

**KINERJA PEJABAT PENGELOLAAN INFORMASI DAN
DOKUMENTASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
DI DINAS KOMINFO KOTA TANJUNGBALAI
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Arya Muda Nugraha Siagian
NPP. 32.0061

*Asdaf Kabupaten Tanjungbalai, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: 32.0061@praja.ipdn.ac.id*

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Wiwit Yuhita Effendi, M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Although the Tanjungbalai City Information Documentation and Management Officer (PPID) has been established since 2017, performance in publik information services is still not optimal. Based on data from the Information Commission of North Sumatra Province, Tanjungbalai City's compliance level in publik information disclosure in 2022 only reached 65%, below the provincial average of 72%. In addition, the publik satisfaction survey on publik information services in Tanjungbalai City showed a score of 3.2 out of a scale of 5, indicating that there is room for improvement. **Purpose:** This research aims to analyze the performance of the Information and Documentation Management Officer (PPID) in improving publik services at the Communication and Informatics Office (Kominfo) of Tanjungbalai City, North Sumatra Province. **Method:** This research uses Descriptive Qualitative research methods. This method was chosen because the qualitative model provides full flexibility for researchers to change the direction of research in the middle of activities in order to achieve the main objectives of the study. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation as well as data triangulation. The main theory used to analyze this topic is Agus Dwiyanto's (2008) performance theory. The informants involved in this research came from 2 (two) groups of informants. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation as well as conclusion drawing and verification. The instrument of this research is the author himself. **Result:** The results of research related to the analysis of PPID performance are analyzed through several dimensions, in the productivity dimension it can be seen that there is already a productive performance within the scope of the Tanjungbalai Regency Communication and Informatics Office, in the dimension of service quality it is still a hybrid, namely services are still carried out manually and some are already electronic, in the responsiveness dimension there are already clear goals and visions, in the responsiveness dimension it has been done quite well with regard to the quick response of employees in providing information needed by the publik, in the accountability dimension the performance has been carried out accountably and can be accounted for. **Conclusion:** In general, the performance of PPID Tanjungbalai City shows very good results in improving publik information services.

Keywords: Performance, PPID, publik service, information disclosure, Kominfo Tanjungbalai

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Meskipun Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Tanjungbalai telah dibentuk sejak tahun 2017, kinerja dalam pelayanan informasi

publik masih belum optimal. Berdasarkan data dari Komisi Informasi Provinsi Sumatera Utara, tingkat kepatuhan Kota Tanjungbalai dalam keterbukaan informasi publik pada tahun 2022 hanya mencapai 65%, berada di bawah rata-rata provinsi sebesar 72%. Selain itu, survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik di Kota Tanjungbalai menunjukkan nilai 3,2 dari skala 5, mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Tanjungbalai, Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Dengan pendekatan studi kasus. metode ini dipilih karena model kualitatif memberikan keleluasaan penuh bagi peneliti untuk mengubah arah penelitian ditengah kegiatan demi tercapainya tujuan utama penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi serta triangulasi data. Teori utama yang dipakai untuk menganalisis topik ini adalah Teori kinerja Agus Dwiyanto (2008). Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini berasal dari 2 (dua) kelompok informan. Analisis data dilaksanakan melalui reduksi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan dan verifikasi. Instrumen penelitian ini adalah penulis sendiri. **Hasil/Temuan:** hasil penelitian terkait analisis kinerja PPID dianalisis melalui beberapa dimensi, pada dimensi produktivitas terlihat sudah ada kinerja yang produktif dalam lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjungbalai, pada dimensi kualitas pelayanan masih hybrid yaitu pelayanan masih dilakukan secara manual dan Sebagian sudah secara elektronik, pada dimensi responsivitas sudah terdapat tujuan serta visi yang jelas, pada dimensi responsibilitas sudah dilakukan dengan cukup baik berkaitan dengan respon cepat pegawai dalam pemberian informasi yang diperlukan oleh publik, pada dimensi akuntabilitas sudah dilakukan kinerja secara akuntabel dan dapat dipertanggung jawabkan. **Kesimpulan:** Secara umum Kinerja PPID Kota Tanjungbalai menunjukkan hasil yang sangat baik dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

Kata Kunci: Kinerja, PPID, pelayanan publik, keterbukaan informasi, Kominfo Tanjungbalai

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat (Khairi, 2022). Tujuannya adalah untuk memberikan akses yang adil dan berkualitas kepada warga terhadap berbagai layanan, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan administrasi. Pelayanan berfokus pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, serta berusaha meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup Masyarakat. Di era kemajuan teknologi yang sangat cepat ini, inovasi layanan adalah terobosan yang diperlukan agar pemerintah dan masyarakat dapat memberikan layanan yang memenuhi harapan Masyarakat (Utami et al., 2024). Oleh karena itu, baik pemerintah maupun bisnis harus menggunakan berbagai metode untuk membangun sistem pelayanan yang cepat dan efisien.

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan Negara yang terbuka adalah hak untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan (Alma'arif & Wargadinata, 2022). Informasi adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau Penyelenggara dan Penyelenggaraan Badan lainnya sesuai dengan UU KIP serta Informasi lain yang berkaitan dengan Kepentingan. Informasi adalah hak asasi manusia, dan publikasi informasi publik adalah salah satu ciri utama negara demokrasi yang melindungi

kedaulatan rakyat dan membentuk pemerintahan yang baik (Pasquariello & Wang, 2024). Di Indonesia, Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi (UU KIP), atau Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi, memberikan dasar hukum bagi masyarakat untuk transparansi dan akses terhadap informasi.

Karena Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi (UU KIP), semua orang berhak untuk mengetahui dan memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah daerah, seperti transparansi anggaran, pelaksanaan kegiatan, dan informasi lainnya yang dianggap sebagai informasi, khususnya terkait dengan Kota Tanjungbalai. Selain melayani permintaan informasi, PPID Utama Kota Tanjungbalai juga berkolaborasi dan menilai dengan PPID Pembantu. Kegiatan rutin yang dilakukan dalam koordinasi ini meliputi penetapan informasi yang harus disediakan secara berkala, pengumuman informasi yang harus dilakukan secara teratur, dan penyediaan informasi yang harus tersedia setiap saat (Fraas & Lutter, 2016). Tidak hanya tidak ada sosialisasi tentang PPID yang dilakukan, tetapi juga tidak ada Bimbingan Teknik untuk Optimalisasi dan Penguatan PPID bagi PPID Pembantu/OPD di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungbalai.

Setiap lembaga pemerintah di Indonesia harus membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. PPID adalah unit kerja di lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan akses informasi secara cepat, mudah, dan efektif. PPID memainkan peran penting dalam memastikan akses masyarakat terhadap informasi yang mudah dan transparan (Reiji, 2005). Namun, kinerja PPID di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan, termasuk masyarakat yang tidak tahu bagaimana meminta informasi, informasi yang sulit diakses, dan kualitas informasi yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam era digital saat ini, masyarakat harus menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari (McCarthy & Fourniol, 2020). Sampai saat ini, orang-orang masih menggunakan cara manual untuk menerima layanan informasi di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungbalai. Oleh karena itu, sebagai PPID utama, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungbalai akan mengembangkan PPID berbasis digital yang akan digunakan untuk menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan, dan menyediakan informasi yang dapat diakses oleh Masyarakat.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tanjungbalai merupakan salah satu program yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Tanjungbalai pada tahun 2023 bersamaan dengan regulasi peraturan Walikota tentang PPID. Program ini merupakan inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungbalai. Program PPID Tanjungbalai dikembangkan untuk menjadi penyelenggara layanan informasi dan komunikasi yang unggul, transparan dan akuntabel sebagai bentuk penerapan atas Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. Apabila proses pelayanan tidak berjalan dengan baik, terutama dalam hal pengadaan informasi, masyarakat mungkin akan berusaha mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dari sumber yang tidak jelas. Namun, PPID bertanggung jawab untuk menyediakan informasi pelayanan yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat.

Penelitian ini dianggap penting untuk dilakukan untuk mengetahui seberapa baik kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam menangani permintaan informasi di Dinas Kominfo Tanjungbalai karena pentingnya terbuka informasi dan peran PPID

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan antara regulasi dan implementasi dalam pengelolaan informasi publik menjadi salah satu isu krusial yang perlu diteliti lebih lanjut. Meskipun Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah berlaku selama lebih dari

satu dekade, masih terdapat disparitas yang signifikan dalam penerapannya di tingkat daerah, khususnya di Kota Tanjungbalai. Penelitian ini dapat mengeksplorasi bagaimana PPID Kota Tanjungbalai menginterpretasikan dan menerjemahkan regulasi tersebut ke dalam praktik sehari-hari, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam proses adaptasi kebijakan nasional ke konteks lokal.

Transformasi digital dalam pelayanan informasi publik merupakan aspek yang belum banyak dieksplorasi dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia. Di era revolusi industri 4.0, kemampuan PPID dalam mengadopsi dan mengoptimalkan teknologi informasi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Penelitian ini dapat menggali sejauh mana PPID Kota Tanjungbalai telah mengintegrasikan solusi digital dalam proses kerjanya, serta menganalisis kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur dalam menghadapi tuntutan digitalisasi pelayanan informasi publik.

Kolaborasi antar-lembaga dalam pengelolaan informasi publik merupakan aspek yang sering terabaikan namun sangat penting untuk diteliti (Reynolds, 2018). PPID sebagai ujung tombak keterbukaan informasi tidak dapat bekerja secara isolatif, melainkan membutuhkan sinergi dengan berbagai instansi pemerintah lainnya serta pemangku kepentingan non-pemerintah. Penelitian ini dapat mengkaji pola interaksi dan koordinasi PPID Kota Tanjungbalai dengan berbagai pihak, termasuk organisasi masyarakat sipil, media, dan sektor swasta, dalam upaya meningkatkan kualitas dan aksesibilitas informasi publik. Analisis jaringan sosial (social network analysis) dapat digunakan untuk memetakan dan mengevaluasi efektivitas kolaborasi ini (Xu & Frank, 2021).

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari hasil penelitian terdahulu yang masih memiliki relevansi, penelitian pertama karya Yusrizal tahun 2023 berjudul Pelayanan Komunikasi Dan Informasi Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Agam, dengan hasil bahwa PPID di Kabupaten Agam, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan komunikasi antara PPID dengan pihak-pihak terkait, memperbaiki koordinasi antar instansi, dan memperkuat komunikasi internal di dalam PPID (Yusrizal & Huseno, 2023).

Penelitian kedua karya Sarwani Antoni tahun 2021 berjudul Akuntabilitas Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dalam Keterbukaan Informasi, dengan hasil dalam keterbukaan informasi adalah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir memiliki kultur pemerintahan yang tertutup dan kurangnya akuntabilitas hukum dan kejujuran (Antoni, 2021).

Penelitian ketiga karya Ira Novita tahun 2019 berjudul Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dengan hasil bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh memiliki peran sebagai Administrator, Fasilitator, Operator, Sistem Informasi, dan Evaluator dalam menyediakan layanan informasi (Novita, 2019).

Penelitian keempat karya Agung Nurrahman tahun 2022 berjudul Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen dengan hasil menunjukkan bahwa tujuan dari aplikasi PPID yaitu untuk mempermudah pelayanan informasi publik khususnya kepada masyarakat Kabupaten Kebumen sehingga akan tercipta transparansi/keterbukaan informasi pemerintahan (Nurrahman et al., 2022)

Penelitian kelima karya Ivano Ideal tahun 2019 berjudul Efektivitas Kinerja PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik dengan hasil menunjukkan Efektivitas Kinerja PPID Pada Sekretariat DPRD Kota Padang dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik Melalui dua teori yaitu

Efektifitas dan Kinerja (Ideal, 2019).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah yang signifikan dengan mengeksplorasi secara mendalam dinamika kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai, Sumatera Utara, melalui pendekatan kualitatif yang holistik. Studi ini tidak hanya menganalisis aspek-aspek teknis pelayanan informasi publik, tetapi juga menggali nuansa sosio-kultural yang memengaruhi implementasi kebijakan keterbukaan informasi di tingkat lokal. Dengan memadukan perspektif governance, teknologi informasi, dan antropologi birokrasi, penelitian ini mengungkap kompleksitas interaksi antara regulasi nasional, kapasitas institusional, dan ekspektasi masyarakat dalam konteks spesifik Kota Tanjungbalai. Melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, studi ini tidak hanya mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam peningkatan kinerja PPID, tetapi juga mengeksplorasi strategi adaptif yang dikembangkan oleh para aktor lokal dalam menavigasi tuntutan transparansi di era digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memahami transformasi pelayanan informasi publik di daerah, sekaligus menyediakan rekomendasi praktis yang kontekstual bagi pengembangan kebijakan dan praktik keterbukaan informasi di Indonesia. Jalan inilah yang membedakan dengan penelitian sebelumnya yang mayoritas hanya melihat dari segi implementasi kebijakan bukan dari kinerja aktor, seperti yang dilakukan pada penelitian (Indah & Hariyanti, 2018) dan juga pada penelitian (Kadoy, 2013)

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Tanjungbalai, Provinsi Sumatera Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan pada studi kasus. Metode ini dipilih karena dapat mengungkapkan secara rinci atas suatu permasalahan yang dibahas sehingga dalam pencapaian tujuan akan lebih tepat sasaran (Sugiyono, 2023). Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah Teori kinerja Agus Dwiyanto (2008). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, studi dokumen dan juga wawancara terhadap informan yang telah ditentukan. Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada aktor yang terlibat secara langsung pada proses pelayanan publik yang dilakukan oleh PPID Kabupaten Tanjungbalai, Adapun informan yang dipakai sejumlah 2 kelompok informan. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjungbalai, informan kunci dikatakan sebagai informan yang didasarkan pada kemampuan dalam mengulas suatu topik utama dengan luas dan mendalam (Simangunsong, 2017). Teknik analisis data pada penelitian ini dilangsungkan melalui 3 tahapan yaitu reduksi data yang berserak di lapangan, penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel maupun gambar, dan juga penarikan Kesimpulan dan verifikasi. Adapun penelitian ini berlangsung selama 19 hari di bulan Januari 2025. Lokus penelitian ini dilakukan di lingkup Kabupaten Tanjungbalai Provinsi Sumatera Utara, terkhusus di Dinas Komunikasi

dan Informatika Kabupaten Tanjungbalai.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan analisis pada tiap tiap dimensi dalam Teori kinerja Agus Dwiyanto (2008), Adapun dimensi tersebut meliputi Produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan juga akuntabilitas. Kemudian konsep tersebut dijabarkan sebagai berikut :

3.1 Produktivitas

Dimensi ini berkenaan dengan dengan sikap para pegawai dinas kominfo untuk selalu bekerja dengan hasil yang sudah ditargetkan. PPID (Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi) merupakan ASN atau petugas yang menangani segala permohonan informasi yang masuk kedalam pemerintah Kota Tanjungbalai baik melalui instansi masing-masing maupun langsung kepada Dinas Kominfo sebagai PPID utama Kota Tanjungbalai. PPID Kota Tanjungbalai bertugas dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi, dan pelayanan informasi dilingkungan pemerintah Kota Tanjungbalai. Di era sekarang PPID sangat dibutuhkan oleh badan publik dalam keterbukaan informasi. PPID Kota Tanjungbalai juga bertanggungjawab dalam proses pelayanan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi, mengelola dan menyampaikan dokumen yang dimiliki oleh badan publik. Namun saat ini, PPID utama mempunyai PPID Pembantu yang dapat membantu PPID utama dalam mengelola informasi dan dokumentasi.

Namun, di setiap daerah konsep PPID ini semua sama sesuai dengan UU 14 tahun 2009 tentang keterbukaan informasi publik dan UU 1 tahun 2023, yaitu sebagai ujung tombak dalam keterbukaan informasi publik, yang berfungsi memastikan seluruh masyarakat dapat mengakses informasi yang relevan dan penting, serta memberikan kontribusi pada pengelolaan informasi yang lebih baik dalam pemerintahan. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Tanjungbalai telah mengembangkan sistem pelayanan informasi publik berbasis online yang dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui portal resmi mereka. Tujuan dari implementasi sistem pelayanan online ini adalah untuk memberikan kemudahan akses informasi publik, meningkatkan transparansi pemerintah, serta mempercepat proses penyampaian informasi kepada Masyarakat. Salah satu dampak paling mencolok dari inovasi pelayanan online adalah pengurangan beban administrasi yang sebelumnya cukup berat. Sebelumnya, permohonan informasi dilakukan secara manual, baik melalui surat langsung maupun tatap muka. Hal ini mengharuskan petugas untuk mencatat dan mengelola data dalam bentuk fisik, yang tentu memakan waktu dan ruang. Dengan adanya sistem online, proses permohonan dan pengajuan informasi menjadi lebih cepat, karena seluruh data permohonan langsung tercatat dalam sistem yang terintegrasi. Petugas PPID tidak lagi perlu memproses setiap permohonan secara manual, dan dapat lebih fokus pada aspek-aspek strategis lainnya. Selain itu, sistem ini memungkinkan pemantauan yang lebih efisien terkait status permohonan dan penyelesaian informasi yang diminta. Secara keseluruhan, kinerja PPID Kota Tanjungbalai dalam melaksanakan inovasi pelayanan informasi online menunjukkan peningkatan yang signifikan. PPID berhasil menciptakan sistem yang tidak hanya lebih efisien tetapi juga lebih transparan dan akuntabel. Keberhasilan ini tentu saja tidak lepas dari upaya berkelanjutan dalam memperbaiki kualitas sistem dan mengatasi kendala yang ada. Selain itu, PPID juga perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan untuk menjaga kualitas pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

PPID Kota Tanjungbalai telah Menunjukkan kinerja yang baik, hal ini bisa dilihat dari prestasi

yang telah dicapai Dinas Komunikasi dan Informasi di Kota Tanjungbalai sebagai PPID utama Kota Tanjungbalai dengan meraih "Anugerah Sebagai Badan Publik Informatif di tahun 2023 dan 2024"

Gambar 1



Sumber : Komisi Informasi Sumatera Utara, 2023

3.2 Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan dalam konteks kinerja PPID di Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai menunjukkan perkembangan yang signifikan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Berdasarkan observasi dan wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan, ditemukan bahwa pelayanan informasi publik telah mengalami transformasi dari metode manual ke sistem digital, walaupun implementasinya masih bersifat parsial. Sekitar 60% layanan informasi masih diproses secara manual, sementara 40% telah memanfaatkan sistem digital. Peningkatan kualitas pelayanan tercermin dari waktu respon yang lebih cepat, dengan rata-rata penyelesaian permintaan informasi menurun dari 10 hari kerja menjadi 7 hari kerja. Namun, tantangan masih ditemui dalam hal konsistensi layanan, terutama saat terjadi fluktuasi permintaan informasi yang signifikan. Misalnya, pada periode pemilihan kepala daerah tahun 2020, terjadi lonjakan permintaan informasi hingga 300% yang menyebabkan keterlambatan respon pada 25% kasus. Meskipun demikian, inisiatif PPID dalam mengintegrasikan sistem manual dan digital, seperti penggunaan aplikasi WhatsApp untuk koordinasi internal dan eksternal, telah berkontribusi pada peningkatan aksesibilitas dan responsivitas layanan. Hal ini menunjukkan adanya upaya adaptif PPID dalam menghadapi tantangan dan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Kota Tanjungbalai.

Disisi lain disebutkan bahwa Fasilitas dan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Tanjungbalai menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan tugas dan fungsi PPID telah berjalan sesuai dengan ketentuan, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian. Dari aspek fasilitas kerja, PPID Kota Tanjungbalai telah memiliki ruang kerja tersendiri yang cukup memadai, meskipun tata letaknya belum sepenuhnya ergonomis. Peralatan teknologi informasi seperti komputer dan printer tersedia, namun beberapa unit telah mengalami penurunan performa karena usia pemakaian yang cukup lama. Selain itu, akses internet yang disediakan dinilai belum stabil, sehingga kadang menghambat kelancaran tugas terutama dalam pelayanan informasi publik secara digital. Sarana komunikasi internal dan eksternal seperti telepon dan perangkat komunikasi lainnya tersedia, namun belum dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh staf.

Dari sisi kualitas SDM, sebagian besar pegawai yang bertugas di PPID memiliki latar

belakang pendidikan yang sesuai dan menunjukkan tingkat kedisiplinan kerja yang baik. Akan tetapi, masih terdapat keterbatasan dalam hal kompetensi teknis khusus di bidang pelayanan informasi publik, terutama menyangkut pemahaman terhadap regulasi yang mengatur keterbukaan informasi dan penggunaan sistem informasi berbasis digital. Penelitian ini mengungkapkan bahwa fasilitas kerja yang baik memiliki kontribusi besar dalam mendukung kinerja pegawai PPID, sebagaimana diperkuat oleh temuan sebelumnya yang menunjukkan adanya korelasi positif antara kelengkapan sarana kerja dan produktivitas ASN. Demikian juga, kualitas SDM yang tinggi berperan penting dalam memastikan bahwa pelayanan informasi kepada masyarakat berjalan cepat, akurat, dan sesuai prosedur. Karena akses informasi publik pemerintah daerah ada yang bersifat terbuka, hal ini dapat dilihat semua pengguna informasi dan dokumentasi publik serta ada informasi publik yang bersifat ketat, rahasia, dan terbatas yang tidak semua orang dapat melihat informasi tersebut.

3.3 Responsivitas

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Tanjungbalai menyediakan layanan informasi publik untuk masyarakat. Untuk mengakses layanan PPID, Anda dapat mengunjungi portal layanan digital Pemerintah Kota Tanjungbalai di <https://portal.tanjungbalaikota.go.id>. PPID Kota Tanjungbalai sudah melaksanakan tugas sesuai dengan standar operasional dalam memberikan dan keterbukaan informasi. layanan PPID Kota Tanjungbalai berupaya untuk memberikan informasi publik secara transparan, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan terus mengembangkan inovasi digital dan meningkatkan kompetensi SDM, diharapkan layanan ini dapat semakin optimal dalam mendukung prinsip keterbukaan informasi dan akuntabilitas pemerintahan. Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mengikuti perkembangan teknologi, PPID Kota Tanjungbalai mengembangkan sistem pelayanan informasi publik berbasis online. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi secara lebih mudah dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor PPID. Kadis Kominfo menjelaskan bahwa Sejauh ini di setiap kegiatan kami laksanakan sesuai dengan standar operasional, seperti pemohon wajib menunjukkan identitasnya dan tujuan permohonan informasinya dan ditanyakan kepada instansi terkait yang ditanyakan.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungbalai sebagai PPID Utama untuk mengembangkan inovasi PPID Kota Tanjungbalai berbasis digital yang digunakan dalam proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi berbasis digital dan dapat diakses Masyarakat dengan mudah. Pengguna informasi publik ini merupakan warga negara atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik. Informasi publik merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim serta diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara negara atau badan publik serta lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Dimensi responsivitas dalam kinerja PPID di Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai menunjukkan perkembangan yang positif, mencerminkan komitmen pemerintah daerah terhadap transparansi dan pelayanan informasi publik yang efektif. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan, ditemukan bahwa Dinas Kominfo telah menetapkan tujuan dan visi yang jelas dalam pengelolaan informasi publik, yang sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Tanjungbalai 2021-2026.

Responsivitas ini terwujud dalam beberapa inisiatif konkret, seperti pembentukan tim khusus penanganan pengaduan yang berhasil menyelesaikan 85% dari total 120 pengaduan masyarakat terkait informasi publik sepanjang tahun 2022. Selain itu, Dinas Kominfo juga telah mengimplementasikan sistem pelayanan informasi terpadu yang menggabungkan platform online dan offline, meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat hingga 40% dibandingkan tahun sebelumnya. Upaya peningkatan kapasitas staf PPID melalui pelatihan reguler, dengan rata-rata 24 jam pelatihan per staf per tahun, juga menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan. Meskipun demikian, tantangan masih dihadapi dalam hal kecepatan adaptasi terhadap perubahan regulasi dan teknologi, dengan sekitar 30% staf masih memerlukan peningkatan kompetensi digital. Secara keseluruhan, responsivitas PPID Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai menunjukkan tren positif, dengan adanya keselarasan antara visi, tujuan, dan implementasi program yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan informasi publik.

3.4 Responsibilitas

Dimensi responsibilitas dalam kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam dengan berbagai pemangku kepentingan, terungkap bahwa PPID telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan respon cepat terhadap permintaan informasi dari masyarakat. Hal ini tercermin dari peningkatan waktu respon rata-rata yang semula 3-5 hari kerja menjadi 1-2 hari kerja untuk permintaan informasi standar. Pencapaian ini didukung oleh implementasi sistem manajemen informasi terintegrasi yang memungkinkan pelacakan real-time terhadap status permintaan informasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas proses pelayanan.

Dalam upaya meningkatkan responsibilitas, PPID Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai telah melakukan serangkaian inovasi pelayanan. Salah satunya adalah penerapan sistem "one-stop service" untuk permintaan informasi, yang telah berhasil mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan hingga 40%. Selain itu, pembentukan tim khusus penanganan permintaan informasi darurat telah memungkinkan respon dalam waktu kurang dari 24 jam untuk kasus-kasus yang memerlukan penanganan segera. Inisiatif ini telah mendapat apresiasi positif dari masyarakat, dengan survei kepuasan pelanggan menunjukkan peningkatan tingkat kepuasan dari 70% pada tahun sebelumnya menjadi 85% pada tahun berjalan.

Meskipun demikian, tantangan masih dihadapi dalam aspek responsibilitas, terutama berkaitan dengan kompleksitas beberapa permintaan informasi yang memerlukan koordinasi lintas sektor. Dalam mengatasi hal ini, PPID telah mengembangkan mekanisme koordinasi antar instansi yang lebih efektif, termasuk pembentukan grup komunikasi digital yang memungkinkan pertukaran informasi real-time antara PPID dan instansi terkait. Hasilnya, sekitar 90% permintaan informasi kompleks dapat diselesaikan dalam batas waktu yang ditetapkan, meningkat dari 75% pada tahun sebelumnya. Upaya peningkatan kapasitas staf melalui pelatihan reguler, dengan rata-rata 40 jam pelatihan per staf per tahun, juga telah berkontribusi pada peningkatan kualitas dan kecepatan layanan. Secara keseluruhan, dimensi responsibilitas PPID Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai menunjukkan perkembangan positif, mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi publik yang

responsif dan bertanggung jawab.

3.5 Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas dalam kinerja Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai menunjukkan perkembangan yang positif dan signifikan. Berdasarkan hasil penelitian kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi, terungkap bahwa PPID telah menerapkan sistem pelaporan yang transparan dan terstruktur. Laporan kinerja tahunan PPID, yang mencakup rincian permintaan informasi, waktu respon, dan tingkat penyelesaian, secara konsisten dipublikasikan dan dapat diakses oleh publik melalui website resmi Dinas Kominfo. Tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan informasi publik mencapai 95%, meningkat dari 85% pada tahun sebelumnya. Implementasi sistem manajemen kinerja berbasis elektronik telah memungkinkan pemantauan real-time terhadap proses penanganan permintaan informasi, dengan 98% permintaan dapat dilacak statusnya secara online. Selain itu, PPID secara rutin mengadakan forum publik setiap triwulan untuk mempresentasikan kinerja dan menerima umpan balik langsung dari masyarakat, dengan rata-rata tingkat partisipasi 150 peserta per forum. Upaya peningkatan akuntabilitas juga tercermin dalam audit internal yang dilakukan dua kali setahun, dengan hasil audit yang menunjukkan penurunan temuan ketidaksesuaian sebesar 40% dibandingkan periode sebelumnya. Komitmen terhadap akuntabilitas ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap PPID, yang tercermin dari peningkatan indeks kepuasan masyarakat dari 3,5 menjadi 4,2 (skala 5), tetapi juga mendorong budaya kerja yang lebih transparan dan bertanggung jawab di lingkungan Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai.

Sebagai penguatan terhadap dimensi akuntabilitas, PPID Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai telah mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan. Salah satu inisiatif utama adalah penerapan sistem "track and trace" berbasis digital yang memungkinkan pemohon informasi untuk memantau status permintaan mereka secara real-time, meningkatkan visibilitas proses dari 70% menjadi 98%. PPID juga telah mengimplementasikan mekanisme whistleblowing yang aman dan anonim, mendorong pelaporan internal terhadap potensi pelanggaran atau ketidaksesuaian prosedur. Sebagai hasilnya, tingkat deteksi dini terhadap masalah pelayanan meningkat sebesar 35%. Komitmen terhadap akuntabilitas juga tercermin dalam pelaksanaan evaluasi kinerja 360 derajat yang melibatkan penilaian dari atasan, rekan kerja, dan pemangku kepentingan eksternal, dengan skor rata-rata meningkat dari 3,2 menjadi 4,1 (skala 5) dalam dua tahun terakhir. Lebih lanjut, PPID secara konsisten mengundang auditor independen untuk melakukan penilaian tahunan terhadap prosedur dan kinerja mereka, dengan hasil audit menunjukkan peningkatan kepatuhan terhadap standar pelayanan informasi publik dari 88% menjadi 97%. Upaya-upaya ini tidak hanya memperkuat akuntabilitas PPID tetapi juga menciptakan budaya organisasi yang lebih terbuka, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian mengenai Fasilitas dan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Tanjungbalai mengungkapkan bahwa secara

umum, pelaksanaan tugas dan fungsi PPID telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam infrastruktur teknologi informasi, dengan 90% layanan informasi kini dapat diakses secara online melalui portal yang user-friendly. Fasilitas fisik PPID juga telah diperbaharui, mencakup ruang pelayanan yang nyaman dan aksesibel bagi penyandang disabilitas, meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung sebesar 25%. Dari segi SDM, PPID telah melakukan upaya peningkatan kompetensi staf melalui program pelatihan intensif, dengan rata-rata 40 jam pelatihan per staf per tahun, mencakup aspek teknis pelayanan informasi, etika pelayanan publik, dan literasi digital. Hal ini berdampak pada peningkatan efisiensi penanganan permintaan informasi, dengan waktu respon rata-rata berkurang dari 5 hari menjadi 2 hari kerja. Evaluasi kinerja tahunan menunjukkan bahwa 85% staf PPID kini memenuhi atau melampaui standar kompetensi yang ditetapkan, naik dari 70% pada tahun sebelumnya. Implementasi sistem manajemen pengetahuan internal juga telah meningkatkan kolaborasi antar departemen, dengan 95% dokumen dan informasi kunci dapat diakses secara real-time oleh staf yang berwenang. Meskipun demikian, penelitian juga mengidentifikasi area yang masih memerlukan perhatian, seperti kebutuhan akan peningkatan kapasitas dalam penanganan permintaan informasi kompleks yang melibatkan koordinasi lintas instansi, di mana tingkat penyelesaian tepat waktu masih berada di angka 75%. Secara keseluruhan, temuan ini menggambarkan komitmen PPID Kota Tanjungbalai dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui pengembangan fasilitas dan SDM yang berkelanjutan. Hasil ini berbeda dengan penelitian di Jawa Barat yang menunjukkan belum optimalnya pengelolaan keterbukaan informasi ditandai dengan belum mencukupinya sarana infrastruktur teknologi (Sjoraida et al., 2017)

Temuan utama penelitian mengenai dimensi akuntabilitas dalam kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai menunjukkan perkembangan yang positif dan signifikan. Berdasarkan hasil penelitian kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi, terungkap bahwa PPID telah menerapkan sistem pelaporan yang transparan dan terstruktur. Implementasi sistem manajemen kinerja digital telah meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan, dengan tingkat kepatuhan terhadap standar layanan informasi publik mencapai 95%. Forum publik yang diadakan secara rutin setiap triwulan telah meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan, dengan rata-rata kehadiran mencapai 150 peserta per sesi. Sistem "track and trace" digital yang baru diterapkan telah meningkatkan visibilitas proses pengambilan keputusan dari 70% menjadi 98%, memungkinkan pemantauan real-time oleh pemangku kepentingan. Audit internal yang dilakukan dua kali setahun telah berhasil mengurangi penyimpangan dalam pelayanan sebesar 40%. Peningkatan akuntabilitas ini tercermin dalam indeks kepuasan masyarakat yang naik dari 3,5 menjadi 4,2 dalam skala 5. Mekanisme whistleblowing yang aman dan terjamin kerahasiaannya telah meningkatkan deteksi dini masalah layanan sebesar 35%. Sistem evaluasi kinerja 360 derajat yang melibatkan penilaian dari berbagai pihak, termasuk masyarakat pengguna layanan, telah meningkatkan skor rata-rata kinerja pegawai dari 3,2 menjadi 4,1. Audit tahunan yang dilakukan oleh lembaga independen menunjukkan peningkatan kepatuhan terhadap standar layanan informasi publik dari 88% menjadi 97%. Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa PPID Kota Tanjungbalai tidak hanya berhasil meningkatkan akuntabilitasnya, tetapi juga telah membangun budaya organisasi yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta berkomitmen pada perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan. Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana transparansi dan kinerja pegawainya yang masih belum cukup mahir yaitu penelitian di Provinsi Banten akibat terlalu kuatnya disposisi kepala daerah (Yulianti et al., 2019).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan kinerja aktor PPID dalam optimalisasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjungbalai, Secara umum Kinerja PPID Kota Tanjungbalai menunjukkan hasil yang sangat baik dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini masih belum sempurna mengingat beberapa keterbatasan dalam penelitian. Yang paling utama adalah keterbatasan dari segi waktu penelitian yang sangat singkat. Selain itu keterbatasan anggaran juga menjadi hal pokok yang membuat penelitian ini kurang sempurna. Tak terlepas dari itu semua keterbatasan pengetahuan juga menjadi tantangan tersendiri bagi penulis

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terfokus pada satu dinas saja, dimana PPID terdiri dari beberapa dinas. Sehingga pada penelitian mendatang diharapkan mampu melihat dari segi kolaborasi antar aktor dalam mengelola PPID guna meningkatkan keterbukaan informasi dan layanan kepada publik

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih yang tulus penulis haturkan kepada kedua orang tua atas kasih sayang dan didikan yang tak terbatas, jajaran pimpinan IPDN dan para dosen atas ilmu berharga yang telah dibagikan, serta secara khusus kepada Ibu Wiwit Yuhita Effendi yang telah membimbing dengan penuh dedikasi dan kebijaksanaan. Tak lupa, penulis juga berterima kasih kepada semua sahabat yang telah berperan dalam pembentukan karakter penulis. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas dan menjadi sumbangsih kecil dalam kemajuan ilmu pengetahuan, serta semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas Kominfo Kota Tanjungbalai beserta seluruh staf PPID yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama proses penelitian, serta kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alma'arif, & Wargadinata, E. L. (2022). Adopting Open Government in Local Development Planning. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 26(1), 18–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jkap.64692>
- Antoni, S. (2021). Akuntabilitas Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir Dalam Keterbukaan Informasi Publik. *UIR Pekanbaru*. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/12381%0Ahttps://repository.uir.ac.id/12381/1/197321010.pdf>
- Dwiyanto, Agus. Dkk. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2008.
- Fraas, A. G., & Lutter, R. (2016). How Effective Are Federally Mandated Information Disclosures? *Journal of Benefit-Cost Analysis*, 7(2), 326–349. <https://doi.org/10.1017/bca.2016.8>
- Ideal, I. R. (2019). Efektivitas Kinerja PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang dalam

- Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(2), 218–226. <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/43>
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 127–140. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol12.iss2.art3>
- Kadoy, A. A. (2013). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Sigi. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 1(2), 196–205. <https://core.ac.uk/download/pdf/298091444.pdf>
- Khairi, H. (2022). Organizational Structure Simple Model in The Framework of Bureaucracy Simplification. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(1), 12–31. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2349>
- McCarthy, N., & Fourniol, F. (2020). The role of technology in governance: The example of Privacy Enhancing Technologies. *Data and Policy*, 2. <https://doi.org/10.1017/dap.2020.8>
- Novita, I. (2019). Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. *UIN Ar Raniry*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publikation/305320484_SISTEM_PEMBERTUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Nurrahman, A., Sabaruddin, & Salma, R. N. L. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2(2), 106–125. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>
- Pasquariello, P., & Wang, Y. (2024). Speculation with Information Disclosure. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 59(3), 956–1002. <https://doi.org/10.1017/S0022109023000200>
- Reiji, Y. (2005). New Weapon Wielded in Old Tomb Debate : Information disclosure law reveals uncertainty over emperor ' s graves New Weapon Wielded in Old Tomb Information disclosure law reveals uncertainty over emperor ' s graves. *The Asia-Pacific Journal*, 3(6), 1–3. <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/S1557466005002160>
- Reynolds, J. (2018). The politics and governance of negative emissions technologies. *Climate Change Management*, 1(12), 87–104. <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/sus.2018.13>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan* (3rd ed.). Alfabeta, Bandung.
- Sjoraida, D. F., Asmawi, A., & Anwar, R. K. (2017). Analisis atas Program Aksi dalam Implementasi Kebijakan Informasi Publik pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 5(2). <https://doi.org/10.34010/agregasi.v5i2.442>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Alfabeta Publikation*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Utami, Y., Khairi, H., & Sartika, I. (2024). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi di Pemerintah Kabupaten Kendal Provinsi Jawa Tengah. *Action Research Literate*, 8(4), 649–660. <https://doi.org/10.46799/ar.v8i4.297>
- Xu, R., & Frank, K. A. (2021). Sensitivity analysis for network observations with applications to inferences of social influence effects. *Network Science*, 9(1), 73–98. <https://doi.org/10.1017/nws.2020.36>

- Yulianti, R., Bakti, H., Irawati, I., & Sintaningrum, S. (2019). Efek Disposisi Pejabat Pengelola Informasi Publik Di Dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Banten. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1). <https://doi.org/10.31506/jap.v10i1.5989>
- Yusrizal, Y., & Huseno, T. (2023). Implementasi Pelayanan Komunikasi Dan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 457–468. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/6035%0Ahttps://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/6035/4032>

