

**KINERJA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)  
DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK  
DI PROVINSI LAMPUNG**

Putri Shafa Nuraribah Rusli  
NPP. 30.0475

Asdaf Bandarlampung, Provinsi Lampung  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
E-mail : 30.0475@praja.ipdn.ac.id

Dosen Pembimbing : Eem Nurnawati, SP., M.Si  
E-mail : Eemnurnawati2@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Lampung Province Information and Documentation Management Officer (PPID) is able to organize public services and information disclosure based on Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure. **Purpose:** This study aims to determine the performance that has been carried out by PPID in the openness of public information services in Lampung Province. **Method:** This study used descriptive method that aims to convey an elaborative information, the facts that have been studied and a detailed description of what has been studied. As well as conducting observations, interviews and documentation in data collection techniques, not only that, researchers use Agus Dwiyanto's theory which has dimensions of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the performance of PPID in Lampung Province has been optimal and has also succeeded in getting an award from the Central Information Commission of the Republic of Indonesia which has awarded an Award Charter in the 2022 Public Agency Information Disclosure category stipulating that the Lampung Provincial Government is an Informative Public Agency and Communication Service, Informatics and Statistics of Lampung Province as a Public Agency that cares about public information disclosure. **Conclusion:** Even though there are obstacles where there is a lack of coordination and cooperation between operators from several OPDs, all of this will become material for re-evaluation. Lampung Province Informatics and Statistics Communication Service strives to continue to hold regular meetings to make communication even better in the future, increase human resources in the use of technology and socialize electronic-based government programs to all operators who are responsible for each OPD, even socializing also to the public in using and educating what are the useful functions of various government websites. **Keywords:** Information Management and Documentation Officer (PPID); Performance; Public Information Disclosure

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Lampung mampu menyelenggarakan pelayanan publik dan keterbukaan informasi yang bertolak ukur pada Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja yang telah dilakukan oleh PPID dalam keterbukaan pelayanan informasi publik di Provinsi Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menyampaikan suatu informasi yang bersifat penjabaran, fakta-fakta yang telah diteliti dan gambaran secara rinci apa yang telah di telaah. Serta melakukan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi dalam Teknik pengumpulan data tidak hanya itu peneliti menggunakan Teori Agus Dwiyanto yang memiliki Dimensi Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas serta Akuntabilitas. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu Kinerja PPID Provinsi Lampung sudah optimal dan juga berhasil mendapatkan penghargaan dari Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia yang telah memberikan Piagam Anugerah dengan kategori Keterbukaan Informasi Badan Publik 2022 menetapkan bahwa Pemerintah Provinsi Lampung sebagai Badan Publik yang Informatif dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung sebagai Badan Publik yang peduli atas keterbukaan informasi publik. **Kesimpulan:** Walaupun terdapat kendala dimana kurangnya koordinasi dan kerja sama antar operator dari beberapa OPD itu semua akan menjadi bahan untuk dievaluasi kembali. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung mengupayakan untuk terus melakukan rapat secara rutin untuk menyambung komunikasi menjadi lebih baik lagi kedepannya, meningkatkan sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi dan mensosialisasikan program Pemerintahan berbasis elektornik kepada seluruh operator yang bertanggung jawab dari masing-masing OPD, bahkan mensosialisasikan juga kepada masyarakat dalam menggunakan dan mengedukasi apa saja fungsi kegunaan dari berbagai website Pemerintahan.

**Kata kunci:** Keterbukaan Informasi Publik; Kinerja; Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Negara-negara yang sudah maju menerapkan sistem Pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital (*Electronic Digital Service*) yang disebut sebagai *Electronic Government (e-Government)*. Dibentuknya *E-Government* untuk membantu interaksi antara Pemerintah dengan masyarakat yang tadi nya interaksi secara jauh menjadi lebih dekat. Selain itu ada beberapa karakteristik dari *E-Government* yaitu, suatu interkasi yang bersifat baru antara Pemerintah dan masyarakat, tujuan dari adanya perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Dr. Ir Richardus Eko Indrajit, M.Sc., 2004) .

Era Digital 4.0 di Negara Indonesia terus melakukan perkembangan dimana masyarakat dituntut untuk paham dan mengerti terkait perkembangan teknologi saat ini seperti layaknya masyarakat harus mengerti peran internet dalam kehidupan sehari-hari (Hamdan Husein Batubara, 2017).

Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dimana segala bentuk urusan Pemerintahan harus dilandaskan dan dikerjakan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Maka Pemerintah bersikap transparan dan aktif dalam menyebarkan informasi yang bersifat terbuka. Bentuk dari mewujudkan UU KIP Pemerintah Provinsi Lampung telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Lampung Nomor : G/276/V.14/HK/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Lampung. Informasi Publik wajib disediakan dengan menggunakan media yang berbasis website yang dikelola oleh PPID untuk disebarluaskan dan menjadi pedoman bagi masyarakat. Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen (PPID) Provinsi Lampung dibentuk pada tahun 2018, setahun setelah Surat Keputusan Gubernur Lampung Tentang PPID Provinsi Lampung di terbitkan. Website ini bersifat online dan merupakan inovasi dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung untuk menyalurkan pelayanan publik



berbasis digital di Provinsi Lampung. Dibuatnya website ini untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi melalui portal atau shortcut website berisi data berbagai macam informasi yang telah di kelola Organisasi Perangkat Daerah serta sudah melewati berbagai macam syarat untuk mencapai kinerja Aparatur Negara lingkup Pemerintahan Provinsi Lampung.

Website PPID memiliki beberapa kategori permohonan informasi seperti Informasi berkala merupakan informasi yang diterbitkan secara teratur oleh badan publik tanpa mengajukan permohonan. Selanjutnya informasi serta merta ialah informasi yang harus melakukan prosedur dalam menyeleksi penerbitan informasi bisa dibilang informasi serta merta merupakan informasi yang bersifat pribadi dan dapat menjadi ancaman bagi sebagian pihak. Informasi setiap saat, adalah informasi yang terbuka untuk masyarakat dan dapat dikonsumsi oleh masyarakat jika masyarakat tersebut ingin mengajukan permohonan. Tahun 2022 Website PPID Provinsi Lampung sudah menyediakan 338 informasi yang terbagi dari beberapa jenis seperti, informasi berkala, serta merta dan setiap saat. Informasi yang tidak dikabulkan, merupakan informasi publik yang tidak sembarang masyarakat bisa dikabulkan permohonannya karena informasi yang tidak dikabulkan memiliki berbagai alasan pengecualian.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Indonesia memberikan hak agar setiap orang untuk mendapatkan, memiliki, dan menyimpan informasi, setiap individu berhak mendapatkan informasi yang menunjang untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari. Hak dalam mendapatkan informasi sangat dibutuhkan karena semakin berkembangnya era digital maka informasi yang diperoleh akan sangat mudah didapatkan. Menunjang keterbukaan pelayanan publik diperlukan kinerja website yang bertujuan untuk memonitoring serta mencari peluang baik itu kekurangan atau kelebihan dalam meningkatkan kualitas kinerja website, sehingga dalam meningkatkan minat di masyarakat dalam penggunaan website sebagai sarana komunikasi, dan mencari sumber informasi dengan Pemerintah juga meningkatkan kegunaan website. Sebagai sarana utama penyedia layanan informasi publik, PPID Provinsi Lampung memiliki portal website untuk membantu dan mempermudah pelayanan permohonan informasi publik kepada masyarakat, laman <https://ppid.lampungprov.go.id/> menjadi salah satu media yang dapat masyarakat gunakan dalam melakukan permohonan informasi publik ke PPID Provinsi Lampung. Jika dibandingkan dalam permohonan informasi di portal website PPID Kota Bandarlampung yang memiliki kecepatan dalam penerbitan permohonan informasi cukup cepat jika dibandingkan dengan PPID Provinsi Lampung sendiri. Terlihat jika website PPID Provinsi Lampung dibandingkan dengan website PPID Kota Bandarlampung, website PPID Provinsi masih kurang responsive dalam koordinasi antar unit kerja, yaitu permohonan informasi, pengetahuan tentang keterbukaan informasi dan keterbatasan klasifikasi informasi pada setiap unit kerja, menimbulkan kurang optimalnya penyelenggaraan keterbukaan informasi publik. Masyarakat merasa tidak puas terhadap permohonan informasi yang mereka ajukan melalui website PPID, serta masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait Pejabat Pengelola Informasi Publik (PPID).

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Berjudul Peran PPID dalam pelayanan dan Penyediaan informasi Publik di Provinsi Riau yang disusun oleh Khairul Fikri tahun 2020 merupakan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Hasil Analisa disimpulkan bahwa upaya melaksanakan keterbukaan informasi publik masyarakat tidak puas terhadap informasi yang telah diterbitkan. Beberapa faktor dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik diantaranya daerah yang sangat berani dan bertanggung jawab terhadap keputusan yang membuat daerah nya maju dalam menjalankan pelayanan publik dengan masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam

penyelenggaraannya (FIKRI, 2020). Penelitian dari Ira Novita pada tahun 2019 yang berjudul Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh merupakan Mahasiswi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Memiliki tujuan untuk mengukur Peran Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam keterbukaan informasi publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Hasil Analisa bahwa Pelayanan Informasi Publik sudah dilakukan pelayanan dengan optimal, Berbagai macam informasi yang dibutuhkan masyarakat PPID terbitkan sebagai informasi yang dapat dikonsumsi publik dan masyarakat hanya menunggu beberapa hari untuk mendapatkan informasi tersebut, informasi publik dapat di terbitkan berkisar 2-4 hari kerja (Ira Novita, 2019). Penelitian terdahulu selanjutnya, Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah merupakan hasil penelitian yang ditulis oleh Zizin Hasanah pada tahun 2020 merupakan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Berdasarkan permasalahan yang diangkat skripsi ini berhasil mencapai tujuan yang sesuai dengan permasalahan yang telah terjadi untuk mengukur budaya kerja serta kompetensi pegawai apakah berpengaruh terhadap keterbukaan informasi publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam kualitas pelayanan publik daerah Jawa Tengah sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik PPID setempat sedangkan budaya pegawai bekerja tidak ada kaitannya dengan pelayanan publik di PPID (ZIZIN HASANAH, 2020). Jurnal berjudul Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Webportal Pada Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019 merupakan Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji Berdasarkan hasil analisis serta pengamatan yang dilakukan peneliti kualitas informasi website PPID Kabupaten Sleman telah memiliki informasi yang baik, sedangkan penyediaan kualitas layanan yang diberikan petugas PPID Kabupaten Sleman kepada masyarakat masih kurang baik (Muallidin et al., 2019). Berdasarkan Jurnal Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Kepada Masyarakat Di Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tuban merupakan Penelitian Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta Tujuan dari penelitian ini untuk Mengetahui Proses Manajemen Komunikasi PPID Tuban Dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Kepada Masyarakat Di Kabupaten Tuban. Berdasarkan penelitian yang terjadi di lapangan dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan informasi publik ada beberapa kendala diantaranya kurangnya kinerja dari PPID Pembantu dikarenakan kurangnya koordinasi dengan PPID Tuban, kurang maksimalnya sosialisasi mengenai website PPID. Sehingga berdampak pada minimnya masyarakat dalam menggunakan haknya dalam mendapatkan pelayanan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Tuban (Rohid & Panuju, 2017).

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

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi Lampung, Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Agus Dwiyanto (2008) yang menyatakan bahwa penilaian kinerja dapat diukur melalui 5 (lima) indikator yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menganalisis Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi Lampung.



## **II. METODE**

Peneliti menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menyampaikan suatu informasi yang bersifat penjabaran, fakta-fakta yang telah diteliti dan gambaran secara rinci apa yang telah di telaah (Prof. Dr. Sugiono, 2018). metode deskriptif suatu metode yang digunakan dalam menganalisis serta menggambarkan hasil dari penelitian dan bersifat untuk disimpulkan secara luas. Tujuan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif untuk menyampaikan dan menyalurkan informasi yang berguna untuk masyarakat dalam mengembangkan informasi dan dokumentasi dalam pelayanan publik terhadap masyarakat Provinsi Lampung.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung (1 Orang), Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Diskominfo Provinsi Lampung (1 Orang), Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik (PLIP) Diskominfo Provinsi Lampung (1 Orang), Kepala Seksi Layanan Informasi Publik Diskominfo Provinsi Lampung (1 Orang), Kepala Seksi Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Diskominfo Provinsi Lampung (1 Orang), Operator penyusun bahan informasi dan publikasi website PPID Diskominfo Provinsi Lampung (1 Orang), serta pengguna website PPID Provinsi Lampung (5 Orang). Pemilihan Informan menggunakan Teknik Purposive Sampling yang dimana para informan memiliki tanggung jawab serta pengetahuan tentang penggunaan website PPID Provinsi Lampung. Setelah melakukan wawancara hasil tersebut dianalisis menggunakan Teori Agus Dwiyanto (2008) yang menyatakan bahwa penilaian kinerja dapat diukur dengan lima dimensi yaitu, Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas serta Akuntabilitas.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah Provinsi Lampung telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Lampung Nomor : G/276/V.14/HK/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Lampung, Website ini bersifat online dan merupakan inovasi dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung untuk menyalurkan pelayanan publik berbasis digital di Provinsi Lampung. Keterbukaan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui website merupakan wujud penyediaan fasilitas telematika untuk menciptakan informasi yang masyarakat butuhkan dan dapat memberikan ruang gerak lebih luas dalam partisipasi aktif dalam proses pemerintahan. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memiliki Tupoksi, Bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi. PPID berperan mengelola serta menyampaikan dokumen yang dimiliki Pemerintah untuk di sebarakan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem pelayanan satu pintu dengan dikelola langsung Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung.

Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Lampung merupakan sistem informasi publik yang bertujuan untuk menerbitkan informasi Pemerintahan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengukur bagaimana proses penerapan dan penerbitan dokumen pada sistem informasi publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung peneliti menggunakan Teori Kinerja pendapat dari Agus Dwiyanto yang memiliki dimensi sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan

3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas.

Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1. Produktivitas

Produktivitas merupakan konsep dari mengukur seberapa besar penyelenggaraan pelayanan untuk menghasilkan sesuatu (*KBBI Produktivitas*, n.d.). Produktivitas memiliki hasil sesuai dengan yang diharapkan serta tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan (Dwiyanto, 2008). Produktivitas dapat dilihat berdasarkan hasil kerja suatu program kegiatan yang sedang berlangsung. Keberhasilan suatu organisasi Pemerintahan ditentukan berdasarkan kinerja yang memiliki tanggung jawab dalam bekerja untuk mencapai tujuan bersama. Dimensi Produktivitas terdapat Indikator yaitu Penyelesaian Target Kerja dimana dalam mengukur apakah permohonan informasi sudah sesuai dengan prosedur website PPID Provinsi Lampung. Berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan bahwa, Berbagai Informasi dikelola langsung pada bidang Pengelolaan Layanan Informasi Publik (PLIP) yang menghasilkan berbagai macam konten seperti infografis dan videografis untuk menunjang kelayakan website, dalam mengelola konten bidang PLIP menjadi wadah yang memiliki kewenangan sebagai pengelola sistem informasi komunikasi. Bidang PLIP sendiri memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai penyalur informasi Pemerintah kepada masyarakat, jika dilihat website PPID untuk penyelesaian target kerja sudah optimal dimana bidang PLIP terus mengembangkan kemampuan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sesegera mungkin menerbitkan permohonan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Hal tersebut menjelaskan bahwa produktivitas dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi public sudah cukup baik dengan terus mengedepankan target kerja sesuai dengan prosedur yang sudah ada di laman website PPID Provinsi Lampung.

**Tabel 3.1**  
**Capaian Indikator Kinerja Utama**  
**Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Lampung Tahun 2022**

No (1)	Program (2)	Indikator Kinerja (3)	Target (4)	Realisasi (5)
1	Meningkatnya keterbukaan informasi publik	Indeks Keterbukaan Informasi publik	65 %	88 %
2	Meningkatnya kualitas data statistik sektoral	Persentase ketersediaan data statistik sektoral yang update	65 %	80 %

Sumber : Laporan Kinerja DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Program Bidang Pengelolaan Layanan Informasi Publik (PLIP) DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung dalam memajukan keterbukaan informasi publik sudah sangat baik, perkembangan dari target menuju realisasi terlihat sangat meningkat. Sesuai dengan tabel diatas bahwa target kinerja bidang PLIP sudah optimal dan akan terus di tingkatkan. seperti yang diketahui bahwa ditiap tahunnya DISKOMINFOTIK memiliki target kinerja untuk itu proses membuat konten dilakukan secara efektif dan efisien tidak lupa untuk memperbaharui infomasi sesuai dengan prosedur yang ada.



### **3.2. Kualitas Layanan**

Kualitas Layanan merupakan suatu yang bisa dijadikan sebagai indikator kepuasan masyarakat terhadap kinerja suatu organisasi. Kualitas Layanan website PPID Provinsi Lampung dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap informasi dan dokumentasi yang telah diterbitkan oleh petugas PPID. Fakta dilapangan menyebutkan bahwa peneliti melihat hasil survey kepuasan masyarakat dalam penggunaan website PPID Provinsi Lampung disimpulkan bahwa 28 dan 30 masyarakat yang pernah melakukan permohonan informasi mengatahakan bahwa pelayanan yang dilakukan PPID sudah cukup baik. Masyarakat menyatakan bahwa dalam proses permohonan informasi pihak PPID sudah cukup sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan. Tidak hanya itu penerbitan informasi yang dibutuhkan pemohon informasi sudah cukup lengkap sehingga tidak ada yang namanya keterlambatan dalam penerbitan informasi.

Peneliti melakukan observasi di lapangan dengan membantu pihak operator website dalam menerbitkan informasi dan peneliti menemukan kekurangan seperti kurang responsivanya operator OPD dalam memberikan informasi kepada Operator website PPID dan kendala ini yang biasanya terjadi dalam penerbitan permohonan informasi ketidaktepatan waktu membuat masyarakat harus bersabar dalam menerima informasi yang dibutuhkan tapi tidak terlalu berpengaruh jika hanya satu atau dua operator OPD saja yang masih kurang dalam memahami penggunaan teknologi. Tidak hanya kendala itu yang peneliti temukan di lapangan, ada beberapa proses penerbitan informasi oleh Operator Website PPID kepada masyarakat pemohon informasi yang mengalami kendala seperti terjadinya keterlambatan dalam penerbitan informasi bisa disebabkan pemohon tidak memberikan identitas diri secara lengkap, hal ini dapat memicu keterlambatan penerbitan informasi bagi pemohon. Beberapa hal ini dapat membuat keterlambatan dalam penerbitan informasi yang dibutuhkan.

### **3.3. Responsivitas**

Responsivitas ialah kemampuan dari suatu organisasi untuk menyikapi kebutuhan dan mengembangkan berbagai program-program sesuai dengan keinginan dari masyarakat. Kebutuhan informasi menunjang PPID dalam menyelenggarakan keterbukaan informasi publik harus lebih responsive terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat. Mendapatkan informasi merupakan hak setiap individu, sebagai penanggung jawab terhadap keterbukaan informasi publik PPID harus mampu merespon permintaan masyarakat sesuai dengan Keputusan Gubernur Lampung Nomor 276 Tahun 2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Website PPID dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat guna membantu dalam mendapatkan informasi dan dokumen yang dibutuhkan, Website PPID dibentuk untuk memenuhi informasi publik dengan menyediakan berbagai macam layanan dan fasilitas guna membantu dan memudahkan masyarakat dalam meminta permohonan data tanpa pungutan biaya apapun.

Masyarakat dapat menggunakan website PPID dan mendownload maupun mengajukan permohonan dokumen secara bebas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik selagi bukan informasi yang dikecualikan masyarakat dengan mudah diizinkan mengakses segala bentuk informasi yang mereka butuhkan. Website PPID Provinsi Lampung merupakan wadah utama dalam penyelenggaraan informasi publik di Provinsi Lampung, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan dokumen yang telah diterbitkan operator PPID dalam laman <https://ppid.lampungprov.go.id/>

**Tabel 3.2**  
**Data Jumlah Informasi yang Tersedia di Website PPID Tahun 2022**

No	Jenis Informasi	Jumlah
1	Berkala ( <i>Daftar Dokumen Berkala, n.d.</i> )	183
2	Serta Merta ( <i>Daftar Dokumen Serta Merta, n.d.</i> )	58
3	Setiap Saat ( <i>Daftar Dokumen Setiap Saat, n.d.</i> )	97
Jumlah		338

Sumber : <https://ppid.lampungprov.go.id/> diakses tanggal 20 September 2022

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan pada tahun 2022 sebanyak 338 informasi yang terbagi dari beberapa jenis seperti, informasi berkala, serta merta dan setiap saat. Tidak hanya tiga informasi tersebut yang ditampilkan dalam website PPID Provinsi Lampung ada juga berbagai informasi yang melewati tahapan permohonan informasi yang diajukan oleh masyarakat, berikut data:

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Permohonan Informasi dan Dokumentasi**

No	Tahun	Jumlah Permohonan di kabulkan	Jumlah Permohonan Tidak Dikabulkan	Total Jumlah permohonan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	2019	27	-	27
2	2020	20	4	24
3	2021	25	4	29
4	2022	46	-	46

Sumber : <https://ppid.lampungprov.go.id/> diakses pada tanggal 20 September 2022

Tahun 2022 sebanyak 46 (empat puluh enam) informasi yang dilakukan oleh masyarakat dengan proses permohonan informasi melalui website PPID Provinsi Lampung, dimana pada tahun ini operator ataupun pihak PPID Provinsi Lampung menerbitkan semua permohonan informasi yang masyarakat butuhkan. Berbagai informasi yang masyarakat ajukan guna mempermudah pekerjaan dapat diajukan melalui website PPID, seperti yang kita ketahui bahwa website PPID merupakan jembatan penghubung antara pemohon informasi dan penyedia informasi, maka dari itu masyarakat



dengan mudah memohon berbagai informasi yang dibutuhkan selama itu bukan termasuk kedalam informasi yang dikecualikan.

Keberagaman informasi yang masyarakat butuhkan membuat PPID Provinsi Lampung selaku penghubung informasi harus terus *up to date* dalam keterbukaan informasi publik, pembaruan informasi di website PPID harus dilakukan secara rutin tiap harinya dimana informasi yang di terbitkan merupakan informasi kegiatan Pemerintahan lingkungan Provinsi Lampung untuk menunjang keterbukaan informasi publik. Tahun 2022 kemarin Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung mendapatkan penghargaan sebagai Badan Publik yang peduli atas keterbukaan informasi publik. Tidak hanya itu DISKOMINFOTIK Provinsi Lampung mendapatkan penghargaan dari Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia yang memberikan Piagam Anugerah dengan kategori Keterbukaan Informasi Badan Publik 2022 menetapkan bahwa Pemerintah Provinsi Lampung sebagai Badan Publik yang Informatif. Penghargaan yang sudah didapat membuat Pegawai lebih tanggap dalam keterbukaan informasi publik di lingkungan Pemerintahan Provinsi Lampung.

### **3.4. Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan tolak ukur untuk menunjukkan seberapa jauh proses yang telah terjadi dalam memberikan pelayanan publik tanpa melanggar ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan (Johnson et al., 2010). segala bentuk aturan dan kebijakan harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung tanpa terkecuali yang berguna untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Kebijakan merupakan hal yang sangat mendasar dimana ini menjadi legalitas dan acuan bagi Aparatur Sipil Negara dalam memberi pelayanan dan menjalankan segala tugas pokok Pemerintahan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, seluruh pegawai mengikuti proses dalam pelayanan publik, Semua berjalan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dimana SOP penerbitan informasi sudah tertera di laman website PPID Provinsi Lampung seperti informasi harus di update secara berkala, jika melakukan permohonan informasi masyarakat wajib mengikuti prosedur yang sudah ada dan secara jelas tercantum dilaman website PPID Provinsi Lampung. Pada proses permohonan dokumen memang hanya dibutuhkan identitas diri seperti KTP dan ini lebih praktis dalam permohonan tidak perlu datang ke kantor untuk dilayani cukup dengan komputer dan menunggu permohonan kita dikabulkan lebih efektif dan efisien. Untuk biaya tidak ada biaya yang di keluarkan semua gratis karena berbasis online jadi tidak ada yang namanya pungutan liar dan hal ini membuat masyarakat merasa terbantu dengan sistem berbasis online seperti ini.

### **3.5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan mempertanggungjawabkan hasil yang telah dicapai dalam suatu organisasi dan dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan perundang-undangan. Akuntabilitas merupakan indikator yang melihat dari seberapa tunduk organisasi dalam sebuah kebijakan, program, serta kegiatan Pemerintahan yang memiliki kekuasaan dengan peraturan yang berlaku (Dwiyanto, 2008). Keberhasilan organisasi dalam pelayanan publik tidak hanya dilihat berdasarkan faktor internal saja seperti mengembangkan seluruh informasi yang dibutuhkan masyarakat, pencapaian target dalam pengoprasian website, namun keberhasilan pelayanan publik juga dapat dilihat dari eksternal seperti peran masyarakat terhadap kemudahan dan minat mereka dalam pembaruan informasi publik. PPID merupakan bagian dari pelayanan informasi publik yang berjenis administrasi berbentuk jasa, PPID sendiri merupakan fasilitas pelayanan online yang Pemerintah bentuk untuk melayani masyarakat, dan membantu menghasilkan berbagai macam informasi dan dokumen secara resmi yang dibutuhkan masyarakat.

Hasil Observasi yang dilakukan peneliti dilapangan menyatakan bahwa DISKOMINFOTIK sudah melakukan sesuai dengan peraturan yang ada, hanya ada beberapa kendala yang terjadi seperti kurang lengkapnya berita yang akan diterbitkan secara berkala, hal itu membuat keterlambatan atas penerbitan informasi publik. peneliti menemukan fakta bahwa PPID Utama Provinsi Lampung sudah akuntabel dalam menyelenggarakan kebutuhan informasi publik kepada masyarakat melalu website resmi PPID. Terlihat dari respon pihak PPID dalam menerbitkan permohonan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan juga beberapa penghargaan yang sudah didapat membuat peneliti menyimpulkan bahwasannya PPID Utama Provinsi Lampung sudah berjalan dengan cukup baik dan terus melakukan pembaruan agar tetap *uptodate*.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan Program keterbukaan informasi publik memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat. Berdasarkan perbedaan yang peneliti dapatkan dilapangan jika dibandingkan dengan jurnal ataupun hasil penelitian terdahulu terdapat beberapa persamaan dan juga perbedaan. Penelitian yang membahas mengenai kinerja PPID dalam pemenuhan informasi public di Provinsi Lampung peneliti menemukan bahwa kinerja PPID Provinsi Lampung sudah cukup optimal. Penulis penemuan temuan penting seperti dalam meningkatkan kualitas keterbukaan informasi public PPID Provinsi Lampung didukung perkembangannya dan mendapatkan partisipasi positif dari masyarakat pengguna website. Tidak hanya faktor internal saja tapi dilihat dari kualitas website PPID sendiri sudah cukup baik dikarenakan laman website sudah berisi berbagai informasi berkala.

Kualitas website ini dipengaruhi oleh ketersediaan informasi yang termuat didalamnya, informasi ini harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan kewajiban pemerintah dalam menyediakan informasi publik. Pengorganisasian informasi mengendalikan informasi yang beredar dengan menyediakan informasi berkualitas dan valid. Website memuat berbagai macam informasi penyelenggaraan pemerintahan yang memerlukan timbal balik pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik.

Penelitian terdahulu berjudul Peran PPID dalam pelayanan dan Penyediaan informasi Publik di Provinsi Riau yang disusun oleh Khairul Fikri tahun 2020 merupakan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Hasil Analisa disimpulkan bahwa upaya melaksanakan keterbukaan informasi publik masyarakat tidak puas terhadap informasi yang telah diterbitkan. Beberapa faktor dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik diantaranya daerah yang sangat berani dan bertanggung jawab terhadap keputusan yang membuat daerah nya maju dalam menjalankan pelayanan publik dengan masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraannya.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat dari Skripsi Ira Novita pada tahun 2019 yang berjudul Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh merupakan Mahasiswi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Memiliki tujuan untuk mengukur Peran Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam keterbukaan informasi publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Hasil Analisa bahwa Pelayanan Informasi Publik sudah dilakukan pelayanan dengan optimal, Berbagai macam informasi yang dibutuhkan masyarakat PPID terbitkan sebagai informasi yang dapat dikonsumsi publik dan masyarakat hanya menunggu beberapa hari untuk mendapatkan informasi tersebut, informasi publik dapat di terbitkan berkisar 2-4 hari kerja. dari penelitian ini metodologinya deskriptif kualitatif, penelitian sebelumnya berfokus pada peran Pejabat PPID penyebaran dengan melihat peran sebagai administrator, fasilitator, operator sistem informasi dan evaluator pada instansi pemerintah. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas pejabat pengelola informasi dan dokumentasi berperan sebagai administrator, fasilitator, operator sistem informasi dan evaluator



dalam hal pelayanan informasi public, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada pelayanan informasi publik melalui website yang dilakukan instansi pemerintah maupun secara langsung.

#### IV. KESIMPULAN

Peneliti dapat menyimpulkan mengenai Kinerja Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Provinsi Lampung Di Provinsi Lampung bahwa Kinerja PPID Provinsi Lampung sudah berjalan dengan optimal dimana dalam menyelenggarakan keterbukaan informasi publik PPID sudah mendapatkan penghargaan yang didapat dari Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia yang telah memberikan Piagam Anugerah dengan kategori Keterbukaan Informasi Badan Publik 2022 menetapkan bahwa Pemerintah Provinsi Lampung sebagai Badan Publik yang Informatif dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung sebagai Badan Publik yang peduli atas keterbukaan informasi publik. Sedangkan ada Faktor penghambat dalam penyelenggaraannya yaitu kurangnya kerja sama serta koordinasi antar Operator Website PPID dengan Operator pihak OPD, serta masih kurangnya informasi dan dokumen yang masyarakat butuhkan dikarenakan data yang tersedia belum diperbaharui atau data kurang *up to date*.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Keterbatasan waktu penelitian yang dimiliki yakni hanya 14 hari sehingga sangat singkat untuk memperoleh data pendukung dalam penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja PPID Provinsi Lampung dalam keterbukaan informasi publik di Provinsi Lampung untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Lampung dan seluruh pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Lampung yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

*Daftar Dokumen Berkala.* (n.d.). Retrieved September 20, 2022, from <https://ppid.lampungprov.go.id/table-dokumen-ppid?>

*Daftar Dokumen Serta Merta.* (n.d.). Retrieved September 20, 2022, from <https://ppid.lampungprov.go.id/table-dokumen-ppid?kategori=Serta+Merta&judul=&jenis=&komponen=>

*Daftar Dokumen Setiap Saat.* (n.d.). Retrieved September 20, 2022, from <https://ppid.lampungprov.go.id/table-dokumen-ppid?kategori=Setiap+Saat&judul=&jenis=&komponen=>

Dr. Ir Richardus Eko Indrajit, M.Sc., M. (2004). *Electronic Government*. ANDI.

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

FIKRI, K. (2020). *PERAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DALAM PELAYANAN DAN PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK DI PROVINSI RIAU*.

Hamdan Husein Batubara, M. P. . (2017). *teknologi informasi komunikasi*.

Ira Novita. (2019). *PERANAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH*.

Johnson, M. E., Whitney, D., Herz, A., Briskin, A., Blumenthal, N., & Halsey, V. (2010). Getting to Resolution: Turning Conflict into Collaboration (2nd ed.). *Leadership & Organization Development Journal*, 31(5), 478–479. <https://doi.org/10.1108/01437731011056506>

*KBBI Produktivitas*. (n.d.). Retrieved February 8, 2023, from <https://www.katabaku.com/2016/04/produktif-produktiv-produktivitas.html#:~:text=Arti kata produktivitas menurut KBBI,Kemampuan untuk menghasilkan sesuatu.>

Muallidin, I., Kencono, D. S., & Wanprala, C. (2019). *KUALITAS LAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS WEBPORTAL PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KABUPATEN SLEMAN Tahun 2019*.

Prof. Dr. Sugiono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Rohid, N., & Panuju, R. (2017). *MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KABUPATEN TUBAN*.

<http://repository.unitomo.ac.id/688/1/Liski.pdf>

ZIZIN HASANAH. (2020). *PENGARUH BUDAYA KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PPID DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TENGAH*.

