

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP TRANSPARANSI INFORMASI PUBLIK PADA WEBSITE PPID DI KOTA PRABUMULIH PROVINSI SUMATERA SELATAN

Ryaas Anindya Muzhaffar

NPP. 32.0316

Asdaf Kepulauan Bangka Belitung

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0316@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Drs Ismail Nurdin, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Public information transparency is a key aspect of accountable governance. The PPID (Information and Documentation Management Officer) website of Prabumulih City was established as a platform for public information dissemination. However, its effectiveness remains suboptimal due to issues such as limited access, lack of promotion, and underdeveloped technical features. **Purpose:** This study aims to explore user perceptions of public information transparency on the PPID website of Prabumulih City, based on perception theory (Kotler & Keller, 2016) and information transparency theory (Benabou & Tirole, 2016). **Method:** A descriptive qualitative approach was used, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis followed Miles and Huberman's interactive model, focusing on perception dimensions (exposure, attention, interpretation) and transparency dimensions (accessibility, openness, clarity, accuracy, availability, responsiveness). **Result:** In general, users have a positive perception. The information is considered accessible and relatively clear. However, there are issues such as a suboptimal search feature and additional administrative procedures. The response from the administrators is adequate but could be more efficient. **Conclusion:** The PPID website of Prabumulih City has implemented public information transparency fairly well. Nevertheless, improvements are needed in technical features, promotion, and simplification of information access procedures.

Keywords: Information Transparency, PPID Website, User Perception, Public Information Access

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Transparansi informasi publik merupakan aspek dalam pemerintahan yang akuntabel. Website PPID Kota Prabumulih disediakan sebagai sarana penyampaian informasi publik, Namun, efektivitasnya masih belum optimal karena menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan akses, kurangnya promosi, fitur teknis yang belum maksimal, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan informasi publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap transparansi informasi publik pada website PPID Kota Prabumulih, dengan mengacu pada teori persepsi (Kotler & Keller, 2016) dan teori transparansi informasi (Benabou & Tirole, 2016). **Metode:** Pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa

wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan dimensi persepsi (eksposur, perhatian, interpretasi) dan transparansi informasi (aksesibilitas, keterbukaan, kejelasan, keakuratan, ketersediaan, responsivitas).

Hasil/Temuan: Pengguna umumnya memiliki persepsi positif terhadap website PPID Kota Prabumulih, namun penelitian ini menyoroti sejumlah aspek transparansi yang membutuhkan perbaikan berkelanjutan. Meskipun desain dan tata letak website dinilai baik serta kontennya mudah dipahami, kendala utama muncul dari sosialisasi yang masih rendah sehingga pengguna lebih banyak bergantung pada rekomendasi personal daripada promosi resmi. Selain itu, fitur pencarian yang belum optimal dan keterbatasan kompatibilitas dokumen pada perangkat seluler menyulitkan akses informasi. Di sisi keterbukaan, meskipun informasi publik tersedia, beberapa dokumen masih memerlukan prosedur administratif tambahan. Kejelasan informasi juga terhambat oleh minimnya ringkasan dokumen dan penggunaan istilah teknis, sementara ketiadaan penanda pembaruan menimbulkan keraguan akan keakuratan data terkini. Terakhir, meski respons pengelola umumnya baik, inkonsistensi waktu tanggapan dan tidak adanya fitur pelacakan permohonan menunjukkan perlunya peningkatan responsivitas layanan.

Kesimpulan: Website PPID Kota Prabumulih telah cukup baik dalam menerapkan prinsip transparansi informasi public meskipun perlu perbaikan pada aspek teknis, promosi, dan penyederhanaan akses informasi.

Kata kunci: Transparansi Informasi, Website PPID, Persepsi Pengguna, Akses Informasi Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang, akses terhadap informasi publik tidak hanya menjadi tuntutan masyarakat, tetapi juga telah diakui sebagai hak asasi manusia secara global. Dalam konteks pemerintahan modern, keterbukaan informasi menjadi elemen utama dalam mewujudkan good governance yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan efektivitas pemerintahan (UNDP, 1997). Transparansi informasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi yang akurat, jelas, dan relevan, serta berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, mendorong partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan mencegah praktik korupsi (Fox, 2007; Heald, 2006).

Implementasi transparansi informasi saat ini sangat bergantung pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pemerintah Indonesia mendukung digitalisasi informasi publik melalui Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satu wujud nyata dari upaya ini adalah pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertanggung jawab menyampaikan informasi publik secara digital melalui platform seperti website resmi.

Pemerintah Kota Prabumulih turut berpartisipasi dengan menyediakan website PPID sebagai sarana informasi publik berbasis digital. Website ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) yang bekerja sama dengan berbagai instansi untuk memastikan

keakuratan dan relevansi informasi yang disampaikan. Tujuannya adalah menyediakan layanan informasi publik yang akurat, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun, berdasarkan observasi awal, penggunaan website PPID Kota Prabumulih masih menghadapi sejumlah kendala, terutama pada aspek teknis seperti lambatnya proses aktivasi akun pengguna dan kurang optimalnya fitur layanan permohonan informasi. Selain itu, partisipasi masyarakat masih rendah, yang terlihat dari minimnya jumlah permohonan informasi tercatat. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat umum turut menjadi penyebab lemahnya pemanfaatan layanan ini.

Masalah-masalah tersebut dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan informasi publik yang disediakan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana persepsi pengguna terhadap transparansi informasi publik melalui website PPID Kota Prabumulih sebagai bentuk evaluasi terhadap implementasi e-government di tingkat daerah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun website PPID telah dikembangkan sebagai sarana keterbukaan informasi publik, berbagai kendala teknis seperti lambatnya proses aktivasi akun, kurang optimalnya sistem permohonan informasi dan rendahnya partisipasi masyarakat menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal transparansi informasi dan realitas pelaksanaannya di lapangan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Inaya Sofia Aurani (2021) berfokus pada persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan website LAPOR! di Kabupaten Demak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kriteria dalam setiap indikator kegunaan website tersebut telah tercapai dengan baik. Penelitian ini menyoroti bagaimana masyarakat merespons fitur dan kemudahan akses pada platform layanan pengaduan publik yang dikelola pemerintah.

Baharuddin (2020) meneliti keterbukaan informasi publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali sejauh mana pemerintah daerah mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip keterbukaan informasi melalui media digital. Hasilnya menunjukkan bahwa terjadi tren positif dalam penerapan keterbukaan informasi di daerah tersebut, dengan peran aktif pemerintah dalam menyediakan akses informasi bagi masyarakat.

Penelitian oleh Indah Putri Pradhina (2019) mengangkat Surabaya Single Window (SSW) sebagai objek kajian, yaitu sistem pelayanan terintegrasi berbasis elektronik yang diterapkan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Fokus penelitian ini adalah pada akuntabilitas publik dan efisiensi pelayanan perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SSW telah berjalan dengan baik dan mendukung prinsip transparansi serta akuntabilitas pelayanan publik.

Annisa Eka Puspitasari (2019) meneliti penerapan transparansi melalui website resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Dalam penelitiannya, ia mengamati sejauh mana website tersebut digunakan sebagai media publikasi program dan kegiatan pemerintah daerah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transparansi informasi publik dapat tercipta melalui

optimalisasi penggunaan website sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Girenda Kumala Cahyaningtyas (2017) meneliti persepsi masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik melalui inovasi Pusat Informasi Publik (PIP) di Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PIP dikenal luas oleh masyarakat, branding PIP lebih kuat sebagai pusat informasi ketimbang sebagai bentuk nyata dari praktik good governance. Artinya, peran PIP dalam mewujudkan transparansi dan partisipasi publik masih perlu ditingkatkan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dengan mengintegrasikan teori persepsi (Kotler & Keller, 2016) dan teori transparansi informasi (Benabou & Tirole, 2016) dalam menganalisis persepsi pengguna terhadap transparansi informasi publik pada website PPID Kota Prabumulih. Berbeda dengan studi sebelumnya, penelitian ini secara spesifik menggali bagaimana dimensi-dimensi persepsi (eksposur, perhatian, interpretasi) memengaruhi pemahaman pengguna terhadap dimensi-dimensi transparansi informasi (aksesibilitas, keterbukaan, kejelasan, keakuratan, ketersediaan, responsivitas) di website PPID. Fokus pada persepsi pengguna di tingkat daerah terhadap platform informasi publik khusus ini belum banyak dikaji, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan sistem informasi publik berbasis digital yang lebih efektif dan akuntabel.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap transparansi informasi yang disediakan oleh website PPID Kota Prabumulih dengan fokus pada bagaimana masyarakat memandang keterbukaan informasi publik yang ditampilkan melalui platform digital tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis sejauh mana indikator transparansi, seperti aksesibilitas, keterbukaan, kejelasan, keakuratan, ketersediaan, dan responsivitas, tercermin dalam penyajian informasi publik pada website PPID. Dengan memahami persepsi dan pengalaman pengguna, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi berbagai upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas transparansi informasi publik melalui website PPID sehingga mampu mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan akuntabel.

II. METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendalami persepsi pengguna terhadap transparansi informasi pada website PPID Kota Prabumulih. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi makna dan pengalaman subjektif pengguna, sedangkan metode deskriptif berfungsi untuk menggambarkan kualitas transparansi secara rinci. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi lalu dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Kajian ini fokus pada dua dimensi: persepsi (eksposur, perhatian, interpretasi) dan transparansi informasi (aksesibilitas, keterbukaan, kejelasan, keakuratan, ketersediaan, responsivitas).

Penentuan informan dilakukan dengan kombinasi purposive sampling untuk informan kunci dari Diskominfo Kota Prabumulih (pengelola website PPID) yang memiliki pemahaman komprehensif dan snowball sampling untuk pengguna aktif website guna menjamin keberagaman perspektif. Total 15 informan dilibatkan dalam penelitian ini. Seluruh proses penelitian dilaksanakan sesuai kalender akademik IPDN 2024/2025, dengan fase pengumpulan data intensif antara Januari hingga April 2025. Lokasi utama penelitian adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih sebagai penanggung jawab website PPID.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

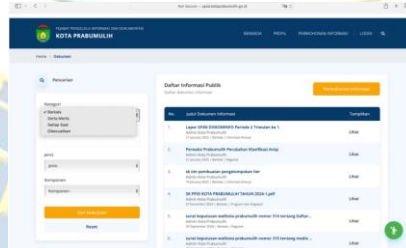
3.1. Persepsi

Persepsi pengguna dalam penelitian ini merujuk pada bagaimana masyarakat menilai informasi yang disajikan di website PPID Kota Prabumulih. Persepsi ini merupakan hasil interaksi antara pengalaman pengguna, cara mereka menemukan informasi, dan bagaimana mereka memahami isi yang disajikan. Menurut Kotler dan Keller (2016), proses persepsi dapat dibagi ke dalam tiga aspek utama yaitu:

3.1.1. Eksposure

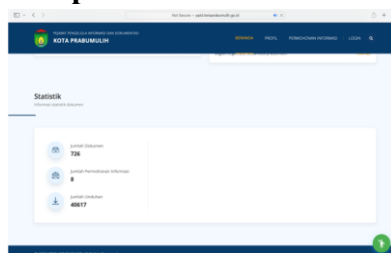
Eksposur merupakan tahap awal dalam persepsi pengguna yang menunjukkan sejauh mana individu terpapar terhadap informasi di platform digital (Benabou & Tirole, 2016). Dalam website PPID Kota Prabumulih, eksposur dipengaruhi oleh tampilan informasi, kemudahan akses, dan jangkauan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan mengetahui website PPID melalui rekomendasi teman atau pencarian di Google. Beberapa merasa website ini mempermudah akses informasi, namun banyak pula yang mengeluhkan kurangnya sosialisasi resmi dari pemerintah. Informan seperti Sugeng, Handika, dan Fadhli mengetahui website dari orang lain atau pencarian pribadi, sementara Denanti dan Rahmita baru mengenal website setelah membaca forum atau media sosial.

Gambar 1. Tampilan Halaman Daftar Informasi Website PPID



Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

Gambar 2. Tampilan Informasi Statistik Dokumen



Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

3.1.2. Perhatian

Perhatian dalam penelitian ini diartikan sebagai efektivitas tampilan, tata letak, dan penyajian informasi pada website PPID Kota Prabumulih dalam menarik fokus pengguna (Kotler & Keller, 2016). Persepsi perhatian sangat penting karena menentukan bagaimana pengguna menangkap dan menilai informasi yang disajikan secara visual dan konten.

Persepsi pengguna terhadap perhatian pada website PPID Kota Prabumulih mayoritas positif. Informan mengapresiasi desain halaman utama yang sederhana, penggunaan warna kontras, navigasi yang jelas dan tata letak yang menarik yang secara kolektif memfasilitasi pencarian dan pemahaman informasi secara efisien. Keseragaman elemen grafis, font dan warna juga meningkatkan kenyamanan visual. Dengan demikian, desain optimal website ini berhasil menarik perhatian pengguna, mendukung kemudahan akses, dan menciptakan pengalaman positif dalam memperoleh informasi publik.

Gambar 3. Tampilan Utama Website PPID



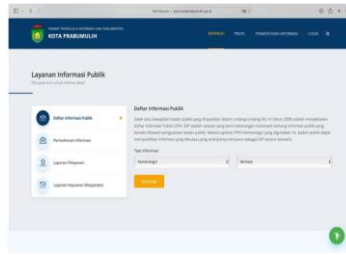
Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

3.1.3. Interpretasi

Interpretasi dalam penelitian ini adalah proses pengguna memahami dan memberi makna terhadap informasi yang disajikan di website PPID Kota Prabumulih, yang sangat dipengaruhi oleh struktur konten, bahasa, dan elemen visual pendukung (Kotler & Keller, 2016). Tujuannya agar informasi mudah ditafsirkan tanpa kebingungan.

Pengguna menunjukkan interpretasi yang positif terhadap informasi di website PPID Kota Prabumulih, dipengaruhi oleh desain visual yang kredibel dan navigasi intuitif yang mempermudah pencarian informasi. Hasil wawancara mengkonfirmasi bahwa kejelasan konten dan penyusunan sistematis sangat mendukung pemahaman. Informan mengapresiasi bahasa sederhana, struktur menu konsisten, dan penempatan ikon yang intuitif yang secara kolektif mempermudah pemaknaan informasi. Kombinasi tata letak visual optimal dan konten yang komunikatif menjadikan website ini efektif dalam menyampaikan informasi publik secara jelas kepada masyarakat.

Gambar 4. Tampilan Visual Informasi Pada Website PPID



Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

3.2. Transparansi Informasi

Transparansi informasi dalam penelitian ini diukur dari sejauh mana pengguna merasa informasi di website PPID Kota Prabumulih dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan dengan mudah. Konsep ini mengacu pada aspek penting seperti aksesibilitas, keterbukaan, kejelasan, keakuratan, ketersediaan dan responsivitas dalam penyajian informasi (Benabou dan Tirole, 2016).

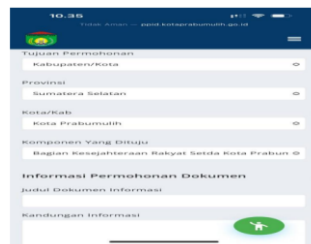
Secara keseluruhan, transparansi informasi di website PPID Kota Prabumulih dinilai berdasarkan kemampuan platform dalam menghadirkan informasi yang mudah diakses, terbuka, jelas, akurat, tersedia lengkap dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Indikator-indikator ini berperan penting untuk memastikan masyarakat dapat memperoleh informasi publik secara optimal tanpa hambatan.

3.2.1. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam transparansi informasi publik mengacu pada kemudahan masyarakat dalam menemukan, mengakses, dan memahami informasi di website PPID Kota Prabumulih. Mengacu pada UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, aksesibilitas menjadi hak dasar setiap warga negara untuk memperoleh informasi publik yang akurat dan mudah diakses. Website PPID Kota Prabumulih telah menyediakan berbagai informasi yang dapat diakses melalui komputer maupun perangkat seluler. Informasi dikategorikan dengan cukup baik, memungkinkan pengguna menemukan data yang dibutuhkan kapan saja. Namun, masih terdapat beberapa tantangan teknis yang perlu diperbaiki.

Pengguna umumnya menyatakan aksesibilitas website PPID Kota Prabumulih cukup baik. Meskipun tampilan dianggap jelas dan situs responsif di perangkat seluler, beberapa kendala minor teridentifikasi. Informan menyarankan penyempurnaan fitur pencarian agar lebih spesifik dan penyederhanaan struktur kategorisasi. Kompatibilitas dokumen pada perangkat seluler dan kebutuhan tutorial bagi pengguna awam juga menjadi catatan. Meskipun demikian, keberadaan fitur permohonan informasi dan ikon aksesibilitas menunjukkan komitmen terhadap inklusivitas. Secara keseluruhan, aksesibilitas website ini tergolong baik, namun optimalisasi antarmuka dan format dokumen masih diperlukan untuk kenyamanan dan inklusivitas pengguna.

Gambar 5. Tampilan Halaman Permohonan Dokumen Pada Website PPID Di Ponsel



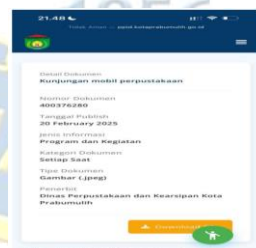
Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

3.2.2. Keterbukaan

Keterbukaan dalam transparansi informasi publik merujuk pada sejauh mana informasi disediakan secara jelas, mudah diakses, dan tanpa hambatan berarti. Menurut Benabou dan Tirole (2016), keterbukaan yang baik memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang akurat dan relevan, serta memperkuat kepercayaan publik dan partisipasi masyarakat.

Pemerintah Kota Prabumulih mendukung keterbukaan melalui regulasi seperti Keputusan Wali Kota Prabumulih tentang PPID Tahun 2024, yang merujuk pada UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Regulasi ini menjadi dasar bagi setiap perangkat daerah untuk menyajikan informasi yang akurat dan mudah diakses masyarakat. Website PPID Kota Prabumulih menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan dengan menyediakan beragam informasi publik yang dapat diakses langsung tanpa prosedur rumit. Informasi disusun dalam kategori yang memudahkan pencarian, mempercepat akses pengguna terhadap dokumen yang dibutuhkan. Mayoritas informan menilai keterbukaan cukup baik, dengan dokumen penting tersedia dan pembaruan rutin. Namun, kendala seperti syarat administratif untuk akses tertentu dan kurangnya ringkasan dokumen masih ditemukan. Meski demikian, upaya PPID dalam menyediakan informasi relevan dan terkini terlihat dari publikasi dokumen secara berkala.

Gambar 6. Tampilan Dokumen Terbaru Pada Website PPID



Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

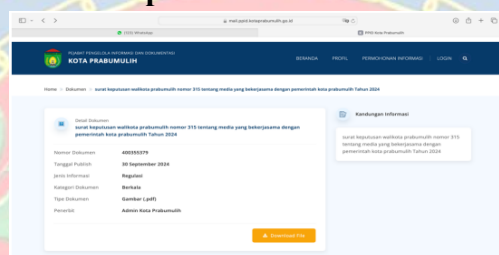
3.2.3. Kejelasan

Kejelasan informasi merupakan elemen penting dalam transparansi publik, memastikan bahwa informasi disampaikan secara ringkas, terstruktur, dan mudah dipahami. Menurut Benabou dan Tirole (2016), informasi yang jelas memudahkan masyarakat dalam memahami

pesan tanpa kebingungan. Pada website PPID Kota Prabumulih, prinsip ini diterapkan melalui tata letak yang sistematis, bahasa yang sederhana, dan penyajian data yang relevan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas informan menilai informasi di website PPID cukup jelas. Jajik menyebut tampilan website mudah dipahami, bahkan oleh pengguna baru. Rahmita dan Surya menilai isi dokumen informatif dan tidak bertele-tele. Denanti mengakui masih adanya istilah hukum, namun disertai deskripsi yang membantu. Fadhli dan Efran mengapresiasi penggunaan bahasa sederhana serta struktur subkategori yang memudahkan pencarian informasi. Handika menyebut fitur pencarian sangat membantu, dan Windra menilai kejelasan konten mendukung pemahaman masyarakat terhadap kebijakan. Sugeng menambahkan bahwa pengelompokan dokumen berdasarkan kategori juga mendukung keterbacaan.

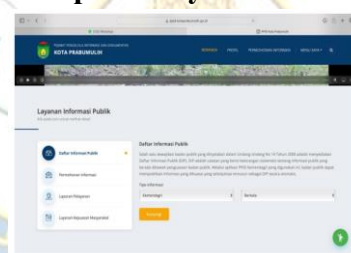
Gambar 7. Tampilan Detail Dokumen Informasi



Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

Meski demikian, masih terdapat kekurangan. Pada tampilan halaman detail dokumen, informasi hanya mencakup judul, nomor, dan metadata tanpa ringkasan isi, yang menyulitkan pengguna memahami konten sebelum mengunduh..

Gambar 7. Tampilan Layanan Informasi Publik



Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

3.2.4. Keakuratan

Keakuratan informasi menjadi elemen penting dalam transparansi publik karena menjamin keandalan dan kesesuaian data dengan fakta. Menurut Benabou dan Tirole (2016), informasi yang akurat bebas dari kesalahan, sesuai fakta, dan diperbarui secara berkala. Dalam konteks website PPID Kota Prabumulih, keakuratan tercermin melalui verifikasi data, pembaruan dokumen, dan pencantuman sumber resmi.

Mayoritas informan menyatakan bahwa informasi dalam website sudah cukup akurat. Denanti menyebut bahwa informasi dapat diandalkan karena bersumber dari instansi resmi. Windra juga menilai dokumen yang diunggah merupakan salinan resmi pemerintah. Fadhli

menambahkan bahwa kategori berita dan pengumuman selalu diperbarui, menunjukkan adanya upaya menjaga akurasi. Namun, Handika dan Rahmita mengusulkan adanya fitur penanda pembaruan agar pengguna mengetahui apakah dokumen telah diperbarui atau masih dalam versi awal. Noviyanto dan Jajik juga menyoroti pentingnya informasi terkini bagi masyarakat, mengusulkan sistem notifikasi atau indikator pembaruan.

Gambar 8. Tampilan Informasi Dokumen



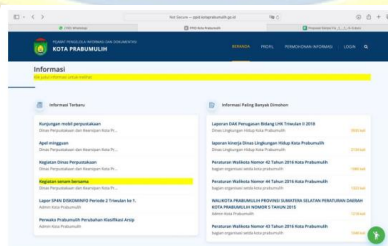
Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

3.2.5 Ketersediaan

Ketersediaan informasi publik merujuk pada kemudahan akses informasi oleh masyarakat tanpa hambatan teknis atau administratif, serta penyediaan informasi dalam format yang beragam dan lengkap (Benabou & Tirole, 2016). Dalam konteks website PPID Kota Prabumulih, ketersediaan ditunjukkan melalui penyediaan dokumen publik yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas informan menilai informasi di website PPID cukup tersedia. Surya menyatakan bahwa hampir semua informasi dapat diakses, meskipun beberapa dokumen hanya tersedia dalam satu format tertentu. Denanti menyebutkan adanya keterbatasan akses saat website mengalami maintenance. Efran menilai bahwa informasi kebijakan cukup lengkap, tetapi laporan kegiatan masih kurang terperinci. Rahmita menyampaikan bahwa informasi anggaran dan laporan keuangan kadang membutuhkan permohonan khusus untuk diakses, yang dinilai kurang mendukung prinsip keterbukaan. Windra menyarankan adanya fitur pencarian yang lebih baik untuk mempercepat akses. Noviyanto dan Fadhli menyoroti kesulitan dalam menemukan dokumen lama yang tidak ditampilkan di halaman utama atau memerlukan kata kunci tertentu untuk ditemukan. Sebaliknya, Handika mengapresiasi adanya bagian khusus untuk dokumen yang sering dicari masyarakat.

Gambar 9. Tampilan Daftar Informasi Yang Tersedia



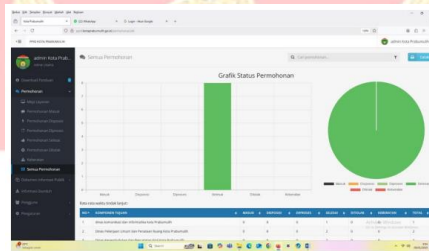
Sumber : Dokumentasi Penulis 2025

3.2.6. Responsivitas

Responsivitas dalam layanan informasi publik mencerminkan kecepatan, relevansi, dan kualitas tanggapan dari penyelenggara terhadap permintaan masyarakat (Benabou & Tirole, 2016). Tingkat responsivitas yang baik menunjukkan sistem yang efektif dalam menjawab kebutuhan publik, sedangkan respons yang lambat dapat menghambat transparansi dan menurunkan kepercayaan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai responsivitas tim pengelola website PPID Kota Prabumulih sudah cukup baik. Windra menyatakan tanggapan diterima kurang dari 24 jam dengan isi yang jelas dan informatif. Namun, Noviyanto dan Rahmita menyebutkan bahwa respons bisa memakan waktu hingga dua-tiga hari. Mereka menyarankan penambahan fitur estimasi waktu tanggapan dan pelacakan status permohonan. Denanti menilai respons sudah cukup baik, tetapi mengusulkan notifikasi saat terjadi keterlambatan. Handika menambahkan bahwa beberapa permohonan memang memerlukan waktu lebih lama karena harus melalui proses verifikasi. Fadhli dan Surya mengapresiasi kualitas tanggapan yang ramah dan membantu, meskipun waktu respons untuk pertanyaan teknis dinilai masih bisa dipercepat.

Gambar 10. Tampilan Sistem Permohonan Informasi Website PPID



Sumber : Dokumentasi Admin PPID 2025

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian ini mengungkapkan sejumlah temuan penting yang mencerminkan kondisi aktual transparansi informasi publik melalui website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Prabumulih. Salah satu isu utama yang muncul adalah masih terbatasnya eksposur website PPID kepada masyarakat umum. Sosialisasi yang selama ini difokuskan pada lingkup internal Organisasi Perangkat Daerah (OPD) belum menjangkau khalayak luas. Akibatnya, banyak masyarakat yang bahkan belum mengetahui keberadaan maupun fungsi dari website tersebut sebagai sarana keterbukaan informasi publik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Syakieb A (2019), yang menekankan bahwa transparansi ideal memerlukan keterlibatan aktif dari aktor pemerintahan dan sistem penyebaran informasi yang efisien, untuk menjembatani kesenjangan antara ekspektasi publik dan tindakan pemerintah.

Studi oleh Etin Indrayani (2020) turut mengonfirmasi pentingnya penguatan peran e-government dalam konteks pelayanan publik yang responsif dan efektif. Indrayani menyoroti bahwa e-government menjadi instrumen vital dalam menjawab tuntutan publik terhadap pelayanan yang lebih baik dan transparan. Namun, kehadiran platform digital seperti website PPID belum tentu menjamin tercapainya keterbukaan informasi jika tidak disertai dengan

manajemen informasi yang proaktif, sistematis, dan partisipatif. Ini menunjukkan bahwa keberadaan media digital harus dibarengi dengan strategi pengelolaan konten yang komunikatif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam aspek teknis, website PPID Kota Prabumulih memang sudah dapat diakses melalui berbagai perangkat. Namun demikian, kualitas fitur penunjang seperti navigasi, pencarian dokumen, dan pengelompokan kategori informasi masih belum optimal. Hal ini menyulitkan pengguna dalam menemukan dokumen atau informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan efisien. Situasi ini sejalan dengan studi Arsalana et al. (2019) mengenai e-government di Kota Bandung, yang menunjukkan bahwa kualitas penyajian informasi berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna dan persepsi terhadap integritas pelayanan publik. Informasi yang tidak mudah diakses akan menghambat partisipasi publik dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan digital.

Lebih lanjut, studi Ikhbaluddin (2020) di Kota Tasikmalaya menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi pemerintahan kerap menghadapi tantangan kelembagaan dan teknis. Dalam kasus Prabumulih, hal serupa tercermin dari belum optimalnya integrasi data antar-OPD, lemahnya koordinasi dalam penyediaan informasi serta minimnya pelibatan publik dalam evaluasi layanan digital. Ikhbaluddin menegaskan bahwa absennya regulasi daerah yang mendukung interoperabilitas dan standar pelayanan digital menjadi salah satu penghambat utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis informasi yang terbuka.

Tantangan lainnya muncul dalam bentuk kejelasan dan kelengkapan informasi yang dipublikasikan. Banyak dokumen yang masih menggunakan bahasa teknis tanpa disertai penjelasan yang memadai, sehingga sulit dipahami oleh masyarakat awam, khususnya mereka dengan tingkat literasi digital yang rendah. Format penyajian yang kurang komunikatif—tanpa ringkasan isi, visualisasi atau infografik—menjadi penghambat tersendiri dalam memahami konten informasi. Di samping itu, absennya informasi meta seperti tanggal unggah atau tanggal pembaruan pada dokumen menimbulkan keraguan terhadap relevansi dan keandalan data tersebut.

Temuan lain dari Karno et al. (2020) terkait penerapan Government Revolution 4.0 dalam pelayanan publik juga memperkuat perlunya transformasi digital yang menyeluruh. Dalam studi mereka terhadap sistem District Integrated Administration Service (DIAS) di Kabupaten Bekasi, ditemukan bahwa layanan digital yang belum sepenuhnya terintegrasi dan masih menghadapi masalah teknis seperti keterlambatan, komplain serta kegagalan sistem berdampak negatif terhadap persepsi dan kepuasan publik. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital seperti website PPID tidak cukup hanya sebagai simbol modernitas, tetapi harus menjamin kualitas layanan secara substansial.

Dari aspek kepercayaan publik, studi di oleh Divine Q. Agozie (2021) menggarisbawahi pentingnya transparansi dalam membangun relasi yang sehat antara pemerintah dan warga. Kurangnya kejelasan dan keterbukaan mengenai bagaimana data digunakan dapat menyebabkan apa yang disebut sebagai privacy fatigue, yaitu kelelahan emosional dan sinisme publik terhadap platform pemerintahan digital. Hal ini menandakan bahwa transparansi bukan hanya soal keterbukaan data, tetapi juga mencakup bagaimana informasi dikomunikasikan secara etis dan bertanggung jawab. Dari segi responsivitas, pengelolaan website PPID Kota Prabumulih dinilai belum menunjukkan konsistensi dalam menanggapi permintaan informasi. Tidak adanya sistem pelacakan permohonan informasi dan ketidakteraturan dalam memberikan tanggapan menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pelayanan.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan transparansi informasi publik yang ideal, dibutuhkan reformasi sistemik menyeluruh. Reformasi ini harus mencakup peningkatan infrastruktur digital, optimalisasi konten, penerapan sistem responsif berbasis pelacakan, serta strategi diseminasi informasi yang

inklusif dan partisipatif, guna mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemerintahan terbuka.

3.4. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama, terdapat beberapa hal menarik yang diungkap oleh informan. Salah satunya adalah munculnya usulan langsung dari pengguna untuk menambahkan fitur pelacakan status permohonan informasi (request tracking), estimasi waktu tanggapan, dan notifikasi otomatis jika terjadi keterlambatan respon. Usulan ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap transparansi dan profesionalisme pelayanan digital pemerintah. Selain itu, ditemukan juga kebutuhan akan edukasi digital yang lebih intensif, mengingat sebagian masyarakat masih kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem informasi publik secara daring. Edukasi ini dapat berupa panduan penggunaan website, pelatihan literasi informasi, atau dukungan layanan bantuan langsung. Temuan menarik lainnya adalah potensi penggunaan media visual seperti infografik, video pendek, atau grafik interaktif yang dinilai mampu meningkatkan daya tarik, pemahaman, dan keterlibatan pengguna dalam mengakses informasi. Hal ini memperlihatkan bahwa transparansi informasi tidak hanya bergantung pada konten, tetapi juga pada cara penyajiannya yang harus adaptif dan inklusif terhadap berbagai latar belakang pengguna.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transparansi informasi publik pada website PPID Kota Prabumulih sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Sosialisasi masih terbatas, fitur pencarian belum optimal, dan respons pengelola belum konsisten. Pengguna menilai tampilan dan isi website cukup jelas dan mudah dipahami. Untuk peningkatan, disarankan sosialisasi lebih luas, penyempurnaan fitur dan tampilan, penyederhanaan prosedur akses informasi, serta peningkatan responsivitas. Dengan perbaikan tersebut, website PPID diharapkan dapat menjadi sarana keterbukaan informasi publik yang lebih efektif.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan responden yang hanya berasal dari pengguna website PPID Kota Prabumulih, sehingga hasilnya mungkin kurang mewakili pandangan seluruh masyarakat.

Arah Masa Depan Penelitian: Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan melibatkan responden dari berbagai latar belakang sosial dan demografis untuk mendapatkan gambaran yang lebih representatif. Selain itu, fokus dapat diarahkan pada evaluasi teknis dan pengujian efektivitas implementasi fitur baru untuk meningkatkan transparansi dan responsivitas layanan informasi publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agozie, D. Q. (2021). Privacy fatigue and trust in government digital platforms. *Government Information Quarterly*, 38(4), Article 101601. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101601>
- Arsalana, D., Rusdiana, D., & Kurniawan, F. (2019). Implementation of e-government and its impact on public satisfaction: A study in Bandung City. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 6(8), 123-135. http://www.ijicc.net/images/Vol_6_Iss_8/68001_Arsalan_2019_E_R.pdf
- Aurani, I. S. (2021). Persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan website LAPOR! di Kabupaten Demak [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. IPDN Repository. <http://eprints.ipdn.ac.id/6737/>
- Baharuddin. (2020). Keterbukaan informasi publik: Studi pada keberhasilan pemerintah daerah Kabupaten Luwu Utara 2019. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 2(2). <https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.133>
- Girenda, K. C. (2017). Persepsi masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik di Kota Semarang, studi kasus: Masyarakat pengguna Pusat Informasi Publik (PIP) tahun 2017. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(4). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/17623>
- Ikhbaluddin (2020) Strategi Pemerintah Kota Tasikmalaya Dalam Menerapkan Teknologi Informasi Pemerintahan Untuk Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan* Vol.2, No. 2, November 2020, 41-57
- Indrayani, Etin (2020) e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia. LPP Balai Insan Cendekia, pp. 1-397. ISBN 978-623-7710-29-5
- K. Karno, A. Masrich, A. S. Yahya, and A. Nooraini, "The Impact of the Government Revolution 4.0 on District Integrated Administration Service (DIAS)," *JURNAL ILMU SOSIAL*, vol. 19, no. 2, pp. 160-179, Dec. 2020.
- Peraturan Presiden No. 95 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pub. L. No. 95 (2018).
- Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 28 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih.
- Pradhina, I. P. (2019). SSW (Surabaya Single Window): Inovasi sistem pelayanan terintegrasi berbasis elektronik terhadap perwujudan akuntabilitas publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/24068>
- Puspitasari, A. E. (2019). Penerapan transparansi melalui website (www.jakarta.go.id) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (periode tahun 2017-2018). *Journal of Politic and Government Studies*, 8(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/23560>
- Rasyid, R. (2003). Makna pemerintahan: Tinjauan dari segi etika dan politik. Jakarta: Gramedia.
- Syakieb A. (2019) Public Satisfaction on Transparency of E-Government Information in

Bandung City to Prevent Corruption. International Journal of Innovation, Creativity and Change. Volume 6, Issue 8.
https://www.researchgate.net/publication/339975041_Public_Satisfaction_on_Transparency_of_E-Government_Information_in_Bandung_City_to_Prevent_Corruption

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pub. L. No. No. 14 Tahun 2008 (2008).

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Vermaat, M. E., Sebok, S. L., & Freund, S. M. (2018). Discovering computers 2018: Digital technology, data, and devices. Boston: Cengage Learning.

