Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol 5, No. 1, 2023, pp. 62-86
Website:http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP, **p-ISSN 2722-1717**

Efektivitas Aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi

Author:
Anisa Anggun Pramesti[1], Yudha Mardhatillah[2*]

Affiliation:
Pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat[1]
Institut Pemerintahan Dalam Negeri[2]

e-Mail: anisapramesti12@gmail.com[1], yudha.ipdn@gmail.com[2]*
*Correspondence Author

Receieved, 20 Oktober 2022
Revised, 09 Juli 2023
Accepted, 13 Juli 2023
Available Online, 25 Agustus 2023

Abstrak

Judul penelitian yaitu "Efektivitas Aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Dalam Pelayanan Informasi Publik". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan penerapan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik serta memahami apa saja yang menjadi kendala serta upayanya. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas dari Duncan dimana ada 3 indikator yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara yang memiliki 4 indikator tentang pelayanan publik yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, dan kompetensi petugas. Peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Sumber datanya ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data Adapun Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Mengacu pada hasil pengamatan serta wawancara yang dilakukan, penulis menemukan efektivitas aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih belum efektif karena masih terdapat banyak kekurangan dan hambatan dalam pelaksanaanya. Keterlambatan pengelolaan permohonan informasi melalui aplikasi PPID, masih kurang dalam pelaksanaan sosialisasi, kurangnya informasi terbaru, serta minimnya fasilitas sarana dan prasarana. Penulis menyarankan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat bisa meningkatkan sosialisasi dalam pengoperasian aplikasi PPID ke seluruh OPD di Pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, kemudian melakukan monitoring serta evaluasi pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID, serta meningkatkan fasilitas SDM dan sarana/prasarana untuk mendukung jalannya aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik yang diperlukan publik.

Kata kunci: Efektivitas, Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi, Pelayanan Informasi Publik.

Abstract

The title of the research is "Effectiveness of Information Management Officer Application and Documentation in Public Information Services." This study aims to determine the effectiveness of implementing the PPID application in public information services and to understand what are the obstacles and efforts. The theory used is Duncan's theory of effectiveness where there are 3 indicators namely goal attainment, integration and adaptation as well as the Decree of the Minister for Administrative Reform which has 4 indicators regarding public services namely service procedures, turnaround time, service products, and officer competence. Researchers used a descriptive method with an inductive approach. There are two data sources, namely primary data sources and data sources. The data collection technique is done by documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Referring to the results of observations and interviews conducted, the authors found that the effectiveness of the application of information management and documentation officials in public information services at the Office of Communication and Informatics of West Tanjung Jabung Regency is still not effective because there are still many deficiencies and obstacles in its implementation. Delays in the management of requests for information through the PPID application, still lacking in the implementation of socialization, lack of the latest information, and the lack of facilities and infrastructure. The author suggests that the Office of Communication and Information of West Tanjung Jabung Regency can increase socialization in the operation of the PPID application to all OPDs in the Government of Tanjung Jabung Barat Regency, then monitor and evaluate public information services through the PPID application, and improve human resource facilities and facilities/infrastructure to support its running. PPID application in public information services needed by the public.

Keywords: *Effectiveness, Information and Documentation Management Officer, Public Information Service.*

1. Pendahuluan

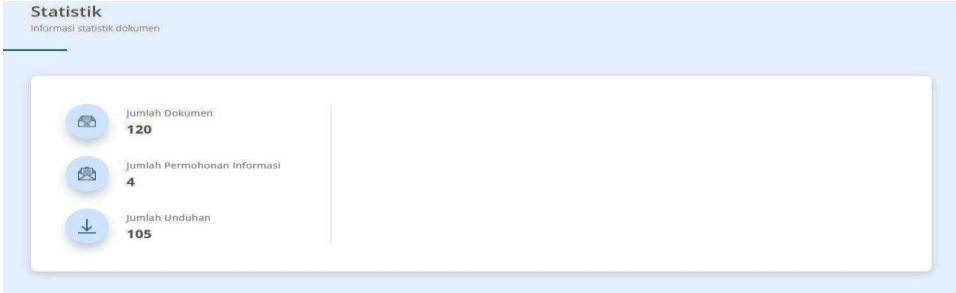
Perkembangan teknologi dimasa saat ini menghadapi sebuah kemajuan yang sangat cepat dimana hampir semua kegiatan berhubungan dengan teknologi, contohnya saat pandemi ini para pelajar dapat belajar secara *daring*, para pegawai dapat bekerja dari rumah atau *work from home*, kemudian pengurusan dokumen penting secara *online* dan sebagainya. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui seputar informasi terbaru bisa diakses dengan cepat di berbagai media sosial dan *website* baik itu pemerintah maupun swasta. Di era digital saat ini, pemerintah juga menggunakan sosial media untuk menyebarkan informasi. *Instagram, Facebook*, dan *Twitter* menjadi platform alternatif untuk berbagi konten. Contohnya, ketika aplikasi TIK TOK diblokir oleh Menkominfo, informasi tersebut cepat tersebar luas di masyarakat. Ini disebabkan oleh peran media sosial, seperti *Instagram* dan *Facebook*, yang menjadi alternatif penyampai informasi karena banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan media sosial, sehingga informasi dapat diakses

dengan mudah dan cepat.

Informasi yang cepat sangat dibutuhkan oleh orang banyak, atas dasar informasi banyak hal yang diciptakan, tanpa adanya informasi seseorang tidak bisa berkembang kearah yang lebih baik. Keterbukaan Informasi Publik (KIP) membuat kesempatan kepada masyarakat memperoleh informasi tentang aturan yang diberlakukan oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 23 ayat (4) terkait pelayanan publik penyelenggaraan bertanggung jawab melaksanakan sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik yang paling kurang mencakup bentuk penyelenggaraan, profil pelaksanaan standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta penilaian kinerja. Salah satu bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih yaitu keterbukaan informasi di semua badan publik. Organisasi ini harus memperlihatkan transparansi serta akuntabilitas dengan cara terbuka akan informasi serta membuka jalan bagi masyarakat untuk berpartisipasi menyuarakan pendapat mereka, utamanya dalam hal mengadaptasi kebiasaan baru yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Penyediaan informasi yang akurat, transparan, dan akuntabilitas oleh badan public perlu untuk konsisten dilakukan.

Salah satu program pelayanan publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat adalah program informasi publik terbuka. Program ini merupakan implementasi dari Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 mengenai keterbukaan informasi publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat menjalankan program ini melalui pengembangan aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) menetapkan standar pelayanan informasi publik. Standar ini mencakup petugas pelaksana layanan informasi, produk layanan, akses internet gratis, dan penetapan layanan informasi sertasi prosedur pelayanannya. Informasi statistika dalam dokumen pelayanan informasi publik yang diambil dari aplikasi PPID Kabupaten Tanjung Jabung Barat disajikan di bawah ini.

Gambar 1 Informasi Statistika Dokumen



Sumber : https://ppid.tanjabbarkab.go.id/ (2021)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat berkomitmen supaya memberikan pelayanan informasi publik per aplikasi PPID secara efektif serta efisen. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dilaksanakan melalui PPID salah satunya web https://diskominfo.tanjabbar.go.id sebagi wahana penyediaan informasi publik yang dibutuhkan olehmasyarakat maupun badan hukum.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat memiliki peran serta kewajiban untuk menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, sert pelayanan informasi publik yang dikasih untuk masyarakat. Pelayanan PPID bisa diakses melalui aplikasi serta *website* https://ppid.tanjabbarkab.go.id/. Melalui PPID komponen-komponen Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat serta badan publik bisa mengeluarkan informasi yang dikuasai selanjutnya tersusun sebagai Data Informasi Publik secara spontan. Oleh karena itu perlu adanya sinergitas dan kesigapan antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan komponen kerja PPID dari setiap OPD untuk menyediakan segala data dan dokumen informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun badan hukum.

Melalui *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat (https://diskominfo.tanjabbarkab.go.id) atau melalui *website* PPID Kabupaten Tanjung Jabung Barat (https://ppid.tanjabbarkab.go.id) masyarakat bisa mengakses informasi secara *online* di situs resmi pemerintahan dimana saja dan kapan saja baik melalui *device* pribadi maupun disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Gambar 2
Website Dinas Komunikasi dan Informatika
KabupatenTanjung Jabung Barat

Sumber: https://diskominfo.tanjabbarkab.go.id/ (2021)

Gambar 3
Website Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi
Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Sumber: https://ppid.tanjabbarkab.go.id/.(2021)

Secara keseluruhan masih terdapat berbagai kendala dan dapat dikatakan belum efektif, faktanya masih lambat dalam menyediakan informasi oleh PPID, banyak tidak terpenuhi permohonan informasi ketika menerima jawaban yang disampaikan akhirnya menjadi masalah, kurangnya informasi terbaruyang tersedia pada PPID, kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat belum tahu alur permintaan informasi yang sebenarnya harus dari PPID, masih kurang sarana dan prasarana untuk menjalankan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik.

Penelitian mengumpulkan informasi pelaksanaan program berjalan, sehingga menimbulkan rasa ketertarikan peneliti untuk terus menggali informasi lebih dalam terhadap seberapa efektif aplikasi yang terdapat di Dinas Komunikasi dan Informatika terhadap pengelolaan pelayanan informasi publik dalam rangka menciptakan transparansi kepada masyarakat kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan sebelumnya, Pada penelitian yang dilakukan oleh (Khairul Fikri, 2020), menggunakan metode Metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan induktif. Penulis menemukan hasil Dinas Komunikasi dan Informatika dan Statistika Provinsi Riau telah mendirikan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang sudah di amanatkan dalam Surat Keputusan Gubernur sebagai bukti keseriusan dalam melayani publik dalam hal permintaan informasi publik.

Penelitian Kedua yang dilakukan oleh (Ira Novita, 2019) menggunakan Metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan induktif. Hasil pembahasan yang ditemukan Penulis Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berperan sebagai Administrator, Fasilitator, Operator Sistem Informasi dan Evaluator dalam hal pelayanan informasi publik.

Penelitian Ketiga yang dilakukan (Rachmat Backtiar, 2014) menggunakan Metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan induktif. Penulis menemukan Hasil Implementasi Undang- Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah berjalan maksimal sebab telah mendekati angka 85,54%. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi telah melaksanakan tugas sebagaimana mestinya atau dapat dikatakan telah relatif mengerti terkait tugas serta kewajibannya.

Penelitian Keempat yang dilakukan oleh (Melasari & Rizki Ansari, 2020), menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. Pada penelitian ini Penulis menemukan hasil yang menunjukkan bahwa kinerja PPID Kabupaten Bungo dalam pemenuhan ketersediaan informasi publik belum maksimal yang ditunjukkan mengakibatkan pelayanan informasi yang diterima kurang memuaskan masyarakat. Penyebabnya karena kurangnya informasi publik. Namun demikian, pengembangan data/informasi publik belum dilakukan. Sebagai yang utama penyedia informasi publik, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai PPID Pembantu di Kabupaten Bungo belum menjalankan fungsinya penyetoran informasi kepada PPID induk dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian lain yang juga meneliti tentang penerapan aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang dilakukan oleh (Khansa Henovanto et al., 2019). Penelitian ini berhasil menemukan bahwa walaupun DKI

Jakarta telah berhasil meraih penghargaan ini, tetap ada hal yang perlu menjadi evaluasi, sehingga analisis ini juga mencari permasalahan yang bisa menjadi bahan masukan baik bagi pemerintahan provinsi DKI Jakarta sendiri maupun pemerintahan provinsi lainnya agar terus menerapkan dan mendukung keterbukaan informasi publik.

Bisa dikatakan bahwa penelitian yang dilakukan mempunyai kesamaan dari segi topiknya yang akan dibahas yaitu tentang penerapan aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi (PPID), metode menurut penelitian sebelumnya telah dilakukan dengan penelitian saat ini memiliki kesamaan, yaitu menggunakan Metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan induktif. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan pada rentang waktu 2014-2020 yaitu fokusnya pada peranan aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi (PPID) terkait pelayanan informasi publik sedangkan penelitian saat ini fokusnya mengenai keefektivitasan aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi (PPID) dalam pelayanaan informasi publik, serta lokusnya berbeda.

2. Metode Penelitian

Peneliti memutuskan untuk mengaplikasikan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Moleong (2011) mengatakan metode kualitatif yaitu observasi, wawancara atau penelaahan dokumen. Fernandes (2017) menjelaskan data adalah gabungan datum dari semua kenyataan tinjauan dari peneliti dalam urusan menyelesaikan permasalahan. Yang mana agar mudah terkait mengelompokkan data berdasarkan sumbernya terdapat dua jenis pengelompokkan diantaranya:

1. Data Primer ialah data yang benar-benar baru dan asli yang peneliti kumpulkan yang asalnya dari pelaksana penelitian.
2. Data Sekunder adalah data yang telah diolah dan dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah tersedia. Contohnya: dokumen penelitian terdahulu dan sumber yang tersedia di perpustakaan.

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017) yaitu cara paling utama terkait penelitian, sebab maksud primer dari penelitian yakni memperoleh data dengan tidak harus mengetahui prosedur pemilihan informasi, peneliti tidak dapat

memperoleh informasi yang memenuhi pedoman informasi yang telah ditunjuk sebelumnya. Berikut beberapa teknik yang peneliti gunakan, diantaranya :

a. Wawancara

Sugiyono (2017) wawancara yaitu persambungan oleh dua manusia agar berbagi informasi dan pendapat melali tanya jawab, sehingga menghasilkan informasi pengembangan makna tentang topik tertentu. Peneliti memilih wawancara semi terstruktur sebagai pedoman wawancara dalam mengumpulkan informasi dari informan yang ingin diwawancarai.

a. Observasi

Nazir (1988) menyatakan bahwa observasi atau pengamatan langsung yaitu mengumpulkan data dengan observasi secara langsung tanpa adanya bantuan dari suatu alat. Peneliti menerapkan observasi partisipasif yaitu peneliti secara langsung berada atau terlibat langsung dengan aktivitas sehari-hari orang yang sedang diteliti.

b. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2013) dokumentasi asal katnya dari dokumen artinya barang-barang tertulis, didalam penerapannya, peneliti memeriksa benda-benda tertulis contohnya buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan lain-lain. Penelitian ini sangat memerlukan dokumen-dokumen terkait. Dokumen dan data yang dimaksudkan adalah dokumen dan data di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Analisis data yang peneliti terapkan bermodel interaktif yang dikemukakan Miles dan Huberman (1994) dalam Sugiyono (2017). Adapun model analisisnya sebagaimana penjelasan berikut ini :

1. Reduksi Data

Dalam penelitian lapangan akan banyak data yang diperoleh apabila sering turun ke lapangan. Dengan banyaknya data yang diperoleh dan supaya permasalahan tidak rumit maka perlu untuk segera melakukan analisis data dengan reduksi data.

2. Penyajian Data

   Banyak sekali cara untuk menyajikan data kualitatif seperti dengan bagan, uraian, hubungan antar kategori flowchart dan lain-lain. Namun menurut Miles dan Humberman (1994) dalam Sugiyono (2017) penyajian data penelitian kualitatif lapangan lebih sering menggunakan teks yang sifatnya naratif.

3. Menarik Kesimpulan

   Menurut Sugiyono (2017), Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ialah penemuan-penemuan baru yang sebelumnya belum ada. Bentuk penemuan bisa saja gambar suatu objek, deskripsi, hubungan interaktif, hipotesis atau teori yang sebelumnya tidak jelas dapat menjadi jelas dengan penarikan kesimpulan.

Sebagaimana penjabaran sebelumnya, jelas bahwa penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah langkah yang diperlukan untuk membuat gambaran yang sebelumnya belum jelas menjadi lebih mudah dipahami. Kesimpulan awal sifatnya adalah sementara, apabila peneliti kembali ke lapangan dan tidak mendapatkan data yang mendukung maka kesimpulan awal bisa berubah. Tetapi apabila peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data kemudian memperoleh data yang konsisten dan terpercaya maka kesimpulan yang telah dibuat akan meyakinkan.

3. Hasil dan Pembahasan

1) Penerapan Aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi Publik Dalam Pelayanan Informasi Publik

Penerapan aplikasi PPID dalam peningkatan pelayanan informasi publik bisa dilakukan melalui https://ppid.tanjabbarkab.go.id/ dan aplikasi ini mulai diresmikan pada November 2020. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Bapak Ir. Taharuddin, beliau mengatakan bahwasannya, “Sebenarnya aplikasi PPID dibuat dalam rangka untuk meningkatkan kuaitan pelayanan publik dalam permohonan informasi dari masyarakat agar lebih tertib dan bisa dipertanggungjawabkan”.

Dalam wawancara ini penulis mengamati bahwa aplikasi PPID yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat

ini sangat dibutuhkan untuk mendukung jalannya proses pelayanan informasi publik terutama demi mengedepankan sisi akuntabilitasnya. Artinya dalam mengelola permohonan informasi berbasis aplikasi ini peran masing-masing pihak akan lebih jelas bentuk pertanggung jawabannya. Adanya peraturan-peraturan atau pun kebijakan yang turun ke daerah menjadi dasar kenapa aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik ini dibuat serta dikembangkan. Tuntutan dari atas ini mendorong Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat untuk bergerak dan menerapkan aplikasi PPID semaksimal mungkin. Standar operasional pengelolaan pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID ialah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas PPID guna memberikan kejelasan terhadap kewenangan, pembagian tugas, dan tanggung jawab.

2) Analisis Fokus Dari Perspektif Teoritis

Untuk mengetahui efektivitas Aplikasi PPID, dalam Penelitian ini penulis menggunakan teori Duncan dalam Steers (2020:53) yang mencakup (1) Pencapaian Tujuan, (2) Integrasi, (3) Adaptasi, serta Penulis meggunakan teori pendukung untuk melengkapi efektivitas tersebut yaitu menggunakan Standar Pelayanan Publik yang dirujuk berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang meliputi : (1) Prosedur Pelayanan, (2) Waktu Penyelesaian, (3) Produk Pelayanan, (4) Kompetensi Petugas.

a) Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan dalam Steers (2020) mengatakan bahwa, "pencapaian tujuan merupakan semua usaha untuk mencapai tujuan harus di liat sebagai suatu proses". Dalam mengukur tercapainya tujuan dalam penelitian ini, peneliti menggunaka 3 indikator, diantaranya: jangka waktu pencapaian, sasaran target, dan dasar hukum. Aplikasi PPID memungkinkan transparansi. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik memiliki salah salah satu tujuan yaitu peningkatan pengeloaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik sehingga bisa memberi layanan informasi yang baik. Selain itu, tujuan membuka akses publik adalah badan publik, terutama tempat penulis melakukan penelitian.

Memperkuat informasi tersebut Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Ir.

Taharuddin, beliau mengatakan bahwasannya, "Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat berorientasi dalam menepatkan target yang menjadi tujuan konkrit guna mewujudkan akses informasi dengan tatanan pemerintahan yang profesional, transparan, serta berorientasi terhadap pelayanan informasi public serta diikuti upaya meningkatkan dan mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas".

Beliau juga menambahkan bahwa, "Dengan adanya aplikasi PPID ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat menjadi lebih aktif lagi dan masyarakat punya padangan positif pada pemerintahan, sehingga kepercayaan masyarakat pada pemerintahan pun ada dan untuk pengambilan keputusan pun masyarakat bisa dilibatkan".

Berdasarkan wawancara tersebut diatas, penulis mendapatkan informasi bahwa pelaksanaan pelayanan informasi publik yang melibatkan masyarakat menjadi sasaran target untuk tujun yang konkrit dimana telah dilakukan secara online melalui aplikasi PPID Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Dengan ini manfaat yang diterima bisa memudahkan masyarakat melakukan permohonan informasi secara mudah walaupun tidak mendatangani badan publik secara langsung.

Selanjutnya penulis mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Bapak Suryansyah, S.Kom. Beliau mengatakan bahwa "Dasar hukum atas terbentuknya aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik yaitu Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang mampu berperan atas pengelola serta pemberi informasi dan dokumen yang didapat dari badan publik terkait amanat adanya kehadiran PPID, memberikan kemudahan terhadap public untuk mendapatkan informasi".

Berdasarkan wawancara tersebut Penulis mendapatkan hal dalam mewujudkan penerapan dari tujuan keterbukaan informasi publik dalam Undang-Undang Keterbukaan Infornasi Pubik yang bermanfaat dalam mengoptimaliasi perlindungan masyarakat terhadap pelayanan publik agar tidak terjadi kekeliruan. Dilaksanakan revolusi pelayanan informasi terhadap badan publik untuk menyajikan informasi untuk masyarakat secara kreatif, antusias, dan aktif.

b) Integrasi

Menurut Duncan dalam Steers (2020), integrasi merupakan komponen penting dari efektivitas. Integritas ialah tolak ukur baik tidaknya suatu organisasi dalam berinteraksi, mencapai konsensus, serta berkomunikasi dengan organisasi lain. Dalam hal ini organisasi lainnya yaitu masyarakat maupun organisasi perangkat daerah (OPD). Proses sosialisasi sudah dilaksanakan sejak awal pembentukan Pejabat Pengelolaan Informasi Publik (PPID). Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat aktif dalam meningkatkan pelayanan informasi publik dengan melaksanakan sosialisasi SOP PPID. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman PPID yang ada di lingkungan pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyangkut tanggung jawab serta petugas dalam pelayanan informasi publik.

Melalui wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pengelollan Opini Publik Ibu Fahrizawati, S.Pd, penulis mendapatkan informasi bahwa, diharapkan bahwa adanya aplikasi PPID ini, kebutuhan tentang informasi pelayanan publik tidak terputus pada pihak-pihak tertentu, tapi harus diusahakan untuk sampai kepada seluruh masyarakat begitu. Serta yang berada di lingkungan Kabupaten Tanjung Jabnung Barat akan tanggung jawab dan tugas dalam pelayanan informasi publik ini.

Berdasarkan pengamatan di lapangan penulis mendapatkan bahwa sosialisasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat ditujukan agar OPD dan masyarakat dapat mengetahui bagaimana prosedur dan alur dalam pelayanan informasi publik namun sosialisasi ini belum semuanya dilakukan kepada seluruh OPD.

c) Adaptasi

Melalui wawancara dengan Bapak Ir. Taharuddin selaku kepala mengatakan bahwa, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam peningkatan kemampuan, kapasitas pengelolaan serta pelayanan informasi publik dengan aplikasi PPID ini caranya ialah mengadakan kegiatan Bimtek Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Berdasarkan pengamatan langsung penulis bahwa peningkatan kemampuan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat terlihat dalam materi/buku yang dikasih oleh Kementerian Komunikasi dan Informatik Republik Indonesia yang memberikan pengetahuan lebih spesifik tentang penggunaan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik serta dapat memahami fungsi sekaligus tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat.

Begitu pula berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik ibu Lucia Resniani, SE beliau mengatakan bahwa," fasilitas sarana/prasarana masih kurang memadai dimana kami belom memiliki ruang layanan informasi, hanya memiliki 1 (satu) unit PC yang terhubung dengan internet yang bisa dimanfaatkan pemohon informasi ketika permohonan informasinya sedang di proses. Kami sudah meminta bantuan kepada pemerintah daerah tetapi saat ini masih dalam proses. Dengan fasilitas seadanya kami akan berusaha untuk memenuhi informasi yang diminta oleh masyarakat dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan pengamatan yang penulis amati bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih kurang dalam pemenuhan sarana prasarananya dimana mereka tidak memiliki ruangan khusus dalam pengoperasian aplikasi PPID , walaupun sudah di mintai anggaran nya kepada Pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat tapi memerlukan waktu yang lama.

d) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang didasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi dan Birokrasi (MENPAN) merupakan prosedur pelayanan yang sepenuhnya untuk pemberi dan penerima pelayanan. Ada dua (2) indikator prosedur pelayanan yaitu syarat-syarat pelayanan informasi publik serta alur pelayanan informasi publik.

Syarat-syarat pelayanan mengajukan permohonan informasi melalui aplikasi PPID yaitu pemohon harus mengisi formulir permohonan informasi yang telah disediakan dimeja layanan website https://ppid.tanjabbarkab.go.id/.

Gambar 4

Meja Layanan Permohonan Informasi

Sumber: https://ppid.tanjabbarkab.go.id/ (2021)

Berikut syarat yang harus dipenuhi pemohon informasi dan dokumentasi:

1. Mengisi formulir permohonan informasi
2. Melampirkan fotocopy identitas:
   a. KTP/SIM untuk pemohon informasi atas nama perorangan
   b. Akta pengesahan sendiri atau SK terdaftar di Kemendagri untuk pemohon informasi atas organisasi/lembaga/yayasan
   c. Menulis alamat serta nomor telepon dengan jelas
   d. Informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan disampaikan dengan jelas.
   e. Maksud dan tujuan permintaan informasi dan komunikasi yang dicantumkan haruslah dapat dipertanggungjawabkan.

Petugas informasi untuk mencatat nama, nomor induk kependudukan (NIK), alamat pemohon, subjek, format, serta metode yang diminta pemohon dalam penyampaian informasi. Alur pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID, prosedur permohonan informasi publik sebagai media mengawasi, megarahkan, membina serta menerbitkan informasi publik yang diperlukan pemohon informasi, dimulai dengan pengajuan permohonan informasi, alur pengolahan dan pengajuan, serta penyelesaian apabila terjadi sengketa permohonan informasi.

Gambar 5

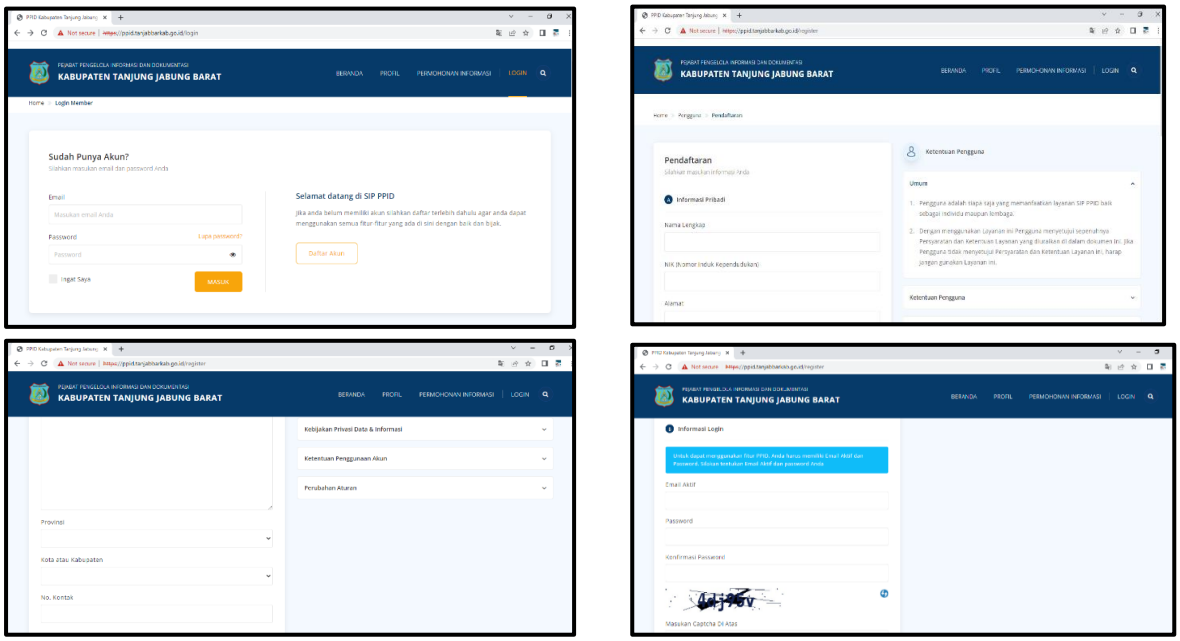
Halaman Utama *Website* PPID Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Sumber: https://ppid.tanjabbarkab.go.id/

Sebelum mengajukan permohonan informasi, harus terdaftar menjadi anggota PPID Kabupaten Tanjung Jabung Barat terlebih dengan mengklik LOGIN. Kemudian dilayar PC akan muncul halaman baru. Pada halaman tersebut sebelah kanan akan muncul kata " Daftar" dan akan melihat form pendaftaran member PPID Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang harus diselesaikan. Setelah selesai mengisi form tersebut, klik "Daftarkan Akun", maka akan muncul kalimat " Data berhasil disimpan, silahkan cek email untuk mengaktivasi akun anda."

Gambar 6

Halaman Pendaftar Pemohon Informasi



Sumber: https://ppid.tanjabbarkab.go.id/

Berdasarkan Hasil Wawancara penulis dengan Operator Staff PPID ibu Lisa Amalia, S.M mengatakan bahwa, "Ada masyarakat kami telah mengunggah persyaratan dan alur permohonan informasi melalui PPID tetapi ada saja masyarakat yang masih bingung bahkan tidak lengkap syarat-syarat pengajuan informasinya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat sudah melampirkan syarat-syarat serta alur penggunan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik, tetapi masih ada masyarakat yang keliru dalam memenuhi persyaratan tersebut serta masih ada masyarakat yang belum mengetahui alur Pelayanan melalui aplikasi PPID".

e) Waktu Penyelesaian

Terdapat dua (2) indikator yaitu tahapan yang sesuai prosedur dan ketepatan waktu penyelesaiannya. Melalui wawancara penulis dengan Staff yang mengoperasikan aplikasi PPID ibu Lisa Amalia, S.M, beliau menyampaikan bahwa, "Sebenarnya pelayanan informasi publik yang dikasih melalui aplikasi PPID dikatakan cukup memudahkan dengan tahapan prosedur, tetapi penyelesaian permohonan informasi belum dikatakan dapat diselesai kan tepat waktu dikarenakan menungggu informasi persetujuan OPD tempat permohonan

informasi mau diterima atau di tolak".

Berdasarkan hal tersebut penulis menyimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan informasi publik yang diajukan pemohon informasi belum dapat diselesaikan tepat waktu dikarenakan masihnya terdapat keterlambatan dalam pengelolaan permohonan informasi baik dari petugas/operator Aplikasi PPID dan OPD yang dituju terkait permohonan informasi. etelah pemohon memenuhi persyaratan yang ditetapkan, permintaan informasi diproses. Penyelesainnya dapat dilakukan selama 10 (sepuluh) hari sejak permintaan diterima, serta dapat diperpanjang hingga 7 (tujuh) hari.

f) Produk Pelayanan

Terdapat 2 (dua) indikator di dalam produk pelayanan yaitu kualitas pelayanan dan hasil pelayanan. Kualitas pelayaan pengelolaan aplikasi PPID dalam memberikan pelayanan informasi publik telah mempunyai ketepatan informasi yang baik, informasi mempunyai kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat serta mempunyai pembaharuan informasi yang baik tetapi informasi yang dikasih masih kurang baru (update).

Melalui wawancara penulis dengan salah satu masyarakat Bapak Zaki beliau mengatakan bahwa, "Kualitas pelayanan dan hasil pelayanan yang pernah saya dapatkan setelah saya melakukan permohonan informasi publik melalui aplikasi PPID sangat mempermudahkan saya walaupun masih terdapat kekurangan, namun kualitas pegawi/operator dalam memberikan pelayanan cukup cepat sehingga hasil pelayanan yang diinginkan sesuai yang diharapkan. Saya berharap semakin hari bisa ditingkatkan kualitasnya sehingga kami sebagai masyarakat merasa puas dengan pelayanannya".

Berdasarkan hal tersebut Penulis melihat bahwa Pelayanan tersebut dilihat dengan kualitas pegawai/oprator. Semakin baik kualitas operator maka pelayanan yang diberikan akan semakin baik pula. Hasil pelayanan dari pengelolaan aplikasi PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam pemberian informasi publik cukup baik, dimana masyarakat merasa terbantu dalam memperoleh informasi walaupun masih terdapat kekurangan. Namun pegawai/operator cukup tanggap dalam menanggapi permohonan informasi.

g) Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas ini terdapat 2 (dua) indikator yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu serta kemampuan pemberian informasi dan penyampaian prosedur pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID.

Melalui wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik Bapak Suryansyah, S.Kom beliau mengatakan bahwa, "Kompetensi yang dikasih pegawai atau operator aplikasi PPID sudah cukup baik dimana mereka telah melaksanakan pelatihan dan sosialisasi dari pemerintahan pusat dalam pengoperasian aplikasi PPID ini untuk pelayanan informasi publik dan telah menguasai teknologi informasi sehingga dapat mempermudah pelayanan, sebisa mungkin kami menanggapi pemohonan informasi dari masyarakat dengan cepat, tanggap, dan sesuai permintaan masyarakat".

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dapat dikatakan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan tepat waktu dan berkualitas dari seorang pegawai/operator yang mengelola aplikasi PPID di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam pemberian informasi publik cukup bisa dikatakan baik, tetapi masih banyak kekurangan seperti ketika ada masyarakat yang melakukan pemohonan informasi belum bisa ditanggapin langsung tetapi masih menunggu pihak yang dituju untuk mengelola informasi tersebut sampai informasi itu diterima maupun ditolak, namum pegawai/operator tersebut telah meneruskan permohonan tersebut kepada OPD tempat pemohon informasi, Selanjutkan kualitas pegawai/operator pengelolaan aplikasi PPID cukup baik karena mereka telah menguasai teknologi informasi sehingga dapat memberikan pelayanan informasi yang diinginkan masyarakat.

3) Analisis Fokus Dari Perspektif Legalistik

Dalam mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada huruf (h) mengenai keterbukaan yang dimuat dalam asas penyelenggaran pelayanan publik mencakup:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;

3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipasi;
7. Persamaan tingkahlaku/ tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentantan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.

Mengacu pada hal tersebut pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sedang membenahi diri untuk menciptakan pelayanan sesuai azas penyelenggaran pelayanan publik. Salah satu wujud nyata yang dilaksanakan yaitu menerapkan keterbukaan informasi publik melalui aplikasi PPID. Berikut gambar statistik layanan.

Gambar 7
Statistik Layanan Aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Sumber: https://ppid.tanjabbarkab.go.id/ (2021)

Dilihat dari gambar diatas bahwa ada 120 jumlah dokumen, 4 jumlah pemohon informasi, dan 105 jumlah unduhan, artinya aplikasi ini dapat memberikan informasi tetapi masyarakat masih kurang dalam mengakses aplikasi ini terlihat dari jumlah pemohon informasi yang masih sedikit.

Menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri 3 Tahun 2017 mengenai Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, informasi publik ialah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh suatu badan publik yang

berhubungan dengan penyelenggaraan negara, dan informasi-informasi lainnya yang ada hubungannya dengan kepentingan publik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik ibu Fahrizawati,S.Pd yang mengatakan bahwa, "Adapun untuk menghadapi dinamika permohonan informasi di masyarakat, aplikasi PPID memiliki tanggung jawab untuk memberikan tanggapan kepada pemohon. Tetapi agar data-data tersebut tidak disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab maka perlu dijaga dengan cara sebelum informasi itu dipublikasikan terlebih dahulu maka disusun data-data yang dikecualikan beserta alasan kuatnya".

Berdasarkan pengamatan penulis bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika sudah melakukan hak dan kewajiban dalam menjalankan tugasnya terutama ketika memberikan informasi dan dokumentasi penyelenggara Negara secara terbuka serta sudah sesuai dengan ketetapan yang berlaku, sebagaimana informasi publik yang dilainkan berdasar menurut akibat terlihat ketika ada informasi dan dokumentasi dikasih untuk masyarakat dalam peninjauan teliti dimana mengunci informasi publik untuk menjaga urusan.

Penulis kemudian melihat Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 30 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Peraturan tersebut menyatakan bahwa keterbukaan informasi publik adalah cara untuk membuat masyarakat lebih terlibat dan melihat bagaimana pemerintah beroperasi.

Melalui wawancara bersama Staf Operator Aplikasi PPID bu Lisa Amalia, S.M beliau mengatakan bahwa, "Selama tahun 2021 ini pemohon informasi yang masuk dan diterima oleh PPID melalui aplikasi masih kurang minat masyarakat, tetapi kami selalu memberikan informasi di aplikasi, terlebih apalagi masyarakat mengajukan permohonan, kami berusaha untuk memberikan standar operasional prosedur pelayanan informasi sehingga masyarakat bisa tahu dan paham akan fungsi PPID sebagai front office pelayanan permintaan informasi di Kabupaten Tanjung Jabung Barat".

Penulis menemukan hal yang berkaitan dengan Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 30 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat sudah menyediakan standar operasional prosedur pelayanan informasi melalui aplikasi PPID. Namun, tidak banyak permohonan informasi yang diterima pada tahun 2021.

4) Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam upaya untuk mencapai sebuah tujuan, tak jarang ditemukan sebuah hambatan. Dalam hal ini hambatan yang dimaksud yaitu hambatan penerapan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik. Sesuai dengan yang diutarakan oleh staf DISKOMINFO Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang mengoperasikan aplikasi PPID yaitu ibu Lisa Amalia, S.M yang menyatakan bahwa, "Keterlambatan kami ketika masyarakat mengajukan permohonan informasi dikarena terkadang OPD sudah kami hubungi untuk mempersiapkan informasi yang diminta pemohon informasi. Tapi sering sekali lambat respon, bahkan sudah kami kirim email untuk menekan OPD supaya mempersiapkan informasinya. Kadang juga melewati batas waktu yang ditentukan, sampai akhirnya dengan cara kami mendatangi OPD tersebut".

Hal tersebut Juga diutarakan oleh Kepala DISKOMINFO Kabupaten Tanjung Jabung Barat, bapak Ir. Taharuddin yang mengatakan bahwa, "Banyak yang tidak tepenuhi informasi yang diminta dikarenakan OPD kurang mempersiapkan informasi yang layak untuk dipublikasikan melalui aplikasi PPID hal ini untuk mengindari keterlambatan, belum lagi takutnya informasi yang diminta oleh pemohon informasi tidak sesuai. Memang sih tidak semua OPD didukung dengan SDM yang ahli di bidang teknologi informasi, setidaknya ketika mereka meminta bantuan, pasti kami juga membantu kesusahan mereka".

Selain itu, penulis juga mewawancarai Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Ibu Lucia Resniani, SE beliau mengatakan bahwa, "Pada awal aplikasi PPID ini dioperasikan kami baru mensosialisasikan ke pada beberapa OPD yang tersebar di Kabupaten Tanjung Jabung Barat tentang prosedur serta alur penggunaan

aplikasi PPID ini dalam membantu mendapatkan pelayanan informasi publik yang bisa membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi yang diinginkan. Dan pada tahun 2022 kami akan berusaha ke semua OPD agar permohonan yang diinginkan masyarakat bisa terpenuhi dan cepat tersampaiakan".

Dari beberapa wawancara yang telah dilakukan ditemukan bahwasannya faktor penghambat yang terjadi dalam pengoperasian aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik yaitu masih terjadi keterlambatan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sosialisi, dan terbatasnya SDM sebagai operator.

5) Upaya

Hambatan bukanlah fokus pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanung Jabung Barat untuk serius dalam memberikan pelayanan yang tebaik untuk semua masyarakat yang menggunakan aplikasi PPID dalam mengajukan permohonan informasi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis denga Kepala Dinas, beliau mengatakan bahwa, "Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat akan terus berupaya meningkatkan sosialisasi akan pentingnya kesadaran dalam membentuk PPID dan memfasilitasi daftar informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Karena masyarakat menginginkan pemerintah yang responsive, yang cepat dalm merespon permintaan informasi yang diajukan".

Beliau juga menambahkan bahwa, "Sekarang upaya yang dilakukan adalah jika OPD tidak menyediakan informasi yang diminta makan akan dikirim email kepada OPD terkait supaya dapat menjawab informasi yang diminta, selanjutnya sosialisasi akan digalakkan lebih lagi ditambah dengan monitoring dan evaluasi tentang penerapan UU KIP, meningkatkan lagi sarana/prasarana atau fasilitas dalam pengoperasian aplikasi PPID."

Berdasarkan wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat sudah berupaya untuk mengatasi faktor penghambat dalam pengoperasian Aplikasi PPID ini dalam pemenuhan informasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil analasisi data dalam penelitian yang sudah dilaksanakan penulis, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih kurang memenuhi sarana prasarananya dimana mereka tidak memiliki ruangan khusus dalam pengoperasian aplikasi PPID. Kemudian Prosedur Pelayanan, yang dimiliki sudah melampirkan syarat-syarat serta alur penggunan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik, tetapi masih ada masyarakat yang keliru dalam memenuhi persyaratan tersebut serta masih ada masyarakat yang belum mengetahui alur pelayanan melalui aplikasi PPID sehingga masih diperlukan sosialisasi yang lebih kepada OPD dan Maysarakat.

b) Kompetensi pegawai/operator aplikasi PPID sudah cukup baik dimana mereka telah melaksanakan pelatihan dan sosialisasi dari pemerintahan pusat dalam pengoperasian aplikasi PPID ini untuk pelayanan informasi publik dan telah menguasai teknologi informasi sehingga dapat mempermudah pelayanan serta diharapkan mampu memberikan Ketepatan waktu dalam pelayanan informasi publik.

c) Upaya yang diterapkanDinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat untuk mengatasi faktor penghambat antara lain yaitu meningkatkan sosialisasi dalam pengoperasian aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik ke seluruh OPD di Pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, kemudian melakukan monitoring serta evaluasi pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID, serta meningkatkan fasilitas SDM dan sarana/prasarana untuk mendukung jalannya aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat.

5. Daftar Pustaka

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bakhtiar, Rahmat. (2014). *Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Pandeglang (Studi Pada*

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pandeglang) (Skirpisi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). Universitas Sultan Agung Tirtayasa Repository. http://eprints.untirta.ac.id/376/.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Barat. (2021). Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Diambil dari https://diskominfo.tanjabbarkab.go.id/

Fikri, Khairul. (2020). *Peran Peajabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Provinsi Riau* (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). Institutional Repository. https://repository.uin-suska.ac.id/28994/.

Henovanto,Khansa., Mansur, Muhammad., & Karyana, Zahra,P. (2019). Analisis Pencapaian PPID Provinsi Dki Jakarta Dalam Meraih Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2019. *Jurnal Noken*, 5 (1), 1-14.

Moleong, J. L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif* (Revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakary Offset.

Nazir. (1988). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Novita, Ira .(2019). *Peranan Pejabat Pengelolaan Informasi dalam Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Keperpustakaan dan Kearsipan Provinsi Aceh* (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh). Repository Ar Raniry. https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/9872/.

Pemerintah Republik Indonesia. *Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.* , (2008).

Pemerintah Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. , (2009). Indonesia.

PPID Tanjung Barat. (2021). Website Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Diambil dari https://ppid.tanjabbarkab.go.id/

Sari, Mela., & Mulyadi, Rizky . (2020). Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bungo dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3 (2), 1-14.

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/).