dan dokumen di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kabupaten Luwu diatur dalam Peraturan Bupati No. 123 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi. Keputusan ini mengatur mengenai PPID Kabupaten Luwu dan diterbitkan dengan tujuan mewujudkan keterbukaan informasi publik.

Sebagai Kabupaten yang berada pada wilayah administratif Sulawesi Selatan, Kabupaten Luwu memiliki luas wilayah 3.343,97 km<sup>2</sup> dan penduduk sekitar 375.535 jiwa pada tahun 2021. Daerah ini kaya akan potensi pertanian, perkebunan, pertambangan, dan pariwisata. Tanah subur mendukung pertumbuhan tanaman pangan seperti padi, jagung, dan kacang tanah, sementara kelapa sawit, kopi, dan coklat menjadi komoditas unggulan. Namun, Kabupaten Luwu juga menghadapi tantangan serius. Tingkat kemiskinan masih tinggi dengan persentase penduduk miskin mencapai 18,94% pada tahun 2021. Keterbelakangan terlihat dari rendahnya kualitas pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Konflik sosial, terutama antar-etnis dan agraria, juga menjadi perhatian utama. Masalah yang kerap muncul seharusnya diimbangi dengan pelayanan informasi yang baik.

Sebagai salah satu kabupaten yang memiliki wilayah yang luas di Provinsi Sulawesi Selatan, dimana wilayahnya terbagi atas dua bagian yang diantari oleh Kota Palopo Sebagai kota madya. Wilayah administratif yang luas dan berjauhan dari pusat pemerintahan seharusnya diimbangi dengan pemberian akses informasi yang mudah diakses. Sudah seharusnya pemerintah mengakomodir kebutuhan informasi yang transparan, agar meminimalisir terjadinya ketimpangan informasi.

*Tabel 1 1 Hasil Monev KI Sul-Sel Kategori Kabupaten/Kota, 2022*

NO	KAB/KOTA	NILAI	KUALIFIKASI
1	Pemerintah Kabupaten Luwu Timur	93,84	INFORMATIF
2	Pemerintah Kabupaten Luwu Utara	81,21	MENUJU INFORMATIF
3	Pemerintah Kota Parepare	80,15	MENUJU INFORMATIF
4	Pemerintah Kabupaten Pinrang	77,82	CUKUP INFORMATIF
5	Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang	69,48	CUKUP INFORMATIF
6	Pemerintah Kabupaten Maros	68,78	CUKUP INFORMATIF
7	Pemerintah Kabupaten Sinjai	66,90	CUKUP INFORMATIF
8	Pemerintah Kabupaten Jeneponto	63,98	CUKUP INFORMATIF
9	Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan	61,06	CUKUP INFORMATIF
10	Pemerintah Kabupaten Luwu	60,06	CUKUP INFORMATIF
11	Pemerintah Kabupaten Soppeng	60,03	CUKUP INFORMATIF

Sumber: Komisi Informasi Sulawesi Selatan, 2022

Berdasarkan data di atas, berbeda dengan tahun sebelum secara berturut-turut Kabupaten Luwu masih bertahan pada kualifikasi Cukup Informatif berdasarkan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Komisi Informasi Sulawesi Selatan pada tahun 2021 dan 2022. Berdasarkan hasil monev pada tahun 2022, Kabupaten Luwu mendapatkan kualifikasi cukup informatif dengan nilai 60,06, sementara desanya mendapat predikat Menuju Informatif pada Kategori Badan Publik Desa.

Selain itu, hasil Monitoring dan evaluasi yang dilakukan Komisi Informasi (KI) Sulawesi Selatan kategori desa pada tahun 2022, Desa Sampano mendapatkan Kualifikasi Menuju Informatif dengan nilai 84,60. Bahkan di tahun sebelumnya salah satu desa di Kabupaten Luwu, yaitu Desa Senga Selatan mendapatkan predikat

memuaskan dengan mendapatkan kualifikasi informatif. Hal ini seharusnya menjadi bahan evaluasi di tingkat Kabupaten yang menyatakan adanya salah satu desa yang telah mendapatkan kualifikasi informatif tersebut. Sehingga dapat menjadi salah satu acuan agar dapat lebih meningkatkan kualifikasi di setiap desa pada satu kabupaten.

Melihat belum optimalnya layanan informasi publik di Kabupaten Luwu, yakni dimulai dari layanan pada website pemerintah terutama pada situs website *ppid.luwukab.go.id*. Keamanan internet pada situs tersebut yang belum tergeblok atau belum tersertifikasi SSL (*Secure Socket Layer*), berarti secara keamanan belum baik. Apalagi pada website tersebut terdapat fitur permohonan informasi publik. Pemohon informasi diwajibkan untuk dapat melengkapi biodata diri dan telah terdaftar pada website tersebut. Hal inilah yang seharusnya menjadi perhatian penting PPID Kabupaten Luwu terkait keamanan data pemohon yang mengakses website tersebut. Dalam ketersediaan informasi publik pemerintah juga harus memberikan kemudahan serta jaminan keamanan dalam mengakses suatu informasi.

*Good governance* memiliki makna tata pemerintahan yang baik terkait dengan pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dengan berprinsip pada transparansi, akuntabilitas, menjunjung tinggi hukum, serta terbukanya partisipasi masyarakat (Djunaedi dalam Wirawan, 2020). Untuk mewujudkan *clean and good governance* khususnya dari aspek akuntabilitas dan transparansi publik, maka dibutuhkan suatu langkah kebijakan yang terarah dalam menciptakan perubahan sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yaitu e-government (Wirawan, 2020). Dengan melalui *E-government* sebagai sarana informasi yang paling inovatif, pada lamannya di <https://e-ppid.luwutimurkab.go.id/>, Kabupaten Luwu Timur telah mencapai titik kualifikasi kabupaten informatif. Hal inilah yang menjadi dasara untuk dapat memberikan akses yang lebih tepat kepada masyarakat dan bisnis ke informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk menyediakan layanan yang lebih baik, kesempatan untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi (Erhan dkk., 2018).

Dalam hal ini PPID Kabupaten Luwu masih mendapatkan kendala dalam pelaksanaannya. Hal tersebut tidak lepas dari masih terbatasnya personil yang kompeten terkait keterbukaan informasi publik serta belum terinventarisirnya seluruh data informasi publik, sehingga membutuhkan waktu lama untuk memenuhi permohonan informasi yang di minta. Salah satu hal juga yang perlu menjadi perhatian, yaitu pengoptimalan pengelolaan informasi berbasis IT serta peningkatan personil yang berkompenten di bidang ilmu teknologi.

Sebagai badan publik, Pemerintah Kabupaten Luwu wajib memberikan informasinya secara akuntabilitas dan transparan sesuai amanat UU KIP. Bidang manajemen, pelayanan informasi publik, dan hubungan media memiliki tugas dalam menyusun kebijakan. Dalam hal ini memberikan standar, prosedur, dan kriteria. Badan publik wajib memberikan bimbingan teknis, melakukan pengawasan, evaluasi, dan melaporkan hal-hal terkait pengelolaan opini, dan aspirasi publik di lingkungan pemerintah (Nasution & Thamrin, 2016).

Pemerintah Daerah (Pemda) sebagai badan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan akses, menyediakan, dan mengungkapkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon Informasi publik, kecuali untuk informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Di sisi lain, masyarakat memiliki hak untuk mengakses informasi publik. Informasi publik mengacu pada informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan diterima oleh badan publik yang terkait dengan penyelenggaraan negara dan/atau badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Dalam penyelenggaraan pemerintahan harus didasarkan pada asas-asas kepastian hukum. Kepentingan umum yang tertib, terbuka, proporsionalitas, akuntabilitas, efektif dan efisien. Asas-asas tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Mafturrahman et al. 2022).

Dengan ini penelitian akan berfokus untuk mengetahui bagaimana peran dalam Pengelolaan Informasi Dokumentasi dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab dalam pelayanan dan keterbukaan informasi publik. PPID memegang peran penting dalam pengawasan dan perlindungan data informasi serta dalam melayani kebutuhan masyarakat umum, khususnya masyarakat Kabupaten Luwu, baik melalui komunikasi verbal maupun melalui situs website yang telah disediakan. Hal ini akan memudahkan masyarakat Kabupaten Luwu untuk mengakses data informasi yang mereka butuhkan.

Adapun beberapa penelitian yang relevan dalam penelitian ini yakni: penelitian yang dilakukan oleh Mela Sari dan Rizky Mulyadi dengan judul "Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bungo dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik", Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Kabupaten Bungo dalam pemenuhan ketersediaan informasi publik belum mencapai tujuan yang diharapkan. Persamaan dari penelitian ini, yaitu memandang keterbukaan informasi publik sebagai hal yang penting, serta objek penelitian yang juga membahas mengenai peran PPID di tingkat Kabupaten. Adapun perbedaan penelitian terletak pada lokasi dan fokus penelitian, yakni penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada kinerja PPID Kabupaten Bungo dalam memenuhi ketersediaan informasi publik. Hal ini menunjukkan perbedaan orientasi dalam pendekatan penelitian.

Penelitian relevan selanjutnya yakni “Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik” oleh Lely Indah Mindarti (2022). Penelitian ini menyoroti pentingnya transparansi dalam informasi publik dan penggunaan sistem informasi dalam menyediakan layanan yang efisien dan mudah diakses. Adapun persamaan penelitian ini terletak pada pengkajian mendalam mengenai keterbukaan informasi publik dan keduanya mengacu pada undang-undang KIP Nomor 14 tahun 2008, namun terdapat perbedaan signifikan dalam metode, sasaran, serta penelitian Lely Indah Mindarti ini lebih berorientasi pada penerapan inovasi sistem informasi untuk mencapai tujuan serupa.

Penelitian selanjutnya yang menjadi rujukan peneliti yaitu “Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Situs Web Pemerintah Daerah Se- Sulawesi Selatan” oleh Fatur Firman Syeh (2022). Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi keterbukaan informasi publik di situs web resmi pemerintah daerah di Sulawesi Selatan masih belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh undang-undang. Sebagian besar situs web pemda memiliki informasi yang tidak lengkap, dengan hanya 22,35% situs web yang menyediakan informasi lengkap. Kesamaan dari penelitian ini, yaitu menekankan pada pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam komunikasi pemerintah, serta lokasi penelitian keduanya berada pada provinsi yang sama. Adapun yang menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu metode penelitian tersebut menggunakan analisis isi kuantitatif dan objek penelitiannya berfokus pada 24 situs website pemerintah daerah kabupaten/kota yang ada di Sulawesi Selatan.

Secara keseluruhan, penelitian tersebut menegaskan pentingnya transparansi dan penerapannya UU KIP dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik. Namun, terdapat variasi dalam pendekatan, fokus, dan objek penelitian. Hal ini juga mencerminkan kompleksitas dan aspek yang beragam dalam isu keterbukaan informasi publik yang harus dipertimbangkan untuk ditingkatkan keterjangkauan dan keakuratannya bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas penulis bertujuan untuk melakukan penelitian dengan objek penelitian PPID Kabupaten Luwu dengan judul **“Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Utama Kabupaten Luwu Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dari penelitian adalah hal-hal berikut ini:

1. Mengapa Kabupaten Luwu masih mendapatkan hasil monitoring evaluasi dengan kualifikasi cukup informatif ?
2. Bagaimana cara PPID Kabupaten Luwu untuk meningkatkan nilai monev KIP sebagai upaya dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala Kabupaten Luwu sehingga belum mendapatkan kualifikasi Informatif?

### **1.3 TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui penyebab hasil monev PPID Kabupaten Luwu yang masih mendapatkan hasil kualifikasi cukup informatif.
  - b. Untuk mengetahui strategi atau upaya PPID Kabupaten Luwu dalam meningkatkan nilai monev KIP sebagai upaya dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik.
  - c. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala Kabupaten Luwu sehingga masih mendapatkan kualifikasi cukup Informatif
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Kegunaan Teoritis
    1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi keilmuan komunikasi, serta dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang implementasi kebijakan keterbukaan informasi di pemerintahan daerah dan hambatan yang mungkin muncul.
    2. Penelitian ditujukan agar memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor sosial, budaya, dan administratif yang memengaruhi efektivitas komunikasi dan penerapan kebijakan di tingkat lokal.
  - b. Kegunaan Praktis

Sebagai bahan evaluasi kepada pemerintah daerah serta PPID dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Luwu, serta membantu masyarakat untuk memahami peranannya dalam mengawal perencanaan anggaran, pelaksanaan, dan evaluasi pembangunan daerah. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada masyarakat tentang pembangunan daerah, seperti rencana anggaran, jadwal pelaksanaan, dan hasil pembangunan.

## 1.4 Kerangka Konseptual

### 1.4.1 Pejabat Pengelola Informasidan Dokumentasi (PPID)

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah sebuah entitas yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan informasi publik kepada masyarakat. Setiap instansi pemerintah yang menggunakan anggaran negara atau daerah diwajibkan memiliki PPID yang bertugas memberikan akses informasi publik kepada masyarakat. PPID memiliki tugas dan kewajiban untuk menyediakan informasi publik dengan cepat, akurat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, PPID juga harus memastikan bahwa informasi publik yang diberikan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Beberapa studi menunjukkan bahwa kinerja PPID dalam memenuhi permintaan informasi publik masih memiliki ruang untuk perbaikan, dan ada beberapa hambatan dalam memberikan layanan informasi publik yang memadai kepada masyarakat. Meskipun demikian, beberapa penelitian juga mencatat bahwa ada beberapa daerah di mana PPID telah berhasil memberikan layanan informasi publik yang baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Untuk melaksanakan tugas dan kewajiban harus berpedoman berdasarkan Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2021, Terdapat sebelas sub-kategori yang akan diukur, yaitu (1) Informasi tentang profil Badan Publik; (2) Ringkasan Informasi tentang program atau kegiatan yang sedang dijalankan; (3) Ringkasan informasi tentang kinerja; (4) Ringkasan laporan keuangan yang telah diaudit; (5) Ringkasan laporan akses informasi publik; (6) Informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau kebijakan yang mengikat dan berdampak bagi publik; (7) Informasi tentang prosedur memperoleh informasi publik; (8) Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran oleh Badan Publik; (9) Informasi pengadaan barang dan jasa; (10) Informasi tentang ketenaga kerjaan; (11) Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor Badan Publik.

### 1.4.2 Media Layanan Informasi

Pada dasarnya media layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memudahkan akses informasi serta layanan publik (Hardiyanto & Firdaus, 2021). Hal tersebut disesuaikan berdasarkan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dan mudah. Salah satu media layanan yang dapat mempermudah dalam mengakses suatu informasi yaitu layanan elektronik dalam hal ini website. Berikut merupakan peranan website dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik:

- a. Menyediakan akses informasi publik yang mudah dan cepat bagi masyarakat.
- b. Menyediakan informasi publik yang lengkap dan akurat.
- c. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam penyampaian informasi publik.

- d. Memudahkan masyarakat untuk memantau dan mengawasi kinerja pemerintah.
- e. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah.
- f. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

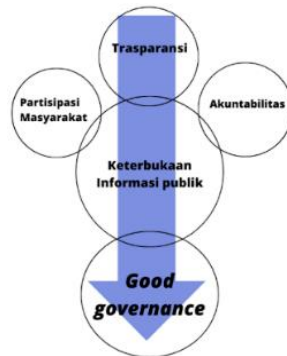
Keberadaan website menjadi sarana yang sangat berkontribusi dalam penyampaian informasi. Keberadaan website dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kegiatan, layanan dan potensi suatu organisasi/lembaga yang bersangkutan. Menurut Angrahini (2014), Dengan fasilitas lebih lengkap tersebut, memungkinkan website menawarkan layanan pencarian informasi yang lebih cepat, dimana layanan ini tidak tersedia pada layanan konvensional. Dalam hal ini website berperan sebagai saluran komunikasi. Saluran komunikasi adalah alat yang digunakan sumber komunikasi menyampaikan pesan-pesan (messages) kepada penerima (reciver) (Rogers dalam Depari & MacAndrews, 2006). Berdasarkan hal ini saluran komunikasi dianggap perantara dalam menyampaikan pesan yang berasal dari sumber informasi kepada yang dituju.

#### **1.4.3 Keterbukaan Informasi Publik**

Dengan diterapkannya transparansi dalam penyediaan informasi publik oleh setiap penyelenggara pemerintahan, setidaknya dampaknya dapat dirasakan baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, keterbukaan informasi publik dapat mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan oleh pejabat di lembaga terkait, bahkan berpotensi menghilangkan masalah tersebut. Dari eksternal, implementasi keterbukaan informasi publik yang sungguh-sungguh akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Pemerintah harus memberikan jaminan layanan publik yang lebih pasti, serta kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat (Yang & Maxwell, 2011). Hal ini, pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

Transparansi publik sebenarnya akan berpengaruh pada kapasitas pemerintah dalam menciptakan good governance. Sebagai contoh, pemerintah dapat memberikan informasi mengenai peraturan dan detail kegiatan pelayanan publik dengan jelas. Hal tersebut memungkinkan partisipasi langsung dan pengawasan masyarakat terhadap kegiatan pemerintah. Selain itu, transparansi publik dapat membentuk keseimbangan dan mempermudah masyarakat dalam menilai tindakan secara rasional sebagai bentuk kontrol sosial dengan membandingkan norma yang ada. Implikasi positif terbesar dari transparansi informasi adalah penguatan hukum yang solid dan upaya penanggulangan praktik korupsi (Fusi, 2022).

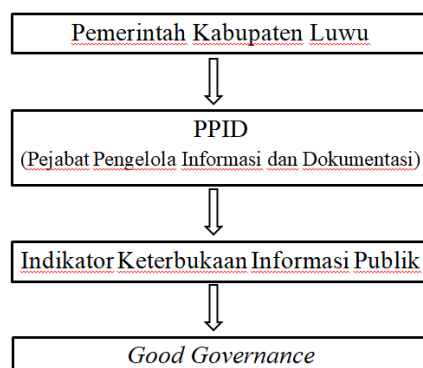
Gambar.1 1 Pola hubungan keterbukaan informasi dalam penerapan good governance.



**Sumber:** Diolah dari Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja IPDN, 2022

Dampak positif dari transparansi informasi tidak hanya berlaku bagi masyarakat penerima informasi, tetapi juga bagi pemerintah yang memberikannya. Pemerintah akan selalu berupaya meningkatkan kualitas kinerja dengan harapan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Setiap kebijakan yang diambil oleh pemerintah akan secara otomatis mendapatkan masukan dan gagasan dari masyarakat, sehingga dalam pelaksanaannya masyarakat akan merasa terlibat secara langsung. Situasi ini akan mendorong lembaga pemerintahan/publik untuk lebih proaktif dalam memberikan informasi dengan tujuan memperoleh kepercayaan dan dukungan dari masyarakat.

Gambar 1 2 Kerangka Konseptual



**Sumber:** Penulis

### 1.5 Definisi Konseptual

Untuk menghindari kesalahpahaman atau penafsiran yang keliru terhadap definisi yang diterapkan dalam penelitian ini, maka perlu diberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) bertanggung jawab pada bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, pelayanan informasi di badan publik.
2. Pemerintah Daerah atau Pemda adalah lembaga yang diberi wewenang dari Pemerintah Pusat untuk mengelola dan mengatur urusan bangsa dan negara di suatu wilayah yang memiliki sistem atau peraturan yang terperinci.
3. Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan lembaga lain yang fungsi dan tanggung jawab utamanya berhubungan dengan penyelenggaraan negara, serta menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah.
4. Informasi adalah keterangan, pernyataan, ide, dan tanda-tanda yang membawa nilai, makna, dan pesan, termasuk data, fakta, dan penjelasannya yang dapat diakses secara visual, dan tekstual, dan disajikan dalam berbagai format yang sesuai dengan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi baik secara elektronik maupun non-elektronik.
5. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirimkan, dan diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan pelaksanaan negara dan/atau penyelenggaraan berbagai lembaga publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
6. *Good Governance* adalah tata kelola pemerintahan yang optimal dengan cirinya yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

### 1.6 Metode Penelitian

#### 1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan selama periode waktu kurang lebih tiga bulan, Oktober 2023 - Januari 2024. Lokasi penelitian ini akan berfokus di Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persediaan (KOMINFO SP) Kabupaten Luwu.

#### 2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deksriptif untuk mendeskripsikan peran pejabat pengelola informasi dan dokumentasi dalam pemanfaatan layanan informasi untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Luwu. Data yang dikumpulkan akan berupa pandangan, pendapat, persepsi, dan pengalaman subjek penelitian.

#### 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperoleh data yang meliputi data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

##### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan (Rachmat Kriyantono, 2006). Data ini berupa data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber datanya atau dari pihak yang bersangkutan. Untuk menghasilkan data primer, peneliti mengumpulkan data secara langsung dengan melakukan beberapa metode.

**1. Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara dengan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi di Dinas Kominfo Kabupaten Luwu. Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Wawancara akan digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai peran mereka, tantangan yang dihadapi, dan upaya yang telah dilakukan dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik pada layanan informasi Kabupaten Luwu.

**2. Observasi Mendalam**

Melalui pendekatan observasi mendalam, penelitian ini diharapkan mampu merinci dan memahami secara komprehensif praktik komunikasi dan peran pejabat pengelola informasi dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik pada layanan pemerintah Kabupaten Luwu

**3. Studi Dokumenstasi**

Pada metode ini peneliti akan menganalisis dokumen terkait pengelolaan informasi publik, kebijakan daerah, dan peraturan terkait yang dapat mempengaruhi keterbukaan informasi publik di Kabupaten Luwu.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi yang berasal dari berbagai sumber yang telah ada sebelumnya. Dalam penggunaannya, peneliti mengumpulkan referensi dari berbagai sumber yang sudah ada, termasuk jurnal, buku, artikel yang relevan, serta dokumen atau studi pustaka. Data sekunder digunakan untuk mendukung kebutuhan data primer.

Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh data terkait kepustakaan dengan mengkaji buku, hasil penelitian, dan literatur terkait dengan topik penelitian.

**c. Teknik Penentuan Informan**

Penentuan Informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menentukan kriteria tertentu berdasarkan ciri dan tujuan suatu penelitian. Dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti menghunungi beberapa informan kunci (*Key Information*).

1. Sekretaris Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian: Anwar Amir, S.Sos
2. Kepala Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Publik : Asri Bambang A.
3. Pranata Humas : Pratiwi

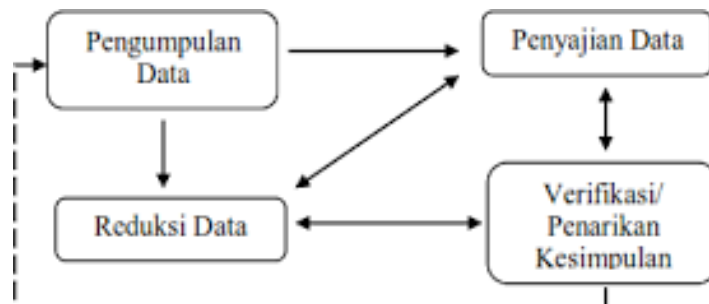
**d. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah menganalisis data dari hasil catatan lapangan atau dari informan. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik analisis kualitatif yang digunakan oleh Milles dan Huberman (2014), yaitu:

1. Reduksi data yaitu proses pemilihan, memfokuskan, mengabstraksi dan menyederhanakan data-data dari berbagai sumber seperti catatan yang ditulis di lapangan. Teknik analisis pada reduksi data dilakukan dengan cara mengarahkan, mengelompokkan data sehingga data yang diperoleh dapat ditarik kesimpulannya.
2. Penyajian data, yaitu sekumpulan informasi dan data yang diperoleh kemudian disusun dan dipaparkan dalam bentuk naratif. Bentuk-bentuk dari penyajian data adalah uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan dan sebagainya, penyajian data ini perlu dilakukan agar memudahkan penelitian dalam menarik kesimpulan.
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi yaitu penarikan hasil dari penelitian, juga proses untuk mendapatkan bukti-bukti dengan melihat kembali reduksi data agar kesimpulan yang ditarik relevan dengan fokus penelitian dan tujuan penelitian.

Proses analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman secara skematis dapat dilihat pada bagan di bawah ini:

*Gambar 1 3 Analisis Data Model Interaktif dari Miles Dan Hubberman*



**Sumber:** Researchgate.Net

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dari manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling menjalin sebuah hubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari baik itu di rumah, tempat kerja, maupun di tempat lainnya. Tidak ada manusia yang tidak melibatkan komunikasi dalam dirinya karena hal tersebut merupakan sesuatu yang sangat penting.

Komunikasi secara terminologi berasal dari bahasa Latin *communico* artinya membagi, dan *communis* berarti membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih (Cangara, 2009: 13). Dalam Effendy (2004:9) dikatakan bahwa kegiatan komunikasi tidak hanya bersifat informatif yang hanya mampu memberikan pengetahuan dan pengertian kepada orang lain, juga bersifat persuasif, yakni supaya orang lain bersedia menerima paham atau keyakinan untuk perbuatan dan kegiatan lainnya.

Halliday (1994) dalam komunikasi mempergunakan istilah fungsi, dalam hasil penelitiannya ada tujuh fungsi komunikasi yaitu : Instrumental, regulasi, represintasional, interaksional, personal, heuristik, dan imajinatif. Maka tujuh fungsi komunikasi terdapat relevansi dengan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Berbicara pada hakikatnya adalah proses komunikasi secara lisan antara pembicara dan lawan bicara. Menurut Tarigan (1990:15), berbicara adalah kemampuan mengucapkan bunyi-bunyi artikulasi atau kata-kata untuk mengekspresikan, menyatakan, serta menyampaikan pikiran, gagasan dan perasaan. Maka sesungguhnya peran PPID adalah berbicara untuk menyampaikan tentang informasi berkala, serta merta dan informasi setiap saat yang terdapat pada pasal 9,10, dan 11 undang-undang nomor 14 tahun 2008.

Dalam proses komunikasi terjadi pemindahan pesan dari komunikator kepada komunikan. Simbol tersebut memerlukan saluran sehingga dapat dipindahkan ke komunikan. Saluran untuk memindahkan melalui media udara. Bahasa lisan adalah alat komunikasi berupa simbol yang dihasilkan oleh alat ucap manusia.

Secara terminologi (istilah) seperti yang dikemukakan oleh Forsdale “komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain”. Menurut Laswell “komunikasi itu merupakan jawaban terhadap *who say what in which medium to whom with what* efek yang berarti siapa mengatakan apa dalam media apa kepada siapa dengan apa efeknya”.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dirangkumkan bahwa komunikasi adalah suatu proses dalam penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan media tertentu

yang berguna untuk membuah sebuah pemahaman yang sama diantara mereka, informasi yang disampaikan itu dapat memberikan sebuah efek tertentu kepada komunikan.

Komunikasi merupakan sebuah transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya, membangun hubungan antar sesama manusia, melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap serta tingkah laku orang lain dan berusaha mengubah sikap orang lain.

Adapun komunikasi menurut para ahli sebagai berikut:

Thomas M. Scheidel

Menurut Thomas, manusia itu pada umumnya berkomunikasi untuk saling menyatakan dan mendukung identitas diri mereka dan untuk membangun interaksi sosial dengan orang-orang disekelilingnya serta untuk mempengaruhi orang lain agar berfikir, merasa, ataupun bertindak seperti apa yang diharapkan.

Rudolf F. Verderber

Menurut Rudolf komunikasi memiliki fungsi yakni fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan. Fungsi sosial bertujuan untuk kesenangan, menunjukkan ikatan, membangun dan memelihara hubungan dengan orang lain. Sedangkan fungsi pengambilan keputusan ialah memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan terhadap sesuatu pada saat tertentu.

Gordon I. Zimmerman

Menurut Gordon komunikasi itu berguna dalam menyelesaikan setiap tugas penting abgi kebutuhan kita, juga untuk memberi sandang pangan kepada diri sendiri dan memuaskan kepenasaran kita kepada lingkungan, serta untuk menikmati hidup. Selain itu, hal terpenting dari komunikasi ialah untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain disekitar kita.

Terdapat sebuah unsur-unsur yang ada pada sebuah komunikasi yaitu:

Komunikator

Dalam sebuah proses komunikasi, komunikator memiliki peranan penting karena mengerti atau tidaknya lawan bicara tergantung dari cara penyampaian komunikator. Komunikator juga berfungsi sebagai orang yang memformulasikan pesan kemudian menyampaikannya kepada orang lain atau biasa disebut dengan komunikan yang menerima pesan.

Pesan

Suatu informasi yang akan dikirimkan kepada penerima baik itu secara verbal maupun non verbal. Pesan verbal meliputi pesan yang tertulis seperti: surat, buku, majalah, dan sebagainya sedangkan pesan non verbal meliputi pesan secara lisan berupa percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio, dan sebagainya. Pesan non verbal ini juga dapat berupa sebuah isyarat, gerakan badan, serta ekspresi muka dan nada suara.

## Media

Media merupakan sarana atau alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada komunikan atau sarana yang digunakan untuk memberikan sebuah feedback dari komunikan kepada komunikator.

## Penerima

Penerima merupakan pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber, penerima dapat terdiri dari satu orang atau lebih yang memiliki berbagai macam istilah seperti khalayak, sasaran, atau komunikan. Penerima memiliki elemen penting dalam proses komunikasi, karena jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, maka akan menimbulkan masalah yang sering kali menuntut perubahan pada sumber, pesan, atau saluran.

## Efek

Efek merupakan sebuah perbedaan yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah penerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu pengaruh atau efek juga bisa diartikan sebagai perubahan pada pengetahuan serta sikap seseorang sebagai penerima pesan.

Komunikasi dapat bertindak untuk mengendalikan perilaku dalam berbagai cara, serta menerapkan fungsi kendali, informasi, motivasi, dan penyampaian perasaan emosional.

Supaya proses komunikasi berjalan dengan baik, maka tidak terlepas dari setiap komponen atau sebuah unsur. Adapun komponen atau unsur komunikasi yang dimaksud yaitu:

Sumber (source) merupakan individu atau organisasi yang mengirim pesan.

Proses pengembangan pesan (encoding) merupakan transfer inti pesan ke dalam bentuk lambang yang dapat ditransmisikan.

Tanda (signal) merupakan transmisi pesan melalui berbagai media.

Proses pemaknaan lambang (decoding) merupakan pemahaman makna atau simbol pesan dalam upaya memahami makna pesan.

Penerima (receiver) merupakan individu atau organisasi yang menerima pesan.

Dampak (effect) merupakan umpan balik dari penerima komunikasi kepada sumber tentang pesan yang diterima.

Distorsi (noise) merupakan gangguan atau penyimpangan dari proses komunikasi, membuat kesulitan dalam menginterpretasikan pesan seperti yang dimaksud oleh sumber

## **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan tuntutan dari masyarakat terhadap negara, tuntutan yang menyangkut kepentingan publik. Hal ini agar seseorang ingin mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari negara. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui birokrasi harus berorientasi pada kepentingan publik. Hal tersebut seiring dengan pendapat Dwiyanto (2006:57) memahami kualitas pelayanan publik, yakni : pertama adminitrasi klasik dan administrasi klien; kedua manajemen publik dan kepuasan pelanggan; ketiga pelayanan publik baru dan kualitas pelayanan bagi warga negara. Terkait dengan pelayanan publik,

Kualitas jasa dari sudut penilaian pelanggan (masyarakat) dibedakan atas tiga dimensi : 1) Outcome dimension, yaitu berkaitan apa yang diterima konsumen atau publik; 2) Process related dimension, yaitu berkaitan dengan cara jasa disampaikan atau disajikan; 3) Corporate image, yaitu berkaitan dengan citra perusahaan/badan publik di mata konsumen dimensi ini sama dengan kredibilitas; Pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial dan menjadi bagian penting dalam mendukung penguatan pelaksanaan manajemen publik, Christian Gronroos dalam Alma (2007: 216). Dengan demikian tingkat keberhasilan manajemen publik yang diselenggarakan oleh pemerintah akan tercermin salah satunya dari kualitas pelayanan publik. Dalam konteks inilah penyedia pelayanan publik dituntut untuk menghadirkan sebuah produk yang tidak saja dapat memuaskan masyarakat, tetapi juga mampu memberikan pelayanan publik secara mengesankan. Standar pelayanan publik yang harus di terapkan dalam setiap proses pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi enam hal yaitu : Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta petugas pemberi pelayanan, menurut Mahmudi (2007:220-221).

Pandangan yang lebih esensial pelayanan publik terdapat pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 21. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: a. dasar hukum; b. persyaratan; c. sistem, mekanisme, dan prosedur; d. jangka waktu penyelesaian; e. biaya/tarif; f. produk pelayanan; g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; h. kompetensi pelaksana; i. pengawasan internal; j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k. jumlah pelaksana; l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan n. evaluasi kinerja pelaksana.

Maka dengan pendekatan teori tersebut, pelayanan informasi publik menjadi dominan diberikan oleh negara terhadap masyarakat. Karena pada akhirnya publik akan menuntut pelayanan yang terbaik dari negara. Sehingga pintu masuk pelayanan informasi publik akan terletak pada sejauhmana peran PPID pemerintah Kabupaten Luwu menimplementasikan regulasi yang ada saat ini.

### **2.3 Pelayanan Informasi Publik**

1. Menurut Napitupulu (2012:164) pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

2. Kotler didalam Napitulu (2012:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut : Intangibility (tidak berujud) tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. a. Inseparability (tidak dapat dipisahkan), dijual, lalu di produksi dan di konsumsi secara bersamaan karena tidak dapat di pisahkan. b. Variability (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan. c. Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama) : jasa tidak dapat disimpan dan permintaanya berfluktuas.

3. Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna publik service yang berarti berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Menurut LP Sinambela, Dkk (2011:52) pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapa yang menerimanya. Systeem administrasi negara yang efisien dan efektif bukan dicerminkan dari hasil koreksi dan pengaduan dari publik, tetapi merupakan hasil ciptaan kreatif atas dasar pengelolaan pemerintahan yang proaktif terhadap berbagai keperluan publik 4. Pelayanan publik (publik service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (publik service) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara / daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Menurut keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berry (dalam Nasution, 2010:87) ada lima kualitas pelayanan publik yaitu

- a. Keandalan, kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat
- b. Daya tanggap, kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberi jasa cepat
- c. Kepastian, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- d. Empati, kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi

Kasmie (2005:31) dalam Pasalog (2008:133), mengatakan bahwa Pelayanan Publik yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2008:143) untuk menilai Kualitas Pelayanan Publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Pelayanan publik di Negara Demokrasi setidaknya harus memenuhi:

- a. Responsiveness atau resposivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan.
- b. Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip atau ketentuan – ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses pentelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma – norma yang berkembang dalam masyarakat.

Bambang Istianto (2011:120) Mengatakan bahwa kualitas Pelayanan itu berfokus pada lima bidang yakni:

- a. Fokus pada pelanggan (customer focus) identifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan/atau perantara) merupakan prioritas utama apabila itu sudah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka.
- b. Keterlibatan total (total involvement) keterlibatan total mengandung arti komitmen total.
- c. Pengukuran, dalam hal ini, kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran – ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan

Pada UUD 45 pasal 28 F di sebutkan “ setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”. Pasal 28 F ini mengindikasikan bahwa negara hadir dan menjamin dalam pemenuhan hak asasi manusia (HAM) bagi setiap warganya. Penerapan hak tersebut diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi publik. Melalui UU Keterbukaan Informasi Publik, publik dapat mengetahui, ikut mengawasi, serta berperan aktif atas jalannya pemerintahan.

Sementara pada ayat 3 disebutkan “Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

Pelayanan Informasi Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan Penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau Penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan undang- undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Peraturan komisi informasi tentang Standar layanan informasi publik, terdapat kewajiban dari badan publik untuk membuat laporan

layanan informasi pada setiap tahunnya. Laporan tersebut harus disampaikan kepada komisi informasi paling lambat tiga bulan setelah pelaksanaan tahun anggaran. Artinya maksimal setiap bulan Maret, maka badan publik harus sudah menyampaikan laporan layanan informasi tersebut.

Ditinjau dalam konteks regulasi, maka sesungguhnya peran pemerintah lebih besar untuk menjadi pendorong keterbukaan informasi publik di propinsi Banten khususnya. Karena hakikatnya Badan publik harus memenuhi kebutuhan hak akses warga negara, oleh sebab itu peningkatan sarana dan prasarana menjadi kunci kepuasan publik.

## **2.4 Pengelola Informasi Dan Dokumentasi**

Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik.

Kemudian dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 3 Tahun 2017 tentang Tata Tertib Penyelenggaraan Data dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Negara-Negara Sekitarnya. Pasal 1 ayat 10 menyatakan bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab mengumpulkan, melaporkan, menyimpan, memelihara, memberikan, menyampaikan, dan memberikan administrasi data informasi dan dokumentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan lembaga legislatif di sekitarnya. terdiri dari Pejabat Pengelola Informasi dan otoritas pemerintah lingkungan, dokumentasi utama/pembantu (PPID). Kemudian, yang dimaksud dengan pimpinan PPID adalah otoritas yang merupakan pimpinan utama Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Peraturan Komisi Data Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Informasi, dimaknai bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah organisasi yang menyimpan, mencatat, dan memberikan informasi di Badan Publik serta memberikan seluk-beluk atasan PPID sebagaimana dimaksud dalam aturan ini. PPID meminta pemohon yang meminta informasi sesuai aturan dan norma PPID, khususnya, untuk memberikan informasi data yang dibatasi dengan menggunakan rencana belanja kantor publik. Perintis PPID Kabupaten Simeulue adalah Sekda Kabupaten sebagai perintis PPID. Sementara itu, Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian adalah PPID Utama. Hal ini menjadi dorongan bagi kewenangan PPID dan PPID yang fundamental dibantu oleh Asisten PPID untuk memberikan informasi yang diwajibkan oleh seluruh penduduk atau pemohon data informasi. PPID dan pejabat kehumasan memiliki tugas yang berbeda. Perbedaan yang pokok adalah pejabat kehumasan merupakan juru bicara bagi instansinya, sedangkan PPID bertanggung jawab atas pengelolaan informasi dan dokumentasi sesuai dengan klasifikasi jenis-jenis informasi. Selain itu, pejabat kehumasan adalah kepala unit kerja yang melaksanakan urusan wajib bidang komunikasi dan informasi serta tugas-tugas kehumasan. Sementara PPID melekat pada pejabat struktural yang membidangi tugas dan fungsi pelayanan informasi. Seiring sudah terbentuknya Dinas Komunikasi informatika dan persandian, Humas itu dialihkan ke Dinas Komunikasi informatika dan persandia tepatnya dibidang PPID agar pelaksanaan dan kegiatan itu bisa berjalan dengan baik dan tepat sasaran (Wawancara Ali Muhayatsah.SH/ 2022).

PPID pelaksana pada dasarnya pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai PPID pada SKPD di lingkungan pemerintah kabpateb/kota. masyarakat lebih mudah dalam mengajukan permintaan informasi dan tidak ribet karena dilayani melalui satu pintu. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu (PPID Pembantu) adalah seorang yang menjalankan tugas dan fungsinya sebagai PPID di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPA) Kabupaten Simeulue di lingkungan Pemerintah Daerah

PPID Kabupaten luwu dibantu oleh Pejabat Fungsional Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang meliputi Pelaksana Teknis/Administrasi, Arsip, Administrator Komputer, Petugas Humas, Pustakawan dan Pejabat Fungsional lainnya(Rohmah, 2019).

Bidang Manajemen, Pelayanan Informasi Publik, dan Hubungan Media mempunyai tugas penyiapan pelaksanaan kebijakan, standar, prosedur, kriteria, pemberian bimbingan teknis, pengawasan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengelolaan opini, aspirasi publik dan hubungan media di lingkungan pemerintah mengelola informasi untuk mendukung kebijakan nasional, dilingkungan daerah dan layanan informasi publik(Nasution & Thamrin, 2016).

## **2.5 Peran Komunikasi Pengelola Informasi Dan Dokumentasi**

Peran berarti laku, bertindak didalam kamus bahasa Indonesia peran ialah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dimasyarakat (E.St.Harahap,dkk,2007:854) sedangkan makna peran yang dijelaskan dalam status kedudukan dan peran masyarakat dapat dijelaskan melalui beberapa cara yaitu:pertama penjelasan histories, Menurut penjelasan historis konsep peran semula dipinjam dari kalangan yang memiliki hubungan erat dengan drama atau teater yang hidup subur pada zaman Yunani kuno atau Romawi Menurut Soerjono Soekanto (2009:212)peranan (role)merupakan aspek dinamis kedudukan(status) apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya dia menjalankan suatu peranan mencakup paling sedikit tiga hal yaitu: 1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat 2. Peranan merupakan suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi 3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai peranan individu yang penting bagi struktur sosial Melihat dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa peran yang dijalankan oleh seorang individu ataupun kelompok merupakan suatu cerminan dari sebuah harapan dan tujuan yang akan dicapai terhadap perubahan perilaku yang menyertainya Menurut Painan Napitupulu (2012:185) peranan adalah setiap posisi dalam organisasi pemerintah yang mempunyai ketentuan dalam berperilaku, cara bagaimana aparaturnya bertindak, Peranan ini dibatasi oleh otoritas, pemerintah, control, evaluasi, peraturan dan anggaran. Setiap aparaturnya diuntut untuk patuh terhadap peranan masing-masing sebagaimana dirumuskan dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang pada hakikatnya berisi pola sikap dan perilaku yang diizinkan, sesuai norma nilai, keinginan dan harapan masyarakat. Interaksi antara peran pemerintah sebagai subyek pelayanan melibatkan beberapa dimensi peran sebagaimana dikemukakan Bidle dan Thomas dalam P.Napitupulu (2012:185)dimensi peran meliputi: 1. Orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial terdiri dari aktor, pelaku, atau pribadi yakni orang yang sedang berperilaku menurut

suatu peran tertentu untuk mencapai target atau sasaran, yakni orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya 2. Perilaku yang muncul dalam interaksi itu 3. Kedudukan orang-orang dalam perilaku 4. Kaitan antara orang dan perilaku Menurut Rivai dalam Sitorus (2006:133) peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan dapat diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Peran menurut Kozier dalam Sitorus (2006:134) peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system

Komunikasi publik diartikan sebagai kegiatan memahami, merancang, menerapkan, dan mengevaluasi kampanye komunikasi yang berhasil dalam sebuah kerangka kerja untuk melayani kepentingan umum. Program-program dalam komunikasi publik menggunakan komunikasi untuk menginformasikan atau mempersuasi, membangun hubungan, dan untuk mendorong dialog terbuka dalam organisasi terhadap solusi jangka panjang.

Menurut Dennis Dijkseul dan Markus Moke (2005), komunikasi publik didefinisikan sebagai kegiatan dan strategi komunikasi yang ditunjukkan kepada khalayak sasaran.

- a. PPID bertugas melayani pemohon yang meminta informasi sesuai dengan ketentuan dan prinsip PPID yakni hanya menyediakan informasi yang dikuasai dengan menggunakan anggaran Badan Publik. Selanjutnya, dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2010 pasal 4, disebutkan bahwa PPID bertugas dan bertanggung jawab dalam:
  - b. Penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan
  - c. informasi.
  - d. Pelayanan informasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
  - e. Pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan sederhana.
  - f. Penetapan prosedur operasional penyebaran Informasi Publik.
  - g. Pengujian Konsekuensi.
  - h. Pengklasifikasian Informasi dan/atau pengubahannya.
  - i. Penetapan informasi yang Dikecualikan yang telah habis Jangka Waktu Pengecualiannya sebagai Informasi Publik yang dapat diakses.
  - j. Penetapan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas Informasi Publik.

## 2.6 Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi

Pejabat Pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang Penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Kemudian dalam Peraturan Menteri dalam negeri Republik Indonesia nomor: 3 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi lingkungan Kementerian dalam negeri dan pemerintah daerah. pada pasal 1 ayat 10 disebutkan bahwa Pejabat Pengelola informasi dan dokumentasi(PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam Pengumpulan,

pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi, dan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kemendagri dan pemerintah daerah, yang terdiri dari Pejabat Pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) utama/pembantu. Kemudian yang dimaksud dengan atasan PPID adalah pejabat yang merupakan atasan Pejabat Pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) utama.

Di bawah ini digambarkan peran PPID dalam memberikan layanan permohonan informasi sebagai berikut :

informatika statistik dan persandian, hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya keberatan terhadap atasan PPID. Ada konsekuensi hukum apabila permohonan informasi ini tidak diberikan kepada pemohon informasi. Konsekuensi tersebut berupa ada hak dari pemohon untuk menyapaikan permohonan penyelesaian sengketa informasi. Skema permohona sengketa tersebut dapat digambarkan seperti di bawah ini :

Penyelesaian sengketa informasi merupakan jalan terakhir bagi para pihak untuk bisa mengkomunikasikan tentang masing-masing kepentingannya. Maka pada tahap ini para pihak harus mampu menyakinkan bahwa informasi yang di mohonkan adalah informasi yang sesuai dengan undang-undang nomor 14 tahun 2008. Argumen –argumen tersebut harus tersampaikan dalam sidang adjudikasi nonlitigasi di komisi informasi.

Adapun tugas dan tanggung jawab pejabat pengelola informasi dan Dokumentasi menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 35 Tahun 2010 pasal 9 tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kementrian dalam Negeri dan Pemerintah Daerah adalah: 1. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu. 2. Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayan informasi kepada publik 3. Melakukan verifikasi bahan informasi publik; 4. Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan 5. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi 6. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.

## **2.7 Keterbukaan Informasi Publik**

Pemerintah menetapkan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik untuk memberi jaminan terhadap semua orang dalam memperoleh informasi publik. Undang-undang KIP ini merupakan gagasan dari Indonesia Center For Enviromental Law (ICEL), sebuah lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang kebijakan lingkungan. Kemudian lahirnya undang-undang keterbukaan informasi publik di indoensia berawal dari inisiatif DPR RI berupa rancangan undang-undang kebebasan memperoleh informasi publik. Pada tahun 2005, RUU Kebebasan Memperoleh Informasi Publik (KMIP) di ajukan kepada pemerintah untuk dimintakan tanggapan dan penyusunan Daftar Inventarisasi Masalah (DIM), dengan amanah presiden, menteri komunikasi dan informatika serta menteri Hukum dan HAM membahas RUU tersebut bersama DPR

RI pada tanggal 30 April 2008 menjadi undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang mulai berlaku efektif pada tanggal 30 April 2010.

