IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KOTA PEMATANGSIANTAR PROVINSI SUMATERA UTARA

Arfan Azhary Darmawan
NPP. 33.0064
Program Studi Kebijakan Publik
Email: arfanazhari1111@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Merintha Suryapuspita, S. AP., M. KP.
Email: merintha@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *This research is motivated by the suboptimal implementation of the public information disclosure policy in Pematangsiantar City. A significant gap is identified in the low number of published documents (1 document) and received public information requests (1 request) on the Information and Documentation Management Officer (PPID) portal up to 2024. Conversely, the number of document downloads by the public reached 1,146 times. This phenomenon is compelling as it highlights a discrepancy between the availability of government data and the high public demand for information that has not been maximally fulfilled.* ***Purpose:*** *This study aims to describe and analyze the implementation of the public information disclosure policy at the Communication and Information Service of Pematangsiantar City.* ***Method:*** *This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection was conducted through documentation and in-depth interviews with 4 informants selected via purposive sampling techniques. Data analysis applies the Miles and Huberman model, utilizing George C. Edwards III's policy implementation framework which encompasses communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.* ***Result:*** *The research findings indicate that the policy implementation has been ongoing but remains suboptimal. The communication dimension operates hierarchically through periodic meetings but faces obstacles due to a lack of direct public outreach and weak coordination regarding information classification among regional agencies. The resource dimension is supported by clear delegation of authority and digital platform utilization, yet technical human resource capacity and information technology infrastructure remain limited. The disposition dimension shows a positive commitment and attitude from implementers, highlighted by the city's achievement of the "Informative City" award. The bureaucratic structure functions well, supported by clear service Standard Operating Procedures (SOPs) and structured task fragmentation between the Main PPID and Assistant PPID.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the public information disclosure policy at the Communication and Information Service of Pematangsiantar City has structurally run well, yet still requires continuous document publication optimization and digital infrastructure enhancement. The Communication and Information Service is expected to intensify public socialization, expand document publication on the PPID website, improve IT human resource capacity, and strengthen cross-sectoral data coordination.*

Keywords: *Information and Documentation Management Officer; Policy Implementation; Public Information Disclosure.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/*Research Gap*): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Pematangsiantar. Kesenjangan riil terlihat dari rendahnya jumlah dokumen yang diumumkan (1 dokumen) dan permohonan informasi publik yang diterima (1 permohonan) pada portal Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) hingga tahun 2024. Sebaliknya, angka unduhan dokumen oleh masyarakat justru mencapai 1.146 kali. Fenomena ini menarik karena memperlihatkan adanya ketidaksesuaian antara ketersediaan data pemerintah dengan tingginya kebutuhan informasi publik masyarakat yang belum terpenuhi secara maksimal. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan wawancara mendalam terhadap 4 informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman serta menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan telah berjalan namun belum optimal. Dimensi komunikasi berjalan berjenjang lewat rapat berkala, tetapi terhambat kurangnya sosialisasi langsung ke masyarakat serta lemahnya koordinasi klasifikasi informasi antar-OPD. Dimensi sumber day a didukung kejelasan pembagian wewenang dan pemanfaatan platform digital, namun kompetensi SDM TI dan infrastruktur teknologi masih terbatas. Dimensi disposisi menunjukkan komitmen dan sikap pelaksana yang positif, didukung raihan penghargaan Kota Informatif. Struktur birokrasi berfungsi baik didukung SOP pelayanan yang jelas serta fragmentasi tugas yang terstruktur antara PPID Utama dan PPID Pembantu. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar telah berjalan dengan baik secara struktural, namun masih memerlukan optimalisasi publikasi dokumen dan peningkatan kapasitas infrastruktur digital secara berkelanjutan. Dinas Komunikasi dan Informatika diharapkan dapat mengintensifkan sosialisasi, memperbanyak publikasi dokumen pada situs web PPID, meningkatkan kapasitas SDM TI, serta memperkuat koordinasi data lintas sektor.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan; Keterbukaan Informasi Publik; Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tuntutan akan penyelenggaraan negara yang transparan, akuntabel, dan partisipatif semakin menguat dalam era reformasi dan desentralisasi pemerintahan di Indonesia (Djohan dkk., 2024). Penyelenggaraan negara demokrasi menempatkan keterbukaan informasi publik sebagai elemen

krusial, sebagaimana dijamin dalam UUD 1945 Pasal 28F mengenai hak setiap orang untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi. Jaminan tersebut diwujudkan secara operasional melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga pemerintahan. Jaminan kebebasan informasi ini secara global terbukti menjadi instrumen penting yang mampu mentransformasi kultur birokrasi tradisional menjadi lebih terbuka dan akuntabel (Worthy, 2010).

Penerapan keterbukaan informasi publik berfungsi sebagai instrumen penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Wasistiono & Rohmadin, 2023). Penekanan pada prinsip tersebut menegaskan bahwa birokrasi wajib mempertanggungjawabkan tindakan dan kebijakannya secara nyata kepada masyarakat. Transparansi dan akuntabilitas pada setiap proses kebijakan publik merupakan bentuk tanggung jawab nyata pemerintah terhadap masyarakat yang harus dipenuhi secara mutakhir (Labolo, 2014). Perwujudan transparansi ini memerlukan dukungan teknologi informasi melalui penyelenggaraan *e-government* guna mempermudah sekaligus mempercepat akses publik terhadap data pemerintahan daerah. Perkembangan *e-government* di tingkat lokal pada dasarnya terus berevolusi dari sekadar pemenuhan aspek administratif normatif menuju ke arah digitalisasi pelayanan publik yang riil (Moon, 2002). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut secara signifikan mampu menjawab tingginya regulasi serta pemenuhan atas ekspektasi warga terhadap transparansi tata kelola pemerintahan daerah (Piotrowski & Van Ryzin, 2007).

Komisi Informasi Pusat secara berkala menyusun Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) sebagai bentuk evaluasi berskala nasional terhadap pelaksanaan transparansi badan publik. Capaian IKIP Nasional menunjukkan tren perkembangan yang terus meningkat secara bertahap di mana skor indeks tercatat sebesar 74,43 pada tahun 2022, meningkat menjadi 75,40 pada tahun 2023, dan mencapai angka 75,65 pada tahun 2024. Peningkatan pada dimensi politik, ekonomi, dan hukum ini mengindikasikan adanya komitmen berkelanjutan dari pemerintah untuk mendelegasikan dan mengembangkan iklim keterbukaan informasi hingga ke tingkat pemerintah daerah.

Kota Pematangsiantar menjadi salah satu daerah otonom di Provinsi Sumatera Utara yang mengintegrasikan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahannya. Pemerintah Kota Pematangsiantar menetapkan Peraturan Wali Kota Pematangsiantar Nomor 27 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar guna mengimplementasikan amanat regulasi pusat. Kebijakan lokal ini kemudian diperkuat melalui Peraturan Wali Kota Pematangsiantar Nomor 8 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika yang secara resmi menunjuk instansi tersebut sebagai pusat pengoordinasian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar selaku PPID Utama telah membangun sarana digital berupa situs web resmi ppid.pematangsiantar.go.id sebagai kanal utama penyediaan informasi bagi masyarakat. Keberadaan portal tersebut dirancang untuk mengelola, mendokumentasikan, dan melayani permintaan informasi publik secara terbuka, cepat, tepat, dan sederhana. Pengelolaan keterbukaan informasi strategis melalui situs web resmi pemerintah daerah ini memiliki ragam tingkat efektivitas yang sangat dipengaruhi oleh konsistensi penyajian jenis data publik (Grimmelikhuijsen & Welch, 2012). Penerapan keterbukaan data pemerintah berbasis elektronik ini sekaligus bertindak sebagai platform inovasi yang keberhasilannya membutuhkan kesesuaian antara kecanggihan teknologi dengan konteks kebijakan lokal (Ruijer & Meijer, 2020). Langkah digitalisasi ini diharapkan mampu mengikis paradigma pelayanan informasi masa lalu yang tertutup dan birokratis sehingga dapat meminimalisasi potensi terjadinya maladministrasi pelayanan

publik di tingkat daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi lokus strategis karena kedudukannya sebagai motor penggerak utama sekaligus fasilitator dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Pematangsiantar.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Penulis berfokus pada permasalahan belum optimalnya implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar. Transparansi dan kemudahan akses data seharusnya menjadi pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di tingkat daerah sesuai dengan amanat Peraturan Wali Kota Pematangsiantar Nomor 27 Tahun 2018. Penyediaan layanan informasi melalui PPID Utama nyatanya belum mampu berjalan secara efektif dan responsif dalam memenuhi hak informasi masyarakat.

Sejumlah permasalahan nyata muncul ke permukaan terkait efektivitas pengelolaan platform digital resmi yang dikelola oleh pemerintah daerah tersebut. Data resmi dari situs PPID Kota Pematangsiantar menunjukkan kesenjangan statistik yang sangat mencolok hingga tahun 2024, di mana jumlah dokumen yang diumumkan secara resmi hanya sebanyak 1 dokumen dan permohonan informasi publik yang diterima juga hanya tercatat 1 permohonan. Angka unduhan dokumen yang dilakukan oleh masyarakat justru mencapai 1.146 kali dalam periode yang sama. Ketimpangan data ini memperlihatkan adanya fenomena ketidaksesuaian antara tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen publik dengan minimnya ketersediaan informasi yang dipublikasikan oleh jajaran pemerintah daerah.

Koordinasi dan komitmen antar-perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar menjadi hambatan institusional berikutnya yang memperparah kesenjangan pasokan data ini. Hasil pengumpulan data lapangan mengonfirmasi terjadinya keterlambatan penyampaian informasi berkala dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menuju pusat data PPID Utama di Dinas Komunikasi dan Informatika. Aparatur pelaksana di tingkat OPD juga masih menghadapi kendala berupa lemahnya pemahaman teknis mengenai tata cara klasifikasi informasi publik yang bersifat terbuka maupun yang dikecualikan. Keterbatasan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang khusus menangani PPID pada masing-masing OPD berimplikasi langsung pada lambatnya pembaruan dokumen berkala. Kondisi internal birokrasi tersebut semakin diperumit oleh fakta bahwa sebagian besar masyarakat umum masih belum mengetahui mekanisme ataupun persyaratan prosedur resmi pengajuan permohonan informasi publik secara daring.

Berbagai studi terdahulu telah membahas efektivitas peran Dinas Komunikasi dan Informatika, strategi komunikasi transparansi, hingga dimensi demokratisasi birokrasi di beberapa kota besar maupun tingkat provinsi yang relatif lebih maju. Kendati demikian, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh hambatan koordinasi sektoral, keterbatasan kompetensi aparatur TI, dan timpangnya pasokan dokumen terhadap pemenuhan hak informasi publik di tingkat kota otonom sedang. Kajian ini mengisi kesenjangan ilmiah tersebut dengan mengaplikasikan teori implementasi George C. Edwards III secara mendalam guna memahami dinamika keterlibatan pelaksana kebijakan dan kolaborasi antar-perangkat daerah pada program pelayanan informasi publik di Kota Pematangsiantar.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan saat ini guna memberikan gambaran empiris yang komprehensif mengenai dinamika implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar. Pemetaan ini krusial sebagai dasar perumusan strategi oleh pemerintah setempat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan data di tengah berbagai tantangan riil, seperti rendahnya publikasi dokumen resmi dan permohonan informasi daring yang sangat timpang dengan tingginya angka unduhan data oleh masyarakat, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta lemahnya koordinasi tata kelola data lintas perangkat daerah. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka Pemerintah Kota Pematangsiantar akan kekurangan dasar empiris yang kuat untuk memahami pola serta tingkat efektivitas pelayanan informasi secara faktual, sehingga perumusan strategi pengembangan ataupun pembaruan sistem informasi di masa mendatang berisiko tidak tepat sasaran. Dampak jangka panjangnya, upaya penguatan budaya transparansi birokrasi guna mewujudkan prinsip *good governance* di tingkat daerah dapat berjalan kurang optimal karena tidak didukung oleh rekomendasi data yang memadai untuk perbaikan kebijakan secara berkelanjutan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik maupun tata kelola pelayanan data pada instansi pemerintah daerah. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai transparansi informasi publik memiliki variasi lokus, fokus, metode, serta pendekatan analisis yang digunakan oleh masing-masing pengkaji. Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat tercatat masih menghadapi hambatan operasional pada aspek struktur birokrasi, budaya organisasi, dan keterbatasan kualitas sumber daya manusia (Sjoraida, 2015). Pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado juga ditemukan belum berjalan optimal yang disebabkan oleh adanya kendala pada faktor efektivitas komunikasi serta terbatasnya sumber daya pendukung (Sangkop dkk., 2023). Hambatan serupa berupa kurangnya intensitas sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak memperoleh informasi serta adanya keterbatasan kompetensi sumber daya aparatur juga menjadi temuan utama pada instansi pemerintah Kabupaten Lombok Tengah (Maulana dkk., 2025). Masalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan hak informasi serta keterbatasan sistem pelayanan digital yang digunakan terpantau turut menjadi kendala utama dalam pencapaian transparansi kedinasan di Kota Palembang (Andriany & Ariyanti, 2023). Pelayanan keterbukaan informasi publik pada wilayah kota besar lainnya menunjukkan adanya hambatan pelaksanaan yang bersumber dari resistensi sebagian aparatur birokrasi serta struktur organisasi yang cenderung kaku (Hasan dkk., 2023). Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan dominasi penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif dengan beragam sudut pandang analisis teoretis kebijakan publik serta variasi karakteristik kendala operasional yang dihadapi oleh masing-masing instansi pemerintah daerah.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Kebaruan ilmiah dalam penelitian ini dilihat dari konteks objek penelitian dan lokus spesifik yang diambil, yakni analisis implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar yang memiliki anomali fenomena berupa tingginya angka unduhan dokumen oleh masyarakat (1.146 kali) yang sangat timpang dengan rendahnya publikasi data resmi oleh pemerintah daerah yang hanya menyediakan 1 dokumen hingga tahun 2024. Fokus analisis ini membedakannya secara signifikan dari penelitian terdahulu yang

mengkaji keterbukaan informasi pada tingkat pemerintah provinsi (Sjoraida, 2015), maupun riset yang menitikberatkan pengkajiannya pada aspek demokratisasi birokrasi di kota metropolitan (Hasan dkk., 2023). Metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan pisau analisis empat dimensi (komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi) dalam studi ini secara spesifik diarahkan untuk memecahkan persoalan pelayanan informasi pada kota otonom sedang, yang membedakannya dari alat analisis umum yang digunakan oleh peneliti terdahulu pada tingkat kabupaten (Maulana dkk., 2025) maupun kota otonom lainnya (Andriany & Ariyanti, 2023; Sangkop dkk., 2023).

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk menggambarkan, memahami, dan menginterpretasikan fenomena pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar secara mendalam, faktual, dan menyeluruh. Pendekatan kualitatif dinilai paling tepat karena mengutamakan pemahaman terhadap kondisi objek yang alamiah secara luas, di mana peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dalam menghimpun data primer dan data sekunder langsung dari lapangan (Nurdin & Hartati, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam dan dokumentasi. Data primer diperoleh melalui interaksi tanya jawab secara langsung menggunakan bentuk wawancara semi-terstruktur dengan empat orang informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan tersebut terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar selaku informan kunci (*key informant*) karena memiliki wewenang kebijakan tertinggi, bertanggung jawab penuh atas target organisasi, serta secara formal menjabat sebagai Kepala PPID Utama; Sekretaris Dinas; Kepala Bidang Layanan Komunikasi; dan seorang Pejabat Fungsional. Kombinasi informan ini ditentukan berdasarkan pertimbangan keahlian, keterlibatan formal, dan tanggung jawab operasional mereka dalam alur pelayanan informasi publik daerah. Data sekunder diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui pengkajian dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, laporan kegiatan, serta data statistik digital dari situs resmi portal PPID Kota Pematangsiantar.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui metode triangulasi untuk memastikan data yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi. Triangulasi teknik pengumpulan data diterapkan dengan cara menggabungkan dan membandingkan hasil wawancara mendalam, pengamatan terhadap platform digital resmi, serta pengkajian isi dokumen tertulis untuk memeriksa kebenaran data dari sumber yang sama (Ardieansyah dkk., 2023). Perekaman suara menggunakan *audio recorder*, pencatatan saksama, serta penggunaan laptop selama proses lapangan juga dioptimalkan guna meningkatkan akurasi data dan menjaga objektivitas penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menerapkan metode analisis data kualitatif model interaktif secara sistematis. Proses analisis data non-numerik tersebut diawali dengan reduksi data untuk menyaring, menyeleksi, merangkum, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari lapangan agar terfokus pada hal-hal relevan (Simangunsong, 2017). Tahap berikutnya adalah penyajian data (*data display*) secara terstruktur dalam bentuk teks naratif dan tabel agar gambaran keseluruhan implementasi kebijakan dapat dipahami dengan mudah. Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan pada tahap akhir dengan mengecek ulang keakuratan interpretasi data berdasarkan empat variabel teori implementasi kebijakan yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edwards III, 1980).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar, Provinsi Sumatera Utara, yang beralamat di Jalan W. R. Supratman Nomor 4, Kelurahan Proklamasi, Kecamatan Siantar Barat. Pengumpulan data lapangan dan pengkajian dokumen skripsi berlangsung selama kurang lebih tiga minggu, terhitung mulai tanggal 6 Januari sampai dengan 24 Januari 2026. Rentang waktu pelaksanaan tersebut mengacu pada kalender akademik pendidikan Institut Pemerintahan Dalam Negeri tahun akademik 2025/2026 serta didukung oleh surat izin penelitian resmi yang diterbitkan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pematangsiantar.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar dengan menggunakan model teori George C. Edwards III. Model ini membedah efektivitas pelaksanaan kebijakan melalui empat dimensi utama yang saling memengaruhi di lapangan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edwards III, 1980). Keempat dimensi tersebut digunakan sebagai pisau analisis untuk mengevaluasi kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika selaku PPID Utama. Pembahasan hasil penelitian secara terperinci disajikan pada subbab berikut.

3.1. Komunikasi

Dimensi komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar berjalan melalui koordinasi internal yang terstruktur. Proses penyampaian arah kebijakan dilakukan secara berjenjang melalui koordinasi internal antarbidang serta rapat-rapat berkala. Hal ini dipertegas oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar, Johannes Sihombing, S.STP., M.Si., yang menyatakan, “Kami menyampaikan arahan terkait pelaksanaan PPID kepada seluruh pegawai yang terlibat dalam pelayanan informasi publik agar memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing”. Media komunikasi yang digunakan meliputi nota dinas fisik, pemanfaatan surat elektronik resmi, serta grup pesan instan internal organisasi untuk menjamin percepatan distribusi instruksi kerja. Pedoman pelayanan informasi publik sepenuhnya merujuk pada regulasi pusat dan daerah agar konsistensi substansi informasi yang diberikan kepada publik tetap terjaga secara linear.

Koordinasi eksternal dengan jajaran PPID Pembantu pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Pematangsiantar masih menghadapi kendala teknis yang cukup signifikan. Hambatan utama yang ditemukan di lapangan adalah terjadinya keterlambatan penyampaian pembaruan data berkala dari beberapa OPD menuju pusat data PPID Utama. Aparatur pelaksana di tingkat sektoral terpantau masih mengalami kebingungan serta kurang memahami klasifikasi dokumen yang masuk dalam kategori informasi terbuka atau dikecualikan. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar mengakui hal tersebut dalam wawancara, "Kendala yang sering ditemui adalah adanya keterlambatan penyampaian informasi dari beberapa OPD serta kurangnya pemahaman terkait klasifikasi informasi publik. Selain itu, keterbatasan SDM yang menangani PPID di masing-masing OPD juga menjadi salah satu faktor penghambat". Keterbatasan kapasitas pemahaman regulasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) ini berdampak langsung pada lambatnya proses konsolidasi informasi publik daerah.

Pemahaman masyarakat terhadap prosedur permohonan informasi publik secara resmi juga belum menyebar secara merata. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar, Esra Eduward Sinaga, S.H., M.H., menjelaskan situasi empiris tersebut di lapangan, "Sebagian masyarakat sudah memahami prosedur permohonan informasi publik, namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui mekanisme tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat dapat memahami hak mereka dalam memperoleh informasi publik". Kondisi tersebut tercermin dari data statistik digital pada portal ppid.pematangsiantar.go.id hingga akhir tahun 2024, di mana dokumen yang dipublikasikan secara resmi hanya berjumlah 1 dokumen dan permohonan informasi resmi yang masuk hanya tercatat 1 permohonan, sedangkan jumlah unduhan dokumen oleh masyarakat mencapai 1.146 kali. Ketimpangan data ini mengonfirmasi bahwa sosialisasi kebijakan secara langsung dan masif kepada masyarakat luas masih sangat kurang, meskipun animo atau kebutuhan publik terhadap akses data daerah tergolong sangat tinggi.

3.2. Sumber Daya

Dimensi sumber daya memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan pemanfaatan sistem informasi digital yang telah dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar. Jumlah keseluruhan pegawai yang bernaung di bawah organisasi ini adalah sebanyak 46 orang, yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), dan Tenaga Harian Lepas (THL). Hasil analisis terhadap kompetensi aparatur menunjukkan adanya keterbatasan jumlah staf ahli yang memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi spesifik untuk mengelola operasional web secara dinamis. Pejabat Fungsional Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar, Rigold Iman Kebaro Nainggolan, S.Kom., mengungkapkan beban kerja riil di lapangan, "Kualitas pegawai yang ada saat ini sudah cukup mampu... Namun, memang masih perlu peningkatan, terutama dalam hal pemahaman regulasi yang terus berkembang serta penggunaan teknologi yang semakin canggih. Selain itu, jumlah petugas juga terkadang masih terbatas, sehingga dalam kondisi tertentu beban kerja menjadi cukup tinggi, terutama ketika banyak permohonan informasi yang masuk". Pihak dinas sejauh ini mengandalkan program bimbingan teknis berkala dan pelatihan eksternal untuk menyiasati keterbatasan kecakapan teknologi tersebut.

Pembagian wewenang pelaksana kebijakan terpantau sudah berjalan dengan sangat jelas dan terarah. Setiap pejabat struktural maupun fungsional telah memegang rincian tugas pokok dan fungsi yang tegas berdasarkan tata kerja organisasi. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar menegaskan kejelasan otoritas tersebut, "Pembagian wewenang sudah cukup jelas

karena masing-masing pegawai dan bidang telah memiliki tugas serta tanggung jawab sesuai dengan struktur organisasi". Kejelasan otoritas ini didukung oleh Peraturan Wali Kota Pematangsiantar Nomor 8 Tahun 2023, yang secara legal menetapkan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai Kepala PPID Utama yang memegang hak penuh dalam pengambilan keputusan penyusunan basis data publik daerah. Hak wewenang yang tegas ini meminimalkan potensi terjadinya tumpang tindih fungsi (*overlapping*) antar-pegawai dalam proses pengolahan data.

Pemanfaatan sarana teknologi informasi berupa portal web utama pematangsiantar.go.id, situs PPID, serta akun media sosial resmi seperti Instagram (@diskominfopematangsiantar) berfungsi sebagai fasilitas utama penunjang keterbukaan informasi. Kepala Bidang Layanan Komunikasi, Derajatullah, S.E., memberikan penjelasan mendalam mengenai ketersediaan infrastruktur teknologi digital ini, "Kami memiliki sistem manajemen informasi berbasis digital, yang memungkinkan kami untuk mengelola dan mendistribusikan informasi dengan lebih cepat... Di portal ini, masyarakat bisa mengakses berbagai dokumen yang telah dipublikasikan, seperti laporan keuangan, kebijakan publik, dan informasi terkait layanan pemerintahan lainnya". Kendala infrastruktur fisik berupa keterbatasan perangkat keras komputer server berperforma tinggi serta ketidakstabilan jaringan internet pada beberapa titik kantor perangkat daerah mitra kerja tetap menjadi hambatan teknis yang memerlukan penyelesaian secara bertahap.

3.3. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Dimensi disposisi mencerminkan sikap, komitmen, dan penerimaan yang positif dari seluruh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar terhadap pemenuhan hak informasi publik masyarakat. Para petugas pelayanan pada meja informasi (*front office*) menunjukkan konsistensi sikap yang ramah, responsif, dan profesional saat menerima kunjungan konsultasi masyarakat. Komitmen organisasi diperkuat oleh raihan prestasi Kota Pematangsiantar yang sukses mendapatkan penghargaan sebagai salah satu "Kota Informatif" tingkat nasional. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar menyampaikan kebanggaan sekaligus motivasi jajarannya, "Komitmen Diskominfo dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik cukup baik. Kami berupaya memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta terus meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih transparan dan akuntabel. Terlebih tahun lalu Kota Pematangsiantar mendapatkan penghargaan sebagai kota informatif, jadi kita harus pertahaman dan tingkatkan itu". Capaian ini memacu motivasi internal seluruh jajaran pegawai untuk mempertahankan kualitas transparansi administrasi negara.

Evaluasi berkala yang dilaksanakan oleh unsur pimpinan menjadi instrumen penjamin mutu agar nilai kedisplinan pegawai tidak menurun. Kepala Bidang Layanan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar menerangkan komitmen operasional dalam melayani masyarakat, "Kami selalu berupaya memberikan pelayanan informasi publik secara maksimal. Setiap permohonan informasi dari masyarakat kami proses sesuai dengan prosedur yang berlaku dan kami berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat". Pemberian dorongan motivasi berupa insentif kinerja bagi para pengelola informasi publik daerah sejauh ini disesuaikan dengan regulasi kemampuan keuangan daerah yang berlaku. Kesungguhan sikap aparatur ini teperikan pula lewat tindakan proaktif Bidang Layanan Komunikasi Publik yang langsung memproses dan memverifikasi setiap dokumen masuk dari OPD guna segera diunggah ke kanal digital publik.

3.4. Struktur Birokrasi

Dimensi struktur birokrasi dalam pelayanan keterbukaan informasi publik di Kota Pematangsiantar telah memiliki dasar operasional yang kuat. Struktur koordinasi birokrasi ini

dijelaskan secara gamblang oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar, "Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kota Pematangsiantar telah dibentuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku, di mana Dinas Komunikasi dan Informatika berperan sebagai PPID Utama yang mengoordinasikan pelayanan informasi publik... Kami telah memiliki SOP yang jelas terkait pelayanan informasi publik". Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas telah disusun untuk mengatur seluruh rangkaian alur pelayanan permohonan informasi publik, baik yang diajukan oleh masyarakat secara langsung maupun lewat aplikasi online. Dokumen persyaratan yang wajib dilampirkan oleh pemohon diatur secara minimalis, yakni cukup menyerahkan kartu identitas diri berupa fotokopi KTP yang sah. Ketentuan waktu penyelesaian pelayanan informasi dikunci selama 10 hari kerja, dengan opsi perpanjangan waktu maksimal selama 7 hari kerja sesuai aturan Undang-Undang KIP. Jam pelayanan tatap muka di kantor dinas ditetapkan secara teratur, yaitu pada hari Senin sampai Kamis pukul 08.00–16.00 WIB, serta hari Jumat pukul 08.00–15.30 WIB. Mekanisme pengajuan keberatan warga apabila permohonan data ditolak juga telah difasilitasi lewat SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik yang baku.

Pembagian tugas atau fragmentasi birokrasi diatur secara berimbang melalui pembentukan struktur PPID Utama yang melekat pada Dinas Komunikasi dan Informatika, serta PPID Pembantu pada instansi sektoral daerah. Kepala Bidang Layanan Komunikasi menerangkan rincian pembagian tugas kerja internal tersebut, "Menurut saya, struktur birokrasi dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik sudah cukup jelas karena setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, kami bekerja sesuai arahan pimpinan dan SOP yang berlaku". Bidang Layanan Komunikasi Publik bertindak sebagai motor penggerak utama yang mengoordinasikan pengumpulan data, sedangkan staf fungsional pranata komputer dan pengelola situs web memegang tanggung jawab penuh atas pemeliharaan pelaporan elektronik. Pembagian peran yang komprehensif ini sukses menciptakan sistem kerja yang teratur, meskipun efektivitas jalinan hubungan koordinasi horizontal antardinas masih memerlukan supervisi dan pembinaan intensif dari Sekretaris Daerah selaku pengawas birokrasi tertinggi.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar memberikan kontribusi nyata dalam mendorong transparansi tata kelola pemerintahan daerah. Penulis menemukan temuan penting bahwa efektivitas pelayanan informasi sangat ditentukan oleh keterpaduan antar-dimensi implementasi, mulai dari kejelasan transmisi instruksi hingga kesiapan kompetensi teknis aparatur selaku pengelola data. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa efektivitas komunikasi dan keterbatasan sumber daya pendukung kerap menjadi kendala utama yang membuat implementasi kebijakan di tingkat lokal belum berjalan secara optimal (Sangkop dkk., 2023). Kondisi empiris di Kota Pematangsiantar mengonfirmasi bahwa penyediaan kanal digital berupa situs web resmi belum otomatis menjamin keberhasilan keterbukaan informasi apabila tidak diimbangi dengan intensitas sosialisasi yang menyasar langsung masyarakat luas.

Penerapan pelayanan melalui portal digital di lapangan masih menghadapi tantangan berupa rendahnya kuantitas dokumen yang dipublikasikan serta minimnya pemahaman warga terhadap mekanisme pengajuan permohonan daring. Temuan ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya bahwa rendahnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan hak atas informasi serta adanya keterbatasan sistem pelayanan digital masih menjadi hambatan krusial bagi badan publik dalam mewujudkan transparansi (Andriany & Ariyanti, 2023). Kendati demikian, karakteristik implementasi di Kota Pematangsiantar menunjukkan keunikan tersendiri karena aspek komitmen jajaran pengelola

berada pada kategori yang sangat baik. Berbeda dengan temuan penelitian terdahulu yang mengidentifikasi adanya hambatan birokrasi berupa resistensi dari sebagian aparatur serta budaya organisasi yang cenderung kaku dan tertutup (Hasan dkk., 2023; Sjoraida, 2015), jajaran aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar justru menunjukkan disposisi atau sikap positif yang sangat responsif, profesional, dan berkomitmen tinggi hingga berhasil membawa daerah ini meraih penghargaan sebagai salah satu Kota Informatif.

Koordinasi horizontal antar-perangkat daerah dalam menyuplai dokumen berkala menuju pusat data PPID Utama juga menjadi fokus evaluasi yang membutuhkan perhatian serius. Temuan ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya bahwa kurangnya koordinasi lintas sektor dan keterbatasan pemahaman aparatur mengenai klasifikasi informasi menjadi hambatan internal yang memperlambat pembaruan basis data pemerintah daerah (Maulana dkk., 2025). Keberhasilan jangka panjang keterbukaan informasi di Kota Pematangsiantar pada akhirnya menuntut pemantapan integrasi infrastruktur teknologi informasi secara berkelanjutan agar seluruh Organisasi Perangkat Daerah mampu menyajikan informasi publik yang lengkap, akurat, dan mutakhir demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar. Faktor-faktor tersebut meliputi keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia yang memahami tata kelola informasi publik, serta rendahnya pemahaman aparatur di tingkat sektoral mengenai klasifikasi informasi terbuka dan dikecualikan. Kendala institusional ini diperparah oleh terjadinya keterlambatan penyampaian pembaruan data berkala dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menuju Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama. Keterbatasan infrastruktur perangkat keras teknologi informasi serta minimnya pengetahuan masyarakat umum mengenai mekanisme dan prosedur permohonan resmi secara daring juga menjadi hambatan eksternal yang menghambat optimalisasi pelayanan transparansi data di lapangan.

Penulis juga mengidentifikasi beberapa faktor pendukung yang menjadi modal kuat dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Kota Pematangsiantar. Faktor pendukung utama mencakup adanya kejelasan pembagian wewenang pelaksana yang didukung oleh legalitas Peraturan Wali Kota Pematangsiantar Nomor 27 Tahun 2018 dan Peraturan Wali Kota Pematangsiantar Nomor 8 Tahun 2023. Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang baku serta struktur fragmentasi tugas yang jelas antara PPID Utama dan PPID Pembantu terbukti mampu menciptakan alur kerja yang teratur. Komitmen dan disposisi positif dari jajaran aparatur birokrasi yang tinggi yang dibuktikan dengan raihan penghargaan prestasi sebagai Kota Informatif menjadi pendorong utama bagi dinas dalam memanfaatkan platform digital dan media sosial secara aktif demi memenuhi hak informasi publik masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar secara umum telah berjalan dengan baik serta didukung oleh komitmen pemerintah daerah. Capaian keberhasilan struktural ini diperkuat oleh raihan penghargaan prestasi sebagai Kota Informatif Tahun 2025. Pelaksanaan kebijakan tersebut kendati demikian belum berjalan secara optimal di lapangan akibat ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang belum sepenuhnya memadai, rendahnya kuantitas dokumen yang

dipublikasikan pada situs web, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme layanan, serta lemahnya jalinan koordinasi lintas perangkat daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar diharapkan dapat meningkatkan kualitas tata kelola dengan mengintensifkan kegiatan sosialisasi secara masif kepada masyarakat luas mengenai mekanisme Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta mengoptimalkan pengelolaan situs web melalui perluasan publikasi dokumen secara berkala. Penguatan koordinasi dan jalinan integrasi data antara PPID Utama dengan seluruh PPID Pembantu di setiap perangkat daerah juga perlu ditingkatkan secara berkelanjutan demi mendukung terwujudnya prinsip *good governance*.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan fokus yang hanya berpusat pada analisis kualitatif deskriptif mengenai proses pelaksanaan kebijakan berdasarkan empat dimensi teori George C. Edwards III tanpa mengukur tingkat efektivitas pelayanan secara numerik kuantitatif. Ruang lingkup pengamatan lapangan juga terbatas karena hanya berfokus pada instansi internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar sebagai PPID Utama tanpa mengevaluasi kinerja seluruh perangkat daerah lainnya selaku PPID Pembantu secara menyeluruh.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyarankan bagi penelitian lanjutan agar dapat mengembangkan kajian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur efektivitas implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik secara lebih objektif. Peneliti masa depan juga dapat memperluas cakupan lokus dengan melibatkan lebih banyak perangkat daerah selaku PPID Pembantu serta menambahkan variabel baru yang relevan, seperti tingkat literasi digital masyarakat ataupun tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan informasi publik daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar beserta seluruh jajaran aparatur segenap jajarannya yang telah memberikan izin, bantuan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan penelitian skripsi. Penulis juga menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor, Dekan Fakultas Politik Pemerintahan, Ketua Program Studi Kebijakan Publik, serta Dosen Pembimbing Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan pembinaan, petunjuk, dan bimbingan dalam penyelesaian karya ilmiah ini, serta seluruh pihak yang telah membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Andriany, S., & Ariyanti, A. (2023). Implementasi kebijakan keterbukaan dan informasi publik di Dinas Komunikasi Informatika Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, *6*(1), 35–52. https://doi.org/10.48093/jiask.v6i1.159

Ardieansyah, Asmungi, & Latip. (2023). *Metode Penelitian Sosial* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.

Djohan, D., Khairi, H., & Alma'arif. (2024). *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Intelegensia Media.

Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.

Grimmelikhuijsen, S. G., & Welch, E. W. (2012). Developing and testing a theoretical framework for

computer-mediated transparency of local governments. *Public Administration Review*, *72*(4), 562–571. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02532.x

Hasan, A., Arfah, N., & P, R. A. (2023). Demokratisasi birokrasi: Studi kasus pelayanan keterbukaan informasi publik di Kota Makassar. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, *9*(1), 22–34. https://doi.org/10.31947/jakpp.v9i1.27590

Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan (Suatu Kajian, Teori, Konsep dan Pengembangannya)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Maulana, H., Ali, M., & Jailani, M. A. (2025). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Diskominfo Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, *15*(1), 27–40. https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.7435

Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, *62*(4), 424–433. https://doi.org/10.1111/0033-3352.00196

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Piotrowski, S., & Van Ryzin, G. (2007). Citizen Attitudes Toward Transparency in Local Government. *American Review of Public Administration*, *37* (3), 306–323. https://doi.org/10.1177/0275074006296777

Ruijer, E., & Meijer, A. (2020). Open Government Data as an Innovation Process: Lessons from a Living Lab Experiment. *Public Performance & Management Review*, *43*(3), 613-635. https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1568884

Sangkop, P. R., Pati, A. B., & Egeten, M. M. (2023). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik : (Studi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado). *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, *12*(3), 418–429. https://doi.org/10.35797/jp.v12i3.50241

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan: Teoritik, Legalistik, Empirik dan Inovatif* (3rd ed.). Bandung: Alfabeta.

Sjoraida, D. F. (2015). Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Sosiohumaniora: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora, 17*(3), 212-219. https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v17i3.8338

Wasistiono, S., & Rohmadin, S. (2023). *Teori Organisasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Worthy, B. (2010). More open but not more trusted? The effect of the freedom of information act 2000 on the United Kingdom Central Government. *Governance*, *23*(4), 561–582. https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2010.01498.x