

**EFEKTIVITAS DISKOMINFO DALAM MELAKSANAKAN  
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI PPID DI KOTA  
MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

Anggie Pandji Alam

NPP. 29.0088

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara  
Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [anggiepandji21@gmail.com](mailto:anggiepandji21@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** *PPID is an official who manages a public service program in the form of information disclosure under the authority of the Communications and Information Technology Office in supporting government programs in providing services in the form of public information disclosure.*

**Purpose:** *The purpose of this study was to determine the effectiveness of PPID in implementing public information disclosure in the city of Medan, to describe the supporting and inhibiting factors, as well as what efforts were made by the government in overcoming these obstacles. **Methods:** This study uses a qualitative method with an inductive descriptive approach which aims to describe phenomena related to the scope of the research. Data collection was carried out using documentation, interviews, and observation techniques. The data sources used are people, places, and data. **Results:** The results showed that the management of PPID held in Medan City, North Sumatra Province had not been effective when measured based on the Effectiveness Theory proposed by Sondang P Siagian (2015:20-21). This is due to the fact that in its implementation there are still several shortcomings, including limited funds, facilities and infrastructure that are in improvised conditions, there is no time target. **Conclusion:** Therefore, suggestions that can be given are transparency in fund management, intensive socialization, and improving the quality of Medan City PPID.*

**Keywords:** *PPID, Effectiveness, Inhibiting Factors*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *PPID adalah pejabat yang mengelola suatu program pelayanan publik berupa keterbukaan informasi berada di bawah wewenang Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mendukung program*

pemerintah dalam memberikan layanan berupa keterbukaan informasi publik. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Diskominfo dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik melalui PPID di Kota Medan, mengurai faktor pendukung dan penghambat, serta upaya apa saja yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi hambatan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terkait dengan lingkup penelitian. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan teknik dokumentasi, wawancara, dan observasi. Sumber data yang digunakan adalah orang, tempat, dan data. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan PPID yang diselenggarakan Diskominfo di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara belum berjalan efektif jika diukur berdasarkan Teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2015:20-21). Hal ini disebabkan karena dalam penyelenggaraannya masih menemui beberapa kekurangan antara lain keterbatasan dana, sarana dan prasarana yang kondisinya seadanya, tidak ada target waktu. **Kesimpulan:** Dibutuhkan adanya adanya transparansi pengelolaan dana, pemberian sosialisasi secara intensif, serta meningkatkan kualitas PPID Kota Medan.

**Kata Kunci:** Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Efektivitas, Faktor Pendukung dan Penghambat

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah republik Indonesia sangat menjunjung tinggi hak dan kewajiban warga negaranya. Terlihat dari banyaknya regulasi yang dibentuk untuk melindungi hak dan kewajiban negaranya. Salah satu hak warga Negara Indonesia yakni berhak untuk mengetahui informasi kegiatan pemerintah dalam pengelolaan sumber daya alam maupun sumber daya manusia tersebut. Hal dapat membuat daerah tersebut dapat maju dan berkembang.

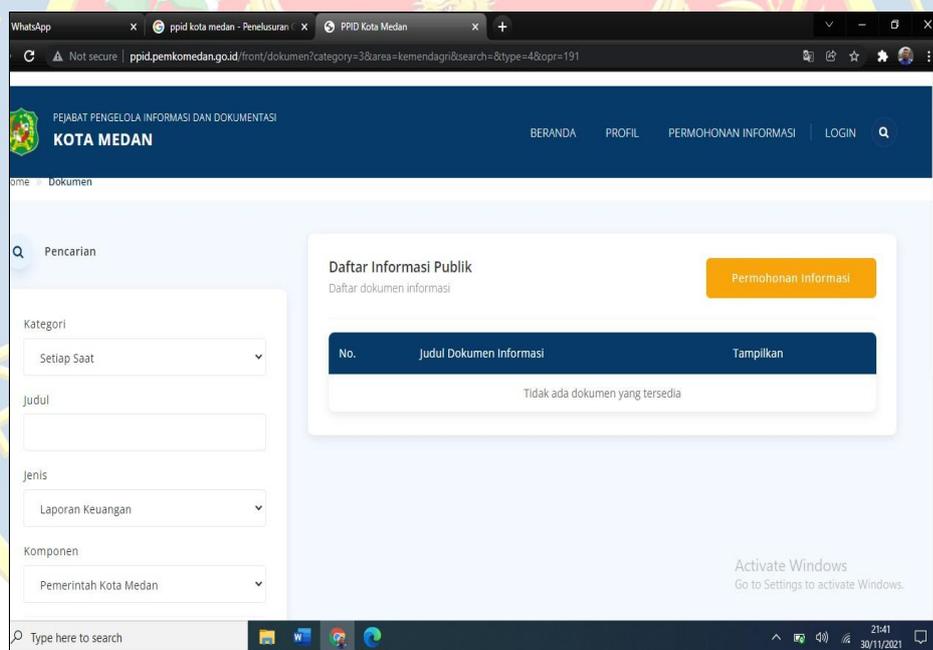
Setiap badan publik di perintahkan untuk segera membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertujuan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan terkait permintaan informasi oleh masyarakat selaku pemohon informasi publik. Dalam Bab penutupan peraturan pemerintah Nomor 61 tahun 2010 juga tertera secara tegas menyatakan PPID wajib dibentuk paling maksimal setelah peraturan pemerintah ini di undangkan yaitu (23 Agustus 2011), untuk itu selama PPID belum terbentuk tugas pelayanan informasi dilakukan oleh unit atau dinas bidang informasi dilakukan oleh unit atau dinas bidang informasi, komunikasi, atau kehumasan

Pemerintah Kota Medan untuk mengimplementasikan Undang- undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (KIP)

tersebut telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Medan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola maupun penanggung jawabnya. Dalam hal tersebut PPID Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan berpedoman pada Keputusan Wali Kota Medan Nomor 821.2/1079. K/AII/2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan serta berkomitmen untuk meningkatkan dan memberikan layanan informasi publik secara optimal, transparan, efisien, akuntabel, efektif serta dapat dipertanggungjawabkan.

## 1.2 Kesenjangan masalah yang diambil

Pengelolaan informasi yang diberikan belum berjalan sesuai harapan masyarakat. Faktanya, masih terdapat Badan Publik yang lambat merespon permintaan informasi yang diajukan oleh masyarakat melalui PPID. Hal terlihat di mana dalam website <http://ppid.pemkomedan.go.id/> terdapat masih banyak dokumen terkait badan publik tersebut yang masih kurang.



Gambar 1 Website PPID Kota Medan  
Sumber: <http://ppid.pemkomedan.go.id/>

Selanjutnya fakta yang terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang tidak tahu dengan keberadaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Medan Dinas Komunikasi dan Informatika di mana sebagai wadah

penyediaan informasi pemerintah yang konkrit. Dengan dapat dibuktikan bahwa belum efektif pelaksanaan keterbukaan informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Medan Dinas Komunikasi dan Informatika. Berdasarkan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang masih kurang optimal tersebut, tidak menutup kemungkinan masyarakat akan berusaha untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan dari sumber yang tidak jelas informasinya. Padahal, PPID berperan sebagai garda terdepan dalam upaya menyediakan informasi pelayanan publik yang akurat dan sesuai kebutuhan masyarakatnya. Sembari mewujudkan Good Governance diperlukan adanya peningkatan dari performance pemerintah dalam mewujudkan transparansi informasi publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Gambar 2

Statistik Layanan PPID Kota Medan Sumber : [ppid.pemkomedan.go.id](http://ppid.pemkomedan.go.id)

### 1.3 Penelitian terdahulu

Peneliti terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu permasalahan yang menyerupai dengan penelitian yaitu Rachmat Kriyantono dari Universitas Brawijaya Malang yang dilakukan pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Efektivitas Website Perguruan Tinggi Negeri sebagai Penyedia Informasi bagi Mahasiswa”. disimpulkan bahwa website perguruan tinggi negeri dinilai efektif dalam menyajikan informasi yang akuntabel, interaktif, transparan dan dapat diterima. Penelitian Jurnal Muhammad Fauzi Wibowo pada 2018 berjudul Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Dalam Pelayanan Dan Penyediaan Informasi Publik bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Pelaksana Tugas (PPID) Kantor Komunikasi dan Teknologi Informasi dalam Layanan Provinsi Jawa Timur dan Penyediaan Informasi Publik. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Jurnal Eko Noer Kristiyanto (2015) berjudul Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan Untuk mengetahui korelasi antara Keterbukaan Informasi Publik dengan Pelayanan Publik dalam konteks Implementasi UU KIP Dalam Penyelenggaraan

Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah. Penelitian Erwanto, Ampriyudi (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pemanfaatan Website Sebagai Aplikasi Latihan Soal Try Out Ujian Nasional” menemukan bahwa bermanfaat dalam pengembangan dunia pendidikan seperti menghemat waktu dan biaya bagi siswa maupun pengajar. Penelitian De Jesus Dos Santos, Manuel (2012) yang berjudul “Perencanaan Sistem Informasi E-Booking Pariwisata Berbasis Web Kota Dili Negara Timur Leste” menemukan bahwa website E-Booking berfungsi membuat system booking akomodasi dan transportasi darat di Kota Dili.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana focus dan lokus penelitian yang berbeda dengan basik lokasi penelitian yaitu Kota Medan Sumatera Utara yang berbeda dengan lokus dan fokus penelitian De Jesus Dos Santos dan Muhammad Fauzi Wibowo. Perbedaan utama juga ditemukan dari focus masalah yang diteliti dimana penelitian Rachmat Kriyantono focus pada efektivitas website sedangkan penelitian ini focus pada efektivitas Diskominfo dalam memanfaatkan website. Kemudian penelitian . Jurnal Eko Noer Kristiyanto berjudul Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang focus pada keterbukaan informasi yang disajikan oleh Dikominfo itu sendiri.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan penulisan ini adalah untuk Untuk mengetahui efektivitas Diskominfo dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik melalui PPID di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Diskominfo dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik melalui PPID di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara serta untuk mengetahui upaya Diskominfo dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik melalui PPID di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terkait dengan lingkup penelitian. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan teknik dokumentasi, wawancara, dan observasi. Sumber data yang digunakan adalah orang, tempat, dan data.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Efektivitas Diskominfo dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik melalui PPID di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara**

Keterbukaan informasi menjadi sebuah kebutuhan di tengah masyarakat saat ini. Badan publik diwajibkan menyediakan daftar informasi publik (DIP), hal ini telah dinyatakan di dalam UU Nomor 14 Tahun 2008. DIP merupakan catatan keterangan tentang informasi publik yang ada di naungan penguasaan badan publik. Pemerintah Kota Medan melalui Diskominfo menyediakan media berupa website untuk membantu PPID dalam melayani keterbukaan informasi, permintaan, serta permohonan informasi. PPID Kota Medan menyediakan pelayanan berbasis online dengan media website sehingga permohonan informasi lebih mudah diakses, terpantau, dan cepat ditanggapi. PPID menjadikan seseorang memiliki sebuah tanggung jawab dengan keterbukaan informasi publik sehingga UU Nomor 14 Tahun 2008 dapat terlaksana dengan baik. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengetahui keefektifan Diskominfo dalam melaksanakan keterbukaan informasi melalui PPID di Kota Medan. Peneliti memilih konsep Sondang P. Siagian untuk mengetahui keefektifan PPID tersebut. Konsep efektivitas Sondang P. Siagian (2015:20-21) memiliki 5 dimensi, diantaranya:

1. Sumber Daya
2. Dana
3. Sarana dan Prasarana
4. Kualitas dan Kuantitas
5. Waktu

##### **1. Sumber Daya**

Konsep teori Siagian menjelaskan bahwa salah satu dimensi efektivitas dapat diketahui melalui bagaimana sumber daya pendukung dapat berkerja secara optimal. Menurut Siagian sumber daya menjadi sebuah potensi yang dimiliki oleh unsur tertentu dalam kehidupan.

Peneliti memodifikasi dimensi sumber daya ke dalam beberapa indikator diantaranya:

- a. Keahlian dan Keterampilan pegawai PPID Diskominfo Kota Medan  
Sumber Daya yang profesional bagi PPID akan menunjang pelaksanaan keterbukaan informasi. Sehingga para pegawai PPID harus memiliki keahlian dan keterampilan secara komprehensif terkait dengan informasi publik. Berdasarkan hasil penelitian, keahlian serta keterampilan pegawai PPID Diskominfo Kota Medan mengenai pengelolaan keterbukaan informasi sudah cukup baik. Hal ini didukung dengan penjelasan oleh Kepala Bidang Statistik dan Informasi Publik yang menyatakan bahwa padaposisi PPID diisi oleh para profesional di bidangnya.

**Tabel 1**  
**Pegawai Diskominfo Kota Medan Bidang Statistik dan Informasi Publik**

<b>No</b>	<b>Nama Jabatan</b>	<b>Nama Pemangku Jabatan</b>
1.	Kepala Bidang Statistik dan Informasi Publik	Dumaria Evi Gultom, S.H., M.H
2.	Kepala Seksi Statistik Sektoral	Dra. Rinniriyati
3.	Kepala Seksi Analisis Data Sektoral	Syafrida Damanik, S.T., M.T
4.	Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik	-
5.	Analisis Sistem Informasi 1	Safriwan, S.Kom
6.	Analisis Sistem Informasi 2	Larius A. Parlindungan, A.Md
7.	Analisis Sistem Informasi 3	Suwarno, S.H
8.	Analisis Sistem Informasi 4	Roselvia A Bangun, S.Kom
9.	Analisis Sistem Informasi 5	Yusron Ali Syabana, SP, M.Si

Berdasarkan tabel di atas tersebut, pegawai yang memiliki kompetensi di bidang keterbukaan informasi ada 3 orang dengan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidangnya. Ketiga orang tersebut adalah kepala seksi analisis data sektoral dengan latar belakang pendidikan teknologi dan dua orang analisis sistem informasi dengan latar belakang sarjana komputer.

Terdapat kendala dalam kepegawaian di Bidang Statistik dan Informasi Publik yaitu jabatan Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik. Jabatan tersebut dalam keadaan kursi kosong, tidak ada yang menjabat jabatan

tersebut sehingga PPID kurang maksimal dalam pengelolaan informasi publik. Jika dilihat dari tugas dan fungsinya, jabatan yang kosong tersebut merupakan jabatan yang berperan penting dalam keterbukaan informasi publik. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan menjelaskan bahwa Diskominfo sudah mengajukan perombakan pegawai kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Medan agar ASN yang menempati Diskominfo adalah ASN yang memiliki kompetensi sesuai yang dibutuhkan Diskominfo sehingga SDM Diskominfo berkualitas dan kinerja pegawai dapat maksimal dan produktif.

b. Penguasaan Informasi tentang Pelayanan Keterbukaan Informasi oleh Pegawai PPID Diskominfo Kota Medan

Informasi yang disediakan oleh PPID Diskominfo Kota Medan merupakan informasi yang lengkap dan akurat. Pegawai Diskominfo khususnya yang memiliki tanggung jawab di bagian PPID diharuskan menguasai informasi. Tidak semua memiliki latar belakang yang sesuai dengan bidang kerjanya, namun para pegawai dapat mengembangkan potensinya secara otodidak sehingga untuk menguasai bidang kerjanya tidak melihat latar belakang pendidikan.

## 2. Dana

Peneliti memodifikasi dimensi dana dengan sejumlah indikator antara lain.

a. Sumber Anggaran

Sumber pembiayaan untuk pelaksanaan PPID Kota Medan berasal dari DAK (Dana Alokasi Khusus) dan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). Dalam hubungan keuangan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara menegaskan adanya kewajiban pemerintah pusat mengalokasikan dana perimbangan kepada pemerintah daerah. Dana Alokasi Khusus (DAK) merupakan salah satu kewajiban pemerintah pusat kepada daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi fiskal, DAK memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan dengan dana perimbangan lainnya, yaitu karakteristik *Specific Grants*, artinya dana transfer DAK memiliki tujuan khusus yang digunakan untuk mendanai kegiatan yang menjadi prioritas nasional dan menjadi urusan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Keuangan menyatakan bahwa untuk penyelenggaraan program dinas dibiayai oleh APBD. Sumber anggaran program-program Dinas Kominfo termasuk program pelayanan informasi melalui website berasal dari APBD dikarenakan alokasi DAK diperuntukan untuk pembangunan fisik.

b. Pengelolaan anggaran dalam mensosialisasikan PPID Diskominfo Kota Medan

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 menyatakan bahwa mengutamakan penggunaan alokasi anggaran yang telah ada untuk kegiatan yang mempercepat penanganan Covid-19 dengan melakukan relokasi anggaran melalui mekanisme revisi anggaran dan segera mengajukan usulan revisi anggaran kepada Menteri Keuangan. Sehingga untuk anggaran 2020 dan 2021 harus dilakukan realokasi anggaran untuk mempercepat penanganan wabah Covid-19. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi menyatakan bahwa anggaran untuk Diskominfo tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan dibanding dengan tahun 2019 dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang melanda dengan keadaan tersebut maka pada pelaksanaan program-program Diskominfo dilakukan penyesuaian dengan anggaran yang ada sehingga anggaran untuk tiap program mengalami penurunan dibanding tahun 2019. Di sisi lain, tidak hanya penurunan jumlah anggaran. Namun terjadi pula *refocusing* anggaran, sehingga anggaran yang sebelumnya digunakan untuk pengelolaan PPID dalam pelayanan keterbukaan informasi, pada tahun 2020 dan 2021 anggaran tersebut dialih fungsikan untuk percepatan penanganan covid-19. Kepada Sub Bagian Keuangan menjelaskan bahwa Diskominfo sudah berupaya mengelola PPID berikut dengan anggaran yang sudah disediakan, namun sejak pandemic covid-19, seluruh anggaran untuk pengelolaan PPID dialihfungsikan untuk percepatan penanganan covid-19.

**3. Sarana dan Prasarana**

Peneliti memodifikasi dimensi dana dengan sejumlah indikator antara lain

a. Tersedianya Fasilitas Penunjang Berjalannya Pelayanan Keterbukaan oleh PPID Diskominfo Kota Medan

Diskominfo Kota Medan memiliki aset dinas yang sangat memadai sehingga dapat dikatakan bahwa kebutuhan dalam memenuhi tugas dan fungsi tanggung jawab setiap pegawai sudah terfasilitasi. Berikut adalah aset Diskominfo Kota Medan secara umum. PPID Diskominfo memiliki beberapa aset sarana dan prasarana dimana aset tersebut dikelola dan digunakan untuk kepentingan pelayanan keterbukaan informasi publik.

**Tabel 2**  
**Prasarana Penunjang Pelayanan Keterbukaan Informasi PPID**

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	2	1 Rusak
2	Laptop	1	Baik
3	Printer	1	Cukup Baik
4	Scanner	1	Baik
5	Mouse	3	Cukup Baik

Sumber : Diolah Peneliti Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, sarana penunjang pelayanan keterbukaan informasi PPID relatif dalam keadaan baik, namun ada satu buah komputer dalam keadaan rusak sehingga pelaksanaan pelayanan kurang maksimal meskipun dampak kerusakan komputer tidak terlalu berpengaruh. Fasilitas penunjang PPID sudah memenuhi kebutuhan untuk pelayanan keterbukaan informasi publik, hal ini juga dijelaskan oleh Kepala Bidang Statistik dan Informasi Publik bahwa sarana dan prasarana PPID sudah dalam keadaan cukup untuk digunakan dalam pelayanan, namun aset yang ada harus dioperasikan dan dirawat berkala. Adanya komputer yang rusak merupakan penghambat PPID dalam keterbukaan informasi karena harus dilakukan perbaikan, namun untuk melakukan perbaikan harus menunggu tahun anggaran selanjutnya agar dapat dilakukan.

**b. Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik PPID Diskominfo Kota Medan**

Segala jenis perangkat terkait dengan pengelolaan PPID dalam hal ini melaksanakan keterbukaan informasi, Diskominfo telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, jumlah dan kondisinya cukup baik namun ada beberapa perangkat yang harus diperbaiki, dan harus menunggu tahun anggaran berikutnya untuk melakukan perbaikan tersebut.

**4. Kualitas dan Kuantitas**

Menurut Sondang P Siagian Kualitas adalah derajat atau tingkatan untuk

mengukur baik buruknya sesuatu, sedangkan kuantitas sangat erat kaitannya dengan jumlah atau bisa dihitung. Seiring berjalannya aplikasi ini maka dapat diketahui kualitas dan kuantitas dari program PPID Diskominfo menjadi sarana untuk keterbukaan informasi publik di Kota Medan. Peneliti memodifikasi dimensi kualitas dan kuantitas dengan sejumlah indikator antara lain

a. Respon Masyarakat terhadap Keterbukaan Informasi oleh Diskominfo Kota Medan melalui PPID

Masyarakat Kota Medan berpendapat bahwa adanya PPID keluhan di lingkungan masyarakat dapat segera ditindaklanjuti. Masyarakat tidak perlu melapor datang ke kantor atau instansi manapun, hanya dengan mengakses website PPID Kota Medan masyarakat dapat memohon informasi maupun laporan atau keluhan.

b. Peningkatan jumlah pemohon Informasi

**Tabel 3**

**Jumlah Permohonan Informasi**

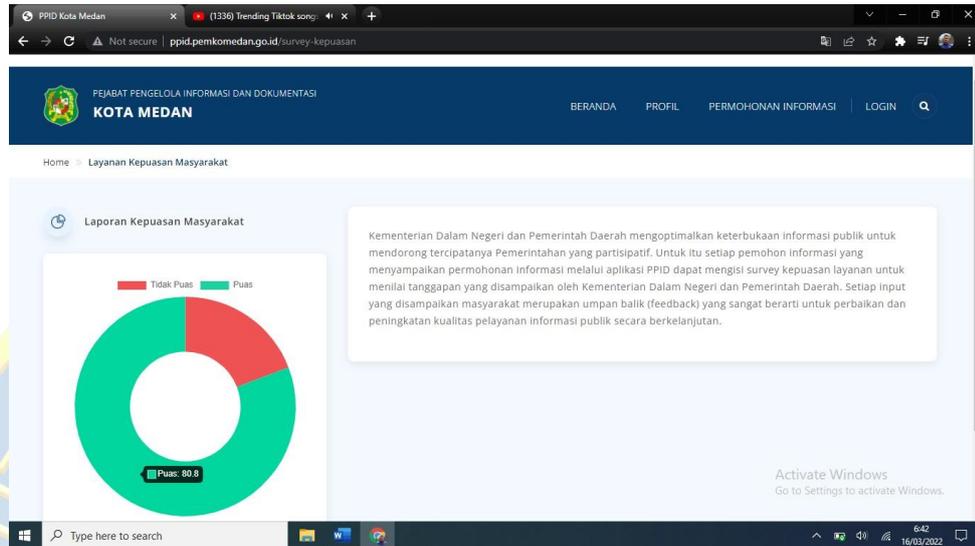
	Jumlah Dokumen	Jumlah Permohonan Informasi	Jumlah Unduhan
September 2021	1641	56	51240
Maret 2022	1525	60	52076

Sumber : Diolah Peneliti

Berdasarkan tabel di atas, pada bulan Maret 2022 jumlah permohonan informasi mengalami peningkatan jumlah sejak September 2021. Peningkatan jumlah permohonan informasi tersebut menjadi tolok ukur kualitas PPID dalam melayani keterbukaan informasi. Berdasarkan wawancara dengan operator website.

c. Kepuasan masyarakat

Diskominfo menyediakan kolom penilaian pada Diskominfo untuk menanggapi kualitas pelayanan terkait keterbukaan informasi. Masyarakat bisa memberikan saran dan masukan, serta penilaian tingkat kepuasan. Hal ini dimaksudkan agar kinerja Diskominfo khususnya dalam melayani masyarakat dapat terus ditingkatkan.



Gambar 3

Sumber : *Layanan PPID Kota Medan* Sumber : *ppid.pemkomedan.go.id*

Berdasarkan gambar di atas tingkat kepuasan masyarakat dengan adanya PPID dinilai baik. Jumlah masyarakat yang menilai puas terhadap PPID sebesar 80,8% dari total jumlah pemohon informasi. Hal ini menjadi acuan PPID Kota Medan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan keterbukaan informasi sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat.

## 5. Waktu

Peneliti memodifikasi dimensi waktu dengan sejumlah indikator antara lain

### a. Target Pencapaian Sasaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Statistika dan Informasi Publik mengungkapkan bahwa PPID Diskominfo tidak memiliki target waktu khusus dalam mencapai sasaran karena PPID merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat yang sifatnya berkelanjutan. Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas PPID tersebut guna untuk mendukung program keterbukaan informasi publik nasional. Pengelolaan PPID tidak memiliki target waktu dikarenakan PPID Diskominfo ini merupakan salah satu bentuk pelayanan pada masyarakat yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya dan meningkatkan fasilitasnya seiring berjalannya waktu.

### b. Ketepatan Waktu dalam Pencapaian Sasaran

Target Diskominfo dalam menyelenggarakan keterbukaan informasi adalah setidaknya ada 1 buah permohonan maupun pelaporan informasi

melalui PPID sehingga kinerja Diskominfo dapat terus menerus beroperasi sebagaimana mestinya dan dapat dievaluasi kekurangannya.

### **3.2 Faktor Penghambat**

Informasi mengenai faktor penghambat didapatkan berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara yang kemudian disimpulkan sebagai berikut

#### **1. Kendala Pengelolaan Anggaran**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola PPID dalam kegiatan pengelolaan aplikasi terjadi kerusakan pada komputer admin untuk perbaikan harus menunggu anggaran tahun depan serta apabila terjadi kerusakan kecil pada perangkat komputer, operator PPID terpaksa menggunakan milik pribadi karena akan terlalu lama bila harus menunggu pengadaan dari Dinas Kominfo.

#### **2. Kurangnya Sosialisasi PPID Diskominfo Kota Medan**

Penyebab yang sering terjadi mengenai ketidaktahuan masyarakat tentang keberadaan PPID karena masih kurangnya promosi dan sosialisasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika tentang manfaat dan kegunaan PPID ini. Promosi yang dilakukan selama ini hanya sebatas melalui brosur, siaran radio, dan informasi mulut ke mulut.

### **3.3 Upaya PPID dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan**

Dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik Dinas Kominfo telah melakukan upaya-upaya untuk mengatasi faktor penghambat, peneliti mendapatkan informasi mengenai upaya yang telah dilakukan Dinas Kominfo dari hasil observasi dan hasil wawancara yang kemudian disimpulkan sebagai berikut :

#### **1. Sosialisasi dan Promosi mengenai PPID Kota Medan**

Sebagian besar penyebab mengenai ketidaktahuan masyarakat tentang keberadaan PPID ini adalah karena masih kurangnya promosi dan sosialisasi dari Dinas Kominfo tentang fungsi dari PPID itu sendiri. Dinas Kominfo Kota Medan telah mengupayakan untuk mempromosikan PPID melalui media *online* dan juga melalui siaran TV dikarenakan kaum milenial seperti sekarang lebih cepat mendapatkan informasi melalui media-media elektronik dan promosi melalui media elektronik memiliki jangkauan yang lebih luas dengan biaya yang rendah. Cara lain yang sedang diupayakan Diskominfo dalam melaksanakan keterbukaan informasi melalui PPID adalah dengan cara pesan *gateway*. Pesan *gateway* adalah sistem pengiriman pesan (laporan/permohonan informasi) melalui short message service (SMS) kepada SMS Center PPID dengan nomor yang sudah ditentukan, selanjutnya laporan/permohonan tersebut akan didata oleh pihak PPID dan akan mengirimkan respon berupa jawaban SMS kepada orang yang melapor.

## 2. Alokasi Anggaran untuk PPID

Covid19 menjadi pandemi yang sangat besar dampaknya terhadap sektor pemerintahan. Anggaran untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik melalui PPID Kota Medan terhambat sejak adanya Covid19. Diskominfo berupaya untuk kembali mengalokasikan anggaran untuk pengelolaan perawatan PPID sehingga pelayanan keterbukaan informasi dapat berjalan sebagaimana mestinya.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persamaan temuan penelitian Rachmat Kriyantono dengan penelitian ini yaitu metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, serta menunjukkan persamaan pada objek penelitian yaitu efektivitas dalam menyelenggarakan KIP. Jurnal Muhammad Fauzi Wibowo berjudul Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Dalam Pelayanan Dan Penyediaan Informasi Publik bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Pelaksana Tugas (PPID) Kantor Komunikasi dan Teknologi Informasi dalam Layanan Provinsi Jawa Timur dan Penyediaan Informasi Publik. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Beberapa penelitian sebelumnya dengan fokus tujuan penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan publik melalui website.

## IV. KESIMPULAN

Pengelolaan PPID yang diselenggarakan di Kota Medan belum berjalan efektif. Sebagian besar, terkait dengan mekanisme pelaksanaannya masih belum memenuhi dimensi yang dikemukakan oleh Sondang P Siagian. Dari lima dimensi masih ada tiga dimensi yang belum berjalan maksimal yaitu Dana, dengan adanya pandemi covid-19 mengakibatkan *refocusing* anggaran yang menyebabkan anggaran pengelolaan PPID tahun 2021 mengalami penurunan dibanding tahun 2020. Kemudian sarana dan prasarana, fasilitas penunjang PPID kurang baik ditunjukkan dengan masih ada sarana dan prasarana yang kondisinya rusak seperti unit komputer dan waktu, pengelolaan PPID tidak memiliki target waktu dan promosi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika masih kurang maksimal karena belum memanfaatkan promosi secara *online*.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan penelitian yaitu waktu pelaksanaan penelitian yang singkat sehingga membatasi pergerakan peneliti untuk terjun langsung ke lapangan serta kesulitan untuk mengakses data pendukung.

**Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*).** Peneliti menyadari bahwa masih awalnya hasil temuan pada penelitian ini, dengan demikian diharapkan untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam pada focus dan lokus yang serupa berkaitan dengan efektivitas Diskominfo dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik Melalui PPID

#### **V. UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Medan yang telah memberi kesempatan sekaligus dukungan untuk peneliti dalam melaksanakan riset efektivitas Diskominfo Dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik Melalui Ppid Di KotaMedan Provinsi Sumatera Utara.

#### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- De Jesus Dos Santos, Manuel. 2012. *Perencanaan Sistem Informasi E-Booking Pariwisata Berbasis Web Kota Dili Negara Timur Leste*. Jurnal public Administration.
- Erwanto, ampriyudi.2019.*pemanfaatan website sebagai aplikasi latihan soal try outujian nasional*. Tugas akhir thesis, university of technology yogyakarta.
- Kristiyanto, Eko Noer. 2015. *Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Pemerintahan Unand
- Kriyantono, Rachmat, 'Efektivitas Website Perguruan Tinggi Negeri Sebagai Penyedia Informasi Bagi Mahasiswa', *Jurnal Studi Komunikasi* (Indonesian Journal of Communications Studies), 4.1 (2020), 117
- Siagian, Sondang P., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)
- Wibowo, Muhammad Fauzi. 2018. Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Dalam Pelayanan Dan Penyediaan Informasi
- Undang- undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (KIP)
- UU Nomor 14 Tahun 2008
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara
- <http://ppid.pemkomedan.go.id/>