

**ANALISIS PERAN GOVERNMENT CHIEF INFORMATION  
OFFICER (GCIO) PADA DINAS KOMUNIKASI,  
INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN  
KABUPATEN KARIMUN**

Adelia Nurunnisa

NPP. 30.0265

*Asdaf Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email : [adelianurunnisa96@gmail.com](mailto:adelianurunnisa96@gmail.com)

Pembimbing Skripsi : Dr. Frans Dione, S.IP, M.Si

**ABSTRACT (in english)**

**Problems/Background (GAP):** (Contains the background of the research). The author focuses on problems that are still found in several ICT developments that are less successful. Several indications of the lack of successful implementation of ICT apart from human resource problems, leadership issues in managing information technology in organizations are also still very weak. **Purpose:** The purpose of this research is to identify and describe and analyze the role of the Government Chief Information Officer (GCIO) in the Office of Communication, Informatics, Statistics and Ciphering of Karimun Regency. **Methods:** The method used in this study is a qualitative descriptive research method with an inductive approach. The data collection techniques used in this study were through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results/Findings:** The results show that the role of the GCIO at the Office of Communication, Informatics, Statistics and Encoding of Karimun Regency has been carried out well but needs to be maximized again, as evidenced by the six roles of the GCIO role theory which still have obstacles such as a lack of human resources who have ability in the use of information and communication technology, Assistant PPID as a supporter in the provision of information services which are still not active, and socialization and training which have not been carried out effectively. **Conclusion:** The role of the Government Chief Information Officer (GCIO) at the Office of Communication, Informatics, Statistics and Encoding of Karimun Regency has been implemented well and of course needs to be maximized and warned considering ICT is always developing all the time.

**Keywords:** GCIO, Public Information Services, ICT

## ABSTRAK (in bahasa)

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada permasalahan yang masih banyaknya ditemukan beberapa pembangunan TIK yang kurang berhasil. Beberapa indikasi kurang berhasilnya penerapan TIK selain masalah SDM, masalah kepemimpinan yang mengelola teknologi informasi di organisasi juga masih sangat lemah. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan serta menganalisis Peran *Government Chief Information Officer* (GCIO) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran dari GCIO pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun sudah terlaksana dengan baik namun perlu dimaksimalkan kembali, dibuktikan dengan keenam peran dari teori peran GCIO yang masih adanya hambatan seperti kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, PPID Pembantu sebagai pendukung dalam penyediaan pelayanan informasi yang masih kurang aktif, dan sosialisasi serta pelatihan yang belum terlaksana secara efektif. **Kesimpulan:** Peran *Government Chief Information Officer* (GCIO) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun sudah terlaksana dengan baik dan tentunya perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan mengingat TIK yang selalu berkembang setiap saatnya. **Kata Kunci:** GCIO, Pelayanan Informasi Publik, TIK

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Hal tersebut merupakan bentuk inovasi untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan seperti permasalahan pelayanan publik yang terjadi selama ini.

Masih banyaknya ditemukan beberapa pembangunan TIK yang kurang berhasil membuat munculnya beberapa indikasi kurang berhasilnya penerapan TIK yaitu selain masalah SDM, masalah kepemimpinan yang mengelola teknologi informasi di organisasi juga masih sangat lemah. Pemimpin gerakan penerapan TIK di suatu organisasi atau *Chief Information Officer* (CIO) dituntut untuk bisa melakukan banyak hal, selain inovasi, integrasi dan investasi TIK, maka harus dengan cerdas mengelola beberapa kepentingan yang ada dalam suatu organisasi. Keberadaan CIO dalam suatu organisasi perlu ditunjang dengan kemampuan dan pengertian tentang peran dan tanggungjawab dari CIO itu sendiri. Fakta tersebut menunjukkan Indonesia perlu membenahi fungsi dan kompetensi yang wajib dimiliki oleh *Chief Information Officer* (CIO)nya.

Setiap perangkat daerah pastinya dituntut untuk dapat memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Ia harus memiliki kemampuan yang sesuai baik itu dari responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian, menjaga kelangsungan hidup pelayanan, transparan dan rasa empati. Terutama pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi mutlak diperlukan guna mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang pengelola informasi agar terwujudnya kinerja yang sesuai.

Agar pemanfaatan teknologi informasi komunikasi pada institusi pemerintah dapat berjalan dengan optimal, terintegrasi dan memiliki arah yang lebih jelas sehingga terwujudnya pelayanan informasi publik yang baik dan dirasakan oleh masyarakat membuat semakin jelas pentingnya peran seorang *Government Chief Information Officer* (GCIO). Dengan kapasitas sebagai manajer teknologi informasi dan komunikasi, GCIO dapat bersinergi pada setiap badan publik sehingga dapat memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

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

Kabupaten Karimun menjadi salah satu daerah yang masuk kedalam zona merah pada penilaian kepatuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman RI. Kepala Ombudsman Perwakilan Kepri mengatakan bahwa Kabupaten Karimun mendapatkan nilai tidak lebih dari 50,00 yaitu hanya 46,49. Itu memperlihatkan bahwa pelayanan publik yang terjadi oleh setiap OPD di Kabupaten Karimun masih kurang dari standar. Pelayanan publik yang berlangsung selama ini di Kabupaten Karimun juga menjadi permasalahan yang tidak kunjung usai. Dimana pelayanan publik yang ada masih lambat serta sulit digunakan membuat masyarakat menyerah dan sangat membutuhkan pelayanan yang cepat menjadi ruang untuk pungutan liar terjadi.

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil

negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Hal tersebut merupakan bentuk inovasi untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan seperti permasalahan pelayanan publik yang terjadi selama ini.

Pemerintah Kabupaten Karimun sendiri sudah menjadikan SPBE sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan publik. Namun survei yang dilakukan oleh Perserikatan bangsa-bangsa (PBB) pada tiap dua tahun sekali yang bertujuan untuk mengukur tingkat kecukupan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), penguasaan SDM pada TIK, serta ketersediaan layanan publik secara daring (*e-service*) yang diikuti sebanyak 193 negara, Indonesia faktanya belum menunjukkan hasil yang diharapkan. Hasil survei peringkat Pemerintah Indonesia pada pengembangan *e-government* yang dilakukan oleh PBB dalam kurun waktu 2008-2014 menunjukkan tidak adanya perubahan yang signifikan. Ditambah dengan belanja teknologi informasi dan komunikasi pemerintah yang secara total mencapai Rp.14 Triliun pertahun 2013. Hal sebelumnya menunjukkan bahwa masih banyak ditemukan beberapa pembangunan TIK yang kurang berhasil. Beberapa indikasi kurang berhasilnya penerapan TIK selain masalah SDM, masalah kepemimpinan yang mengelola teknologi informasi di organisasi juga masih sangat lemah. Pemimpin gerakan penerapan TIK di suatu organisasi atau CIO (*Chief Information Officer*) dituntut untuk bisa melakukan banyak hal, selain inovasi, integrasi dan investasi TIK, maka harus dengan cerdas mengelola beberapa kepentingan yang ada dalam suatu organisasi. Keberadaan CIO dalam suatu organisasi perlu ditunjang dengan kemampuan dan pengertian tentang peran dan tanggungjawab dari CIO itu sendiri. Fakta tersebut menunjukkan Indonesia perlu membenahi fungsi dan kompetensi yang wajib dimiliki oleh *Chief Information Officer* nya yang mana pada Pemerintahan yaitu GCIO (*Government Chief Information Officer*).

Setiap perangkat daerah pastinya dituntut untuk dapat memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Ia harus memiliki kemampuan yang sesuai baik itu dari responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian, menjaga kelangsungan hidup pelayanan, transparan dan rasa empati. Terutama pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi mutlak diperlukan guna mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang pengelola informasi agar terwujudnya kinerja yang sesuai. Namun pada pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun melalui *website* PPID Utama

belum sepenuhnya dimanfaatkan dengan baik, dimana jumlah dokumen yang masih sedikit dan jumlah pemohon yang begitu kurang, membuktikan bahwa masih sedikitnya pelayanan informasi publik yang terjadi.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu baik dalam sudut pandang peran GCIO maupun peran pemimpin informasi yang menjadi pendorong pelayanan publik yang cepat, tepat juga sederhana. Penelitian yang pertama, yaitu penelitian Ira Novita dkk. (2019) dengan judul Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan serta Penyediaan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 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. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik adalah masih kurangnya kerjasama antar Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan staf bagian, kurangnya pemahaman pemohon informasi mengenai informasi publik, dan tidak lengkapnya sarana layanan informasi publik untuk mendukung pelayanan informasi publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Penelitian kedua, yaitu penelitian Eliyana Pertiwi dan Sigit Purnomo (Vol. 2 No. 1, tahun 2018) dari Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta tentang “Peran *Government Chief Information Officer* (GCIO) dalam Pelayanan Informasi Publik Studi Deskriptif di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta” yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran *Government Chief Information Officer* (GCIO) di Dinas Kesehatan DIY dalam upaya mewujudkan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat dan sederhana pada masyarakat. GCIO memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan informasi publik yang lebih baik. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa peran GCIO belum dilaksanakan secara maksimal karena tenaga kerja yang dimiliki belum mempunyai kemampuan yang memadai dan juga jumlah kurang memenuhi.

Penelitian ketiga yaitu Bima Sakti W.P. (Skripsi 2014) Mahasiswa Hukum Tata Negara, Universitas Brawijaya tentang “Peran PPID dalam Pelayanan serta Penyediaan Informasi Publik di Kota Malang” yang membahas tentang kendala yang dihadapi oleh Diskominfo terkait peran dan fungsi PPID yang masih adanya keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan yang kurang dalam menangani penyediaan dan pelayanan informasi, namun PPID dianggap sudah berjalan sesuai dengan diamanatkan oleh UU No.14 Tahun 2008 karena sudah berjalan dengan baik dan mempunyai

pedoman secara online yang cukup memadai untuk bisa menjadi sarana pelayanan dan penyedia informasi publik.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni dengan penelitian ini akan dilakukan di Organisasi Pemerintah yaitu pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dengan menggunakan konsep *Government Chief Information Officer* (GCIO) yang tentunya di Kabupaten Karimun memiliki keberbedaan, baik itu dari keadaan dan kondisi dengan penelitian sebelumnya dan hal tersebut tentunya dengan masalah yang berbeda dan dengan organisasi serta pemmasalahan dan faktor pendukung yang berbeda.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui serta mendeskripsikan peran *Government Chief Information Officer* (GCIO) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun.

## **II. METODE**

Penelitian ini menganalisis Peran *Government Chief Information Officer* (GCIO) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun dengan menggunakan teori GCIO oleh Suhono Harso Supangkat (2008:9) yang terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu peran memimpin, antisipasi, strategi, mengorganisasi, penyediaan, serta pengukuran dan pengembangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 (sepuluh) orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik, Kepala Bidang Komunikasi Publik, Sub Koordinator Infrastruktur Teknologi dan Pengembangan Aplikasi, Sub Koordinator Pengelolaan Opini Publik, Sub Koordinator Pengelolaan Informasi Publik, *Admin Website* PPID Kabupaten Karimun, dan 2 (dua) orang pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagai media informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika dan Statistik Provinsi Lampung menggunakan Teori Peran (Arimbi, Horoeopetri, 2003:91) yakni Peran sebagai Kebijakan, Peran sebagai Strategi, dan Peran sebagai Alat Komunikasi. Adapun hasil pembahasan dapat dilihat sebagai berikut.

### **3.1. Memimpin**

Peraturan Bupati Karimun Nomor 1 A Tahun 2017 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi serta Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun

membuat semuanya sudah jelas dalam hal tugas dan tanggung jawab sebagai pengelola informasi publik di daerah Kabupaten Karimun. Bapak Dr. Helmi, SE, M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun memberi keterangan bahwa ia ingin mewujudkan pada instansinya itu bahwa pada tiap pegawai harus dapat memanfaatkan teknologi informasi yang ada. Dan tentu saja GCIO menjadi peran penting untuk mewujudkan hal tersebut Selain itu menurutnya juga kemampuan akan komunikasi sebagai pemimpin dalam menyampaikan sesuatu yang direncanakan terutama akan hal teknologi informasi menjadi tolak ukur akan keberhasilan pemimpin dalam mencapai tujuan instansinya.

Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik memiliki tujuan dalam pemanfaatan TIK baik itu untuk mengelola ataupun melayani publik dalam mendapatkan informasi serta sebagai GCIO ia juga selalu memegang teguh visi misi yang dibuat oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang telah dijelaskan sebelumnya. Selain itu menurutnya juga kemampuan akan komunikasi sebagai pemimpin dalam menyampaikan sesuatu yang direncanakan terutama akan hal teknologi informasi menjadi tolak ukur akan keberhasilan pemimpin dalam mencapai tujuan instansinya. Dari keterangan yang didapati bahwa GCIO pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun sudah memiliki peran memimpin yang baik. Hal itu terlihat pada hasil bahwa sebagai GCIO ia harus selalu mengembangkan kompetensi atau kemampuannya untuk dapat menjadi pemimpin yang aktif serta mengikuti zaman yang semakin terus berkembang, ia juga menempatkan teknologi informasi sebagai hal yang utama dalam mendukung semua proses kegiatan yang ada pada instansinya serta menciptakan inovasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi publik. Hal tersebut juga terbukti dengan hasil observasi yang peneliti dapatkan pada saat melakukan Sidang Permohonan Informasi yang diajukan mengenai kasus informasi status kepemilikan tanah serta siapa saja yang menjadi ahli waris pada tanah yang terdapat pada kasus tersebut berjalan baik dan pemohon mendapatkan respon yang baik. Hal itu membuktikan peran memimpin oleh GCIO pada instansi tersebut melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dengan memberikan penjelasan yang sesuai dan mudah untuk dipahami. Yang membuat terjalin komunikasi ataupun *feedback* yang baik.

### **3.2. Antisipasi**

Sebagai *Government Chief Information Officer* (GCIO) tentunya harus selalu memiliki langkah antisipasi, baik itu dalam menyelaraskan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi komunikasi serta selalu berusaha untuk dapat memberikan layanan informasi dengan cepat, tepat, juga sederhana. Keamanan informasi sendiri bertujuan untuk memastikan dan menyakinkan integritas, ketersediaan dan kerahasiaan dari pengelolaan informasi hal itu acap kali masih sering dikesampingkan dari pengelola informasi.

PPID Utama maupun PPID Pembantu yang belum menguasai atau mendokumentasikan informasi publik yang dimohon tidak memiliki wewenang untuk memberikan informasi kepada publik serta untuk informasi yang apabila

dibuka dan diberikan kepada pemohon akan dapat menghambat proses penegakan hukum, mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual, membahayakan seseorang atau suatu organisasi, mengungkap rahasia pribadi, dan yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau Pengadilan atau informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang-undang. Semua itu selalu menjadi hal yang diperhatikan oleh PPID Kabupaten Karimun dengan kemampuan GCIO sebagai pihak yang berperan dalam mengamankan informasi maka ia harus dapat meninjau dan memastikan *confidentiality*, *integrity*, dan *availability* informasi yang dimiliki. Kemudian GCIO juga sudah melakukan sesuai dengan SOP yang berlaku terutama dalam mengolah dan menyiapkan informasi yang dikecualikan. Dan tentunya PPID Kabupaten Karimun juga sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang ada, baik dalam penginputan informasi, meminta informasi kepada OPD yang bersangkutan, dan untuk informasi yang dikecualikan juga sudah terdata dan terjaga kerahasiaannya, sehingga informasi yang harus tersedia setiap saat, serta merta ataupun informasi yang dimohon tidak bersifat rahasia akan sangat mudah untuk diperoleh maupun diperbarui tanpa perlu ragu apakah informasi tersebut dapat membawa kerugian bagi siapapun. Yang kemudian menjadikan PPID Kabupaten Karimun sebagai pelayan informasi publik yang dapat dipercaya oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

### **3.3. Strategi**

Dalam mendukung pelayanan informasi yang cepat, tepat dan juga sederhana, GCIO berperan dalam mengembangkan sistem informasi dan virtualisasi layanan. Sebagai GCIO, PPID Kabupaten Karimun sendiri sudah menawarkan berbagai macam kemudahan dengan memanfaatkan sumber daya teknologi informasi komunikasi yang ada. Strategi yang dilakukan PPID Kabupaten Karimun dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik ialah penyediaan akses transaksi melalui portal *website* dengan maksud mengembangkan teknologi informasi dalam penyediaan aplikasi layanan informasi publik untuk transaksi permintaan informasi, penanganan pengaduan keberatan, *recording* hasil transaksi, serta dokumentasi lainnya. Penyediaan portal ini menjadi rencana strategis oleh PPID Kabupaten Karimun yang sesuai dengan misi organisasi yaitu membangun dan mengembangkan sistem penyediaan dan layanan informasi melalui teknologi informasi dan komunikasi. Strategi selanjutnya yang dapat dilakukan untuk mendukung pengelolaan dan pelayanan informasi di PPID Kabupaten Karimun yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, karena tidak ada pengecualian bagi organisasi pemerintah dalam memerlukan sumber daya manusia yang berkekuaitas dan memiliki kompetensi yang bagus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu PPID Kabupaten Karimun harus kerap kali mengikuti kegiatan pelatihan sebagai ajang peningkatan kemampuannya. Di Kabupaten Karimun perlu diintensifkan.

Tujuan dari dilakukannya kegiatan pelatihan dilingkup PPID Kabupaten Karimun tidak lain yaitu untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi salah satunya dalam pengelolaan dokumentasi dan



informasi terutama melalui media *website*. Karena nyatanya kompetensi yang memadai akan membuat pengguna informasi percaya kepada pengelola informasi. Namun sayangnya masih ada beberapa yang menjadi faktor penghambat untuk para pegawai PPID Kabupaten Karimun dapat mengikuti kegiatan pelatihan atau menyelenggarakan sosialisasi terkait pelayanan informasi publik.

#### **3.4. Mengorganisasi**

Mengorganisasikan yang dimaksud ialah bagaimana seorang GCIO dapat menentukan serta menjamin tata kelola teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai sehingga mencapai tujuan organisasi yang ditentukan. Bagaimana langkah atau kinerja GCIO dalam memutuskan kebijakan yang tepat yang nantinya akan berdampak baik kedepannya dalam melakukan koordinasi didalam organisasi tersebut.

GCIO dinilai sudah melakukan pengorganisasian yang baik. Baik itu dalam membuat kebijakan dan menentukan setiap pelaksana kebijakan tersebut. Itu dibuktikan dengan tingkat capaian kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun Tahun 2021 – 2026 berdasarkan target rencana strategis periode sebelumnya yang berkaitan dengan indikator kinerja pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun.

Pada pencapaian kinerja tersebut sudah berjalan semua dan bahkan ada yang melebihi dari target. Pada urusan Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian indikator kinerja pelayanan yang dicapai adalah jumlah *subdomain* yang telah dimanfaatkan, tower telekomunikasi radio, jumlah titik hotspot internet di tempat umum, jumlah media massa yang dimanfaatkan untuk diseminasi informasi, jumlah media pertunjukkan rakyat yang dilaksanakan untuk penyebaran informasi, jumlah pelaksanaan media tatapmuka/interpersonal antara pemerintah dengan masyarakat, jumlah KIM yang dikembangkan dan diberdayakan untuk penyebaran informasi publik, jumlah Informasi yang disebarakan melalui *website* [diskominfo.karimun.go.id](http://diskominfo.karimun.go.id) maupun [ppid.karimunkab.go.id](http://ppid.karimunkab.go.id), jumlah PPID pembantu yang aktif menyebarkan informasi publik, dan jumlah pengaduan masyarakat yang dikelola.

#### **3.5. Penyediaan**

Sebagai PPID yang memiliki tugas dan tanggungjawab dalam penyediaan informasi dan pelayanan informasi kepada masyarakat GCIO sudah memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada dengan menyediakan portal *website* PPID Kabupaten Karimun sebagai bentuk untuk memberi kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dimohon. Namun disamping itu tetap juga menyediakan layanan yang bersifat manual mengingat belum semua masyarakat mengerti dalam penggunaan teknologi informasi. Kecanggihan media merupakan sebuah hal yang tidak bisa lepas dengan sistem pelayanan informasi publik, dimana semua itu berkaitan multi fungsi dari pengetahuan yang dimiliki oleh para pegawai yang akan mempengaruhi kualitas media pelayanan yang akan dilakukan baik secara manual ataupun secara *online*, perlengkapan berkas dan formulir, kenyamanan ruangan dan kemudahan dalam mengakses *website* yang itu semua akan berpengaruh terhadap kualitas dari peran PPID itu sendiri.

Dalam penyediaan dan pelayanan seluruh informasi publik yang berada dibawah penguasaan lingkungan kerjanya yang dapat diakses oleh publik, maka PPID Utama dan/atau PPID Pembantu bertugas mengkoordinasikan penyediaan dan pelayanan informasi publik melalui pengumuman atau juga permohonan, dengan mengumumkan informasi publik melalui media yang dapat dijangkau oleh masyarakat dan menyampaikan informasi publik dalam bahasa Indonesia yang sederhana dan mudah dipahami serta mempertimbangkan penggunaan bahasa lokal yang dipakai oleh penduduk setempat. Kemudian setelah permohonan informasi publik, ia juga bertugas dalam mengkoordinasikan pemberian informasi publik yang dapat diakses oleh publik dengan petugas informasi di berbagai unit pelayanan informasi untuk memenuhi permohonan informasi, kemudian melakukan pengujian tentang konsekuensi yang timbul sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada saat sebelum menyatakan informasi publik tertentu dikecualikan. Selanjutnya dibuatnya alasan tertulis tentang pengecualian informasi publik menyertakan secara jelas dan tegas, dalam hal permohonan informasi publik ditolak, dan menghitamkan atau mengaburkan informasi publik yang dikecualikan beserta alasannya serta mengembangkan kapasitas pejabat fungsional dan/atau petugas informasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan informasi publik. PPID Kabupaten Karimun dalam penyediaan informasi diperoleh dari PPID Pembantu yang mana dalam hal ini merupakan Organisasi Perangkat Daerah. Namun masih saja ada OPD yang mengesampingkan tugas dan tanggungjawabnya itu, terlihat masih ada yang lambat dalam merespon jika dimintai informasi dan itu menjadi penghambat dan membuat pelayanan informasi publik menjadi tidak efektif serta tidak efisien.

PPID Kabupaten Karimun bertugas dalam menyediakan informasi dan dokumentasi yang dapat diakses oleh masyarakat dan itu sudah dilakukan yang dapat dijangka oleh masyarakat, hal itu tentunya didukung oleh peran GCIO dalam penyediaan informasi publik dengan memanfaatkan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi serta bertanggung jawab dalam manajemen portal *website*. Namun dalam penyediaan informasi dinilai masih kurang, baik untuk tipe informasi yang wajib tersedia setiap saat, berkala, serta merta, ataupun informasi yang dimohon. Hal itu dikarenakan masih adanya PPID Pembantu yang belum memenuhi kewajibannya untuk memberikan informasi ditiap waktu yang ditentukan ataupun pada saat adanya permohonan dan tidak mungkin PPID Utama melakukan semua fungsi yang menjadi tugas dari OPD yang menjadi PPID Pembantu. Terlebih PPID juga harus selalu melakukan *update* data atau informasi secara berkala sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.

### **3.6. Pengukuran dan Pengembangan**

Pengukuran dan pengembangan yang dimaksud ialah mengukur nilai dari teknologi informasi dan komunikasi yang sudah berjalan. Kemudian mengatur performansi berdasarkan hasil yang didapatkan serta mendistribusikan teknik baru hasil pengembangan, alat, dan pendekatan yang dilakukan.

Untuk mengembangkan sistem informasi yang sudah berjalan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun, GCIO harus mengembangkan kemampuan maupun pengaruhnya dengan cakupan yang

lebih luas, tidak hanya pada proyek sistem informasi namun memahami sifat dan penggunaan serta pengaruh yang dimilikinya dalam lingkup organisasi. Dengan pengaruh yang baik maka hal tersebut berpotensi dapat lebih efektif dalam upaya perencanaan serta implementasi sistem informasi yang ada.

Teknologi informasi menjadi penting dalam hal ini dikarenakan untuk mencapai *smart government* oleh Pemerintah Kabupaten Karimun sendiri harus mengoptimalkan penggunaan IT tersebut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Ibu Afanie Naufalina, S.I.Kom selaku Sub Koordinator Infrastruktur Teknologi dan Pengembangan Aplikasi, menyatakan bahwa perangkat dan jaringan yang tersedia di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun sudah bagus dan lancar, dan untuk perlengkapan seperti komputer dan dukungan internet yang memadai dan bagus, serta dukungan Tenaga IT yang bertalenta dalam bidangnya masing-masing. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun sudah memiliki infrastruktur penunjang *smart city* yang terkoneksi pada pusat data elektronik (PDE) atau *data center* dengan kantor Bupati dan seluruh kantor perangkat daerah yang telah mencapai 90%. Kemudian dengan topologi jaringan yang tersedia berarti sudah saling terhubungnya satu jaringan dengan jaringan lainnya dan hal itu tentunya membuat *user* dapat melakukan komunikasi dengan *user* lainnya walau berbeda tempat.

### **3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Sama dengan temuan sebelumnya dimana GCIO dianggap memiliki peran yang penting dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik yang lebih baik. Kemudian penelitian ini juga berfokus pada peran GCIO dengan menggunakan teknik metode yang sama namun dengan perbedaan fokus penelitian dan tempat penelitian dimana pada penelitian sebelumnya berada pada Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta dan penelitian ini yaitu pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun yang lebih mengedepankan teknologi informasi sehingga sangat jauh berbeda hasil penelitian yang didapatkan oleh penelitian sebelumnya. Hal itu dibuktikan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa peran GCIO belum dapat dikatakan baik karena masih banyak ditemui faktor penghambat seperti tenaga kerja yang dimiliki belum mempunyai kemampuan yang memadai dan juga masih kekurangan sumber daya manusia pada instansi terkait, namun penelitian ini dibuktikan sudah berjalan dengan baik baik dari peran memimpin yang sudah menunjukkan kualitas memimpin yang baik serta dukungan dari Kepala Dinas terhadap GCIO sudah terlihat sehingga munculnya komunikasi atau *feedback* yang efektif dan efisien. Kemudian dalam menjaga kerahasiaan informasi yang dimiliki GCIO sudah menjalankan semuanya sesuai dengan SOP yang berlaku serta memanfaatkan TIK baik itu dalam pengimputan ataupun pengolahan informasi ataupun dalam berjalannya pelayanan publik. GCIO juga sudah memanfaatkan media *website* sebagai jembatan bagi pemohon. Namun *website* tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan dengan maksimal yang disebabkan oleh masyarakat yang masih banyak belum mengetahui penggunaan atau bahkan keberadaan *website* tersebut. Dan peran GCIO dalam mengorganisasikan sudah berjalan dengan baik dan sesuai

dengan yang diharapkan, baik itu dalam pengorganisasian dan pembagian tugas pekerjaan atau jabatan, hubungan yang baik antar pegawai dengan pemimpin dan sebaliknya. Serta dalam pengembangan instansinya GCIO juga sudah didukung dengan infrastruktur penunjang *smart city* yang terkoneksi pada pusat data elektronik (PDE) atau *data center* dengan kantor Bupati dan seluruh kantor perangkat daerah yang telah mencapai 90%.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa hampir semua peran GCIO pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu perbaikan agar peran yang dilakukan dapat menjadi jalan untuk melakukan penerapan *e-government* dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di pemerintah daerah secara efektif dan efisien. Hal tersebut dibuktikan dengan peran pemimpin yang sudah menunjukkan kualitas yang baik sehingga membuat komunikasi berjalan dengan efektif, kemudian sebagai bentuk antisipasi GCIO juga sudah kerap mengingat dan menerapkan bahwa dalam menginput, mengolah, dan melakukan pelayanan harus sesuai dengan SOP dan memanfaatkan TIK sebagai mempermudah proses yang berjalan. Selanjutnya juga GCIO sudah memanfaatkan media *website* untuk penghubung bagi masyarakat sebagai pemohon informasi. Dan GCIO pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian juga sudah didukung dengan infrastruktur penunjang yang terkoneksi pada pusat data elektronik.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian terbatas yaitu hanya 14 hari. Kemudian penelitian ini juga hanya berfokus pada peran GCIO pada satu instansi/lembaga yang didalam penelitian ini hanya pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun terutama pada Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis memfokuskan hasil penelitian terkait dengan GCIO sebagai pemimpin dalam menggerakkan media informasi publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun yang diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat dan pemerintah daerah kedepannya.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih diberikan kepada Kepala Dinas, Sekretaris, dan yang utama kepada Kepala serta pegawai yang bergerak pada Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik dan seluruh pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Karimun yang telah memberikan kesempatan saya untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin & Helmi. (2016). Pengantar Manajemen. Malang: Empatdua.
- Basrowi & Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. (2007). Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan

- Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Hartono, Bambang. (2013). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.
- Suhadono, Edy. (1994). Teori Peran : Konsep, Derivasi dan Implikasinya. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bima Sakti Wiyono Putro. (2013). Peran PPID dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik. *Skripsi. Diterbitkan. Fakultas Hukum. Universitas Brawijaya: Malang.*
- Budhirianto. Syarif. (2012). Peran CHIEF INFORMATION OFFICER Dalam Kelembagaan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Pemerintah Kota Depok. *Jurnal Penelitian Komunikasi, Vol. 15 (No.2)183-204*
- Hendra, N. (2016). Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik. *Vol. 9(Issue Agustus).*
- Khairul Fikri. (2020). Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Provinsi Riau. *Skripsi. Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau: Pekanbaru.*
- Khusna, I. & Sugiharto, U. (2018). Peran PPID Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Promedia: Peran PPID, 4(1), 17-55.*
- Petiwi, E. & Purnomo, S. (2018). Peran Government Chief Information Officer (GCIO) Dalam Pelayanan Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi, Vol 2 (No.1)*
- Putra, I. & Nugroho, L. (2015). Pemodelan Kedudukan Government Cief Information Officer Indonesia. *Jurnal IPTEK-KOM, Vol. 17 (No.1), 1-18*
- Syamsul dkk. (2012). Peranan Website Pariwisata.garutkab.go.id dalam Memenuhi kebutuhan Informasi Pengguna. *eJurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran, 1(1), 1-11.*
- Ulandari, C. & Fazri, A. (2022). Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeulue dalam Upaya Pemberian Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi, Vol.2 (No.1), 13-20.*
- Keputusan Gubernur No.621 tahun 2022 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau.
- Peraturan Bupati Karimun Nomor 41 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun.
- Peraturan Gubernur No.76 tahun 2017 tentang Tata Kerja Pengelola Layanan

Informasi dan Dokumentasi dilingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

Peraturan Komisi Informasi RI No.1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.35 tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dilingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

Republik, I. (2008). *Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik*.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Karimun diakses 2022/2023.

<https://karimunkab.bps.go.id/indicator/153/39/1/luas-wilayah-jumlah-penduduk-dan-kepadatannya-per-km2-menurut-kecamatan-di-kabupaten-karimun.html>

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--dalam-penilaian-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-kabupaten-karimun-dan-bintan-masuk-dalam-zona-merah>

<https://p2k.utm.ac.id/a.php?a=desa-kecamatan-kota&tanda=kota&prov=Riau+Islands&provkot=Kab.+Karimun&perhal=41&no1=1&no2=41&kk=2&asc=000101&urut=1>

<https://terbitkanbukugratis.id/m-rasyid-nur/12/2021/penjelasan-visi-misi-arrah-2020-2024/>

<https://www.instagram.com/p/CaodT7Rvupz/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

<https://www.saberpunglikepri.id/kunjungan-dan-monitoring-pada-pelayanan-publik-di-wilayah-kabupaten-karimun/>

Satria, Ase. (2016). *Materi Pelayanan Publik: Definisi Kualitas Menurut Para Ahli (Teori dan Konsep Kualitas Pada Pelayanan Publik)*. (diakses pada tanggal 15 November dari : <https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-definisi.html> )

Website PPID Kabupaten Karimun. (diakses pada September dari : <http://ppid.karimunkab.go.id/> )