IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NO. 55 TAHUN 2022 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA

Rafael Primawan Imanuel Pasaribu
NPP. 33.0100
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: rafaelfbi77@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Roslianah, M.Pd
Email: roslianahochi4@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *Public information disclosure is one of the fundamental principles in realizing transparent and accountable governance. Local governments have a strategic role in ensuring the implementation of public information services through effective information and documentation management. To support this, the Government of Deli Serdang Regency established Regent Regulation Number 55 of 2022 concerning Guidelines for the Management of Information and Documentation Services.* ***Purpose****: This study aims to identify and analyze the factors influencing the successful implementation of the policy.* ***Method****: This research employs a descriptive qualitative approach with data collection methods including interviews, observations, and documentation, and applies the theory of Knill and Tosun (2020).* ***Result****: The results show that the implementation of the policy has generally been carried out, but not yet optimal. In terms of policy instruments, the regulation is binding but has not fully ensured compliance among regional work units (OPD). Regarding policy design, roles and responsibilities have been clearly defined; however, their implementation remains inconsistent and faces technical understanding challenges. Control structures, including reporting and monitoring, have been implemented but are not yet fully effective, while sanctions tend to emphasize guidance rather than strict enforcement. From an institutional design perspective, coordination among OPDs has been conducted but is not yet fully effective, and the performance of public information service units varies. In terms of administrative capacity, limitations in human resources, budget, and infrastructure still affect policy implementation.* ***Conclusion****: Furthermore, from a social acceptance perspective, public understanding and participation in accessing information services remain low, indicating that the policy has not fully achieved its intended objectives.*
Keywords: *Policy Implementation, Public Information Services, PPID*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam memastikan terselenggaranya pelayanan informasi publik melalui pengelolaan informasi dan dokumentasi yang efektif. Dalam rangka mendukung hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang menetapkan Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi. **Tujuan**: Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. **Metode**: Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi, dan menggunakan teori Knill dan Tosun (2020). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan secara umum telah berjalan, namun belum optimal. Pada dimensi pilihan instrumen kebijakan, kebijakan bersifat regulatif namun belum sepenuhnya efektif dalam mendorong kepatuhan OPD. Pada dimensi ketepatan dan kejelasan desain kebijakan, pembagian peran telah ditetapkan dengan jelas, tetapi pelaksanaannya belum konsisten dan masih terdapat kendala dalam pemahaman teknis. Struktur kontrol melalui pelaporan dan monitoring telah dilaksanakan, namun belum berjalan secara maksimal, sementara penerapan sanksi masih bersifat pembinaan. Pada dimensi desain kelembagaan, koordinasi antar OPD telah dilakukan namun belum sepenuhnya efektif, serta kinerja unit pelayanan informasi publik belum merata. Dari sisi kapasitas administratif, ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur masih terbatas sehingga mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. **Kesimpulan**: Selain itu, pada dimensi penerimaan sosial, tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap layanan informasi publik masih tergolong rendah, yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diharapkan
Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Informasi Publik, PPID

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perjalanan reformasi di Indonesia menghasilkan perubahan signifikan dalam sistem pemerintahan untuk mencapai good governance yang ditandai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi (Widanti, 2022). Salah satu wujudnya ialah keterbukaan informasi publik sebagai hak dasar warga negara yang dijamin dalam UUD 1945 Pasal 28 F. Pemerintah kemudian menerbitkan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang mewajibkan badan publik mengelola dan memberikan informasi kepada masyarakat, kecuali informasi yang dikecualikan. Untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas, pemerintah menerapkan e-government, yaitu penggunaan teknologi berbasis jaringan untuk meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih efektif dan efisien (Andayani et al., 2024; Djadjuli, 2021). Manfaat e-government meliputi peningkatan akses layanan, transparansi, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan partisipasi publik (Rachmad et al., 2024). Keberhasilan implementasinya dipengaruhi oleh kesiapan institusi, kualitas sumber daya manusia, dukungan regulasi, budaya birokrasi, dan partisipasi masyarakat (Muhammad Rizky et al., 2025).

Keterbukaan informasi publik semakin penting di era digital karena internet dan website memudahkan masyarakat mengakses informasi pemerintahan, sekaligus meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik (Kristiyanto, 2021). Pemerintah daerah tidak hanya wajib membuka akses informasi, tetapi juga memastikan informasi yang disajikan mudah dipahami, relevan, dan bermanfaat bagi masyarakat (Siregar et al., 2025). Transparansi juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi pemerintahan (Abdussamad et al., 2024).

Sebagai implementasi UU KIP, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang menetapkan Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi guna menciptakan layanan informasi yang transparan dan akuntabel. Pemerintah Kabupaten Deli Serdang juga membentuk PPID di bawah koordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengelola dan menyebarluaskan informasi publik melalui website resmi PPID.

Data menunjukkan keterbukaan informasi di Indonesia terus meningkat sejak 2022 hingga 2024 pada dimensi politik, ekonomi, dan hukum. Di Kabupaten Deli Serdang, jumlah permohonan informasi meningkat dari 55 permohonan pada 2021 menjadi 157 permohonan pada 2024, dengan tingkat kepuasan masyarakat meningkat dari 40% menjadi 75%. Selain itu, evaluasi kabupaten informatif meningkat dari kategori "Cukup Informatif" pada 2021 menjadi "Informatif" pada 2023 dan 2024.

Meskipun demikian, implementasi Peraturan Bupati No. 55 Tahun 2022 dinilai belum optimal. Menurut Knill dan Tosun (2020), implementasi kebijakan merupakan proses dinamis dan interaktif yang dipengaruhi oleh pemahaman aparatur terhadap regulasi, dukungan birokrasi, serta kondisi sosial dan budaya lokal. Penelitian ini bertujuan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Deli Serdang serta upaya mengatasi hambatan implementasinya dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Knill dan Tosun (2020).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian ini berfokus pada implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang. Permasalahan yang diangkat berangkat dari belum optimalnya pelaksanaan keterbukaan informasi publik meskipun pemerintah daerah telah menyediakan regulasi, website resmi PPID, serta sistem pelayanan informasi berbasis digital. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala dalam koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemahaman teknis aparatur, serta belum meratanya kualitas pelayanan informasi publik di setiap perangkat daerah. Di sisi lain, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Permasalahan lainnya terlihat dari adanya kesenjangan antara peningkatan nilai keterbukaan informasi Kabupaten Deli Serdang dengan kondisi implementasi di lapangan yang masih menghadapi berbagai hambatan. Meskipun Kabupaten Deli Serdang telah mengalami peningkatan kategori dari "Cukup Informatif" menjadi "Informatif", implementasi kebijakan masih belum berjalan secara maksimal karena kepatuhan OPD belum sepenuhnya optimal, monitoring dan evaluasi belum berjalan efektif, serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan informasi publik masih tergolong rendah. Selain itu, perkembangan e-government dan digitalisasi pelayanan publik menuntut kesiapan birokrasi yang tidak hanya didukung oleh teknologi, tetapi juga kapasitas kelembagaan, budaya organisasi, dan dukungan sosial masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan kebijakan keterbukaan informasi dengan realitas pelaksanaannya di tingkat daerah, khususnya dalam pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi oleh PPID Kabupaten Deli Serdang.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas implementasi keterbukaan informasi publik dan peran PPID di berbagai daerah, penelitian terdahulu umumnya lebih menitikberatkan pada aspek normatif, pelayanan informasi secara umum, maupun evaluasi kelembagaan PPID dengan menggunakan teori implementasi yang berbeda seperti Edward III, Grindle, dan komunikasi organisasi. Penelitian sebelumnya juga cenderung belum mengkaji secara mendalam faktor keberhasilan dan faktor penghambat implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik berdasarkan kondisi faktual di lapangan, khususnya di Kabupaten Deli Serdang. Selain itu, masih terdapat keterbatasan penelitian yang menggunakan pendekatan implementasi kebijakan dari Knill dan Tosun untuk melihat hubungan antara instrumen kebijakan, kapasitas kelembagaan, struktur kontrol, serta penerimaan sosial masyarakat dalam

pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan menganalisis secara lebih komprehensif implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 dalam mewujudkan pelayanan informasi publik yang transparan dan akuntabel di Kabupaten Deli Serdang.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang, khususnya dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menjadi penting karena meskipun Kabupaten Deli Serdang telah mengalami peningkatan kategori keterbukaan informasi dari "Cukup Informatif" menjadi "Informatif", pelaksanaan kebijakan di lapangan masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya koordinasi antar OPD, kurangnya pemahaman teknis pelaksana, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan informasi publik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan belum sepenuhnya tercapai secara optimal dan masih memerlukan evaluasi secara mendalam.

Penelitian ini juga penting sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika serta PPID, dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis kebutuhan nyata di lapangan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan publik, terutama yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik di tingkat pemerintah daerah. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah berpotensi mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan implementasi kebijakan secara faktual, sehingga perbaikan kebijakan dan pelayanan informasi publik berisiko tidak tepat sasaran, kurang efektif, dan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Akibatnya, upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif dapat berjalan kurang optimal serta berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik, pelayanan informasi publik, serta peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam mewujudkan transparansi pemerintahan. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik memiliki variasi fokus, metode, serta pendekatan teori yang digunakan dalam mengkaji efektivitas pelayanan informasi publik di daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh Dhara Aprilya dan Said Fadhlain (2022) mengkaji tentang Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeulue dalam Pelayanan dan Keterbukaan Informasi Publik menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan teori komunikasi organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran PPID dalam pelayanan informasi publik telah berjalan cukup baik melalui berbagai mekanisme pelayanan informasi, namun masih terdapat kendala berupa kurang optimalnya penyediaan informasi publik serta belum maksimalnya keterlibatan beberapa OPD dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Selanjutnya, penelitian Chairunnisa (2023) yang berjudul Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di PPID Kota Serang menggunakan metode kuantitatif dengan teori

implementasi kebijakan Grindle. Penelitian tersebut menemukan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasi. Keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh dukungan pemangku kepentingan dan komitmen pemerintah daerah dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi publik.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Lusiandani (2024) dengan judul Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menggunakan metode kualitatif dengan teori Edward III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi keterbukaan informasi publik belum berjalan optimal karena masih banyak PPID yang belum menyediakan informasi secara lengkap dan mutakhir. Faktor pendukung implementasi meliputi komunikasi yang efektif dan komitmen pelaksana, sedangkan hambatan utamanya adalah keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan belum tersusunnya standar operasional prosedur secara menyeluruh.

Penelitian Nikki Prafitri (2025) yang berjudul Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Dinas Komunikasi Informasi Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang menggunakan metode kualitatif dengan teori Edward III. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik secara umum sudah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kelemahan terutama dalam pembaruan informasi pada website PPID. Pelaksana kebijakan dinilai belum sepenuhnya proaktif dalam memperbarui konten dan dokumen informasi publik secara berkala. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Riza Khoerul Anam dan Ery Fajarwaty Priyono (2025) dengan judul Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Brebes dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan teori Fred R. David. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID Kabupaten Brebes telah melaksanakan strategi komunikasi organisasi melalui inventarisasi informasi publik serta monitoring dan evaluasi pelayanan informasi melalui kegiatan seperti KIP Award.

Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh Andayani dkk. (2024) mengenai penerapan e-government dalam pelayanan publik. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi, efektivitas pelayanan, dan partisipasi masyarakat. Namun demikian, keberhasilan implementasinya masih dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan budaya birokrasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Muhammad Rizky dkk. (2025) juga meneliti mengenai efektivitas implementasi e-government dalam pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh dukungan kelembagaan, kapasitas aparatur, serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan informasi berbasis digital.

Penelitian Abdussamad dkk. (2024) mengenai transparansi pemerintahan daerah menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik memiliki hubungan erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian tersebut menemukan bahwa semakin terbuka akses informasi yang diberikan pemerintah, maka semakin tinggi tingkat partisipasi dan legitimasi publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian membahas implementasi keterbukaan informasi publik, optimalisasi peran PPID, dan pelayanan informasi publik dengan menggunakan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai keterbukaan informasi publik dan implementasi kebijakan pelayanan informasi di lingkungan

pemerintah daerah. Adapun perbedaannya terletak pada lokus penelitian, teori yang digunakan, serta fokus analisis penelitian.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus mengkaji implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang menggunakan teori implementasi kebijakan dari Knill dan Tosun. Penelitian ini tidak hanya melihat pelaksanaan kebijakan secara normatif, tetapi juga menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Deli Serdang.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena tidak hanya berfokus pada pelaksanaan keterbukaan informasi publik secara normatif, tetapi secara khusus menganalisis faktor keberhasilan dan faktor penghambat implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang. Penelitian terdahulu umumnya lebih menitikberatkan pada peran PPID, strategi komunikasi organisasi, maupun implementasi pelayanan informasi publik secara umum dengan menggunakan teori Edward III, Grindle, maupun teori komunikasi organisasi. Sementara itu, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Knill dan Tosun (2020) yang menekankan pada dimensi pilihan instrumen kebijakan, desain kebijakan, struktur kontrol, desain kelembagaan, kapasitas administratif, dan penerimaan sosial sehingga mampu memberikan analisis yang lebih komprehensif terhadap dinamika implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di tingkat daerah. Selain itu, penelitian ini juga menelaah bagaimana keterbukaan informasi publik dijalankan secara langsung melalui PPID di Kabupaten Deli Serdang sebagai bagian dari penguatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan daerah.

Kebaruan penelitian ini juga terletak pada karakteristik objek dan konteks penelitian yang berfokus pada implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 di Kabupaten Deli Serdang yang telah mengalami peningkatan kategori keterbukaan informasi dari “Cukup Informatif” menjadi “Informatif”. Penelitian ini tidak hanya mengkaji keberhasilan implementasi kebijakan, tetapi juga mengidentifikasi kendala nyata di lapangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antar OPD, kapasitas kelembagaan PPID, serta rendahnya partisipasi masyarakat terhadap layanan informasi publik. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung bersifat deskriptif sederhana, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menggambarkan secara mendalam kondisi faktual implementasi kebijakan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan publik, khususnya terkait pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi pada pemerintah daerah berbasis keterbukaan informasi publik dan e-government.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan memahami secara mendalam fenomena implementasi kebijakan berdasarkan kondisi nyata di lapangan melalui pengumpulan data berupa kata-kata, tindakan, dan dokumen (Moleong, 2017; Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada proses implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang, sehingga membutuhkan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor keberhasilan maupun hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Knill dan Tosun (2020) yang menekankan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses dinamis yang dipengaruhi oleh pilihan instrumen kebijakan, desain kelembagaan, kapasitas administratif, struktur kontrol, serta penerimaan sosial. Pendekatan kualitatif dipandang tepat karena mampu menggambarkan kondisi faktual pelaksanaan kebijakan secara mendalam, termasuk interaksi antaraktor, kondisi birokrasi, serta dinamika pelayanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan bahwa informan memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan informasi publik. Informan utama terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang selaku penanggung jawab kebijakan pelayanan informasi publik, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), staf pelaksana pelayanan informasi, serta beberapa perwakilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berkoordinasi dengan PPID. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dijadikan informan kunci karena memiliki kewenangan strategis dalam pengambilan keputusan, pengawasan pelaksanaan kebijakan, serta koordinasi antar-OPD terkait implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022. Selain itu, masyarakat pengguna layanan informasi publik juga dijadikan informan pendukung karena dianggap mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan informasi yang diterima secara langsung. Pemilihan informan tersebut bertujuan agar data yang diperoleh mampu menggambarkan implementasi kebijakan dari sisi pengambil kebijakan, pelaksana teknis, hingga penerima layanan.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Lincoln & Guba, 1985). Kredibilitas data dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antar informan, triangulasi teknik melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta member check kepada informan guna memastikan kesesuaian data dengan kondisi sebenarnya. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yaitu melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan pelayanan informasi publik dan dokumentasi daerah. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada periode September hingga November 2025, yang meliputi observasi awal, pengumpulan data lapangan, wawancara mendalam dengan informan, serta pengumpulan dokumen pendukung terkait implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menyajikan hasil penelitian terkait implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang yang diperoleh melalui proses pengumpulan data di lapangan. Hasil penelitian dianalisis secara sistematis dengan mengacu pada teori implementasi kebijakan menurut Knill & Tosun (2020).

3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Bupati No. 55 Tahun 2022 pada Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Deli Serdang

Penelitian ini menggunakan perspektif Knill dan Tosun (2020) yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh isi kebijakan, desain kelembagaan, kapasitas pelaksana, serta penerimaan kelompok sasaran. Implementasi dipandang sebagai proses multidimensional yang melibatkan interaksi antara instrumen kebijakan, struktur organisasi, dan faktor sosial. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penulis menggunakan 6 dimensi teori Knill dan Tosun yaitu:

a. Pilihan Instrumen Kebijakan
b. Ketepatan dan Desain Kelembagaan
c. Struktur Kontrol
d. Desain Kelembagaan
e. Kapasitas Administratif
f. Penerimaan Sosial

3.1.1 Pilihan Instrumen Kebijakan

Dimensi pilihan instrumen kebijakan digunakan untuk melihat bagaimana Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 dijalankan secara operasional. Instrumen kebijakan merupakan cara atau alat yang digunakan pemerintah dalam mencapai tujuan kebijakan. Menurut Knill and Tosun (2020), instrumen kebijakan tidak hanya sebagai sarana teknis, tetapi juga mencerminkan pendekatan pemerintah dalam memengaruhi perilaku pelaksana dan kelompok sasaran. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 merupakan instrumen kebijakan yang bersifat regulatif karena mengatur pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi secara jelas. Instrumen ini menuntut kepatuhan seluruh perangkat daerah, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai leading sector dalam menjalankan fungsi PPID. Dimensi ini memuat dua indikator penting yaitu jenis instrumen dan ketersediaan sarana.

A. Jenis Instrumen

Jenis instrumen dalam penelitian ini mengkaji bentuk instrumen kebijakan yang digunakan dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022. Berdasarkan perspektif Knill and Tosun (2020), instrumen kebijakan dapat berbentuk regulatif, insentif, maupun persuasif. Dalam kebijakan ini, instrumen yang digunakan cenderung bersifat regulatif karena dituangkan dalam bentuk peraturan resmi yang memiliki kekuatan hukum dan mengikat seluruh perangkat daerah. Instrumen regulatif terlihat dari adanya ketentuan mengenai tugas dan fungsi PPID, mekanisme pelayanan informasi publik, serta standar operasional prosedur yang harus diikuti oleh setiap OPD. Dengan aturan yang mengikat tersebut, implementasi kebijakan diharapkan berjalan seragam dan terstruktur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang, Peraturan Bupati menjadi dasar utama dalam menjalankan pelayanan informasi publik. Seluruh OPD wajib mengacu pada aturan tersebut terutama terkait peran PPID dan prosedur pelayanan informasi. Implementasi kebijakan lebih berpedoman pada aturan yang telah ditetapkan tanpa adanya insentif khusus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan lebih menekankan pada kepatuhan administratif melalui pendekatan top-down. Instrumen regulatif mampu menciptakan kejelasan aturan dan keseragaman pelaksanaan, tetapi keterbatasan instrumen lain seperti persuasif dan

insentif memengaruhi motivasi dan inovasi pelaksana. Dengan demikian, jenis instrumen kebijakan yang digunakan didominasi oleh instrumen regulatif yang menekankan kepatuhan terhadap aturan formal, namun masih terbatas dalam penggunaan instrumen lain yang dapat memperkuat efektivitas implementasi kebijakan.

B. Ketersediaan Sarana

Ketersediaan sarana membahas sejauh mana fasilitas dan infrastruktur pendukung tersedia untuk menunjang implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022. Dalam perspektif Knill and Tosun (2020), keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh aturan yang jelas tetapi juga kesiapan sumber daya fisik dan sistem pendukung. Sarana yang dimaksud mencakup website resmi PPID, sistem pengelolaan informasi dan dokumentasi, ruang layanan informasi, perangkat teknologi informasi, dan media komunikasi publik. Ketersediaan sarana ini penting sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat dalam penyampaian informasi publik secara transparan.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang telah menyediakan sejumlah sarana pendukung, meskipun masih terdapat keterbatasan. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik menyatakan bahwa website PPID dan media publikasi sudah tersedia, namun beberapa OPD belum optimal dalam memperbarui informasi secara berkala. Staf Teknis e-Government juga menjelaskan bahwa sistem dan fasilitas pendukung sudah ada, tetapi kesiapan teknis dan infrastruktur antar OPD masih berbeda-beda, terutama dari segi jaringan dan pengelolaan data.

Tabel 1.

Indikator Sarana PPID Kab. Deli Serdang

No	Jenis Sarana	Ketersediaan	Kondisi
1	Website PPID	Tersedia	Belum optimal
2	Media informasi	Tersedia	Kurang update
3	Sistem digital	Sebagian	Belum merata
4	Ruang layanan	Ada	Terbatas

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 1. sarana pendukung pelayanan informasi dan dokumentasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang secara umum sudah tersedia, namun belum sepenuhnya optimal. Website PPID dan media informasi telah dimiliki sebagian besar OPD, tetapi tingkat pemanfaatannya masih bervariasi.

3.1.2 Ketepatan dan Desain Kebijakan

Dimensi ketepatan dan desain kebijakan menekankan sejauh mana Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 dirancang secara tepat, jelas, dan mampu menjadi pedoman efektif dalam pelaksanaannya. Desain kebijakan yang baik memudahkan pelaksana memahami isi kebijakan, mengurangi kesalahan interpretasi, dan memastikan tujuan kebijakan tercapai secara optimal. Ketepatan desain kebijakan mencerminkan kesesuaian antara tujuan dengan mekanisme yang diatur. Kebijakan yang baik memiliki struktur sistematis, bahasa yang mudah dipahami, dan pengaturan yang jelas. Dimensi ini memuat tiga indikator yaitu kejelasan peran, konsistensi tujuan, dan panduan teknis.

A. Kejelasan Peran

Kejelasan peran mengkaji sejauh mana pembagian tugas dan tanggung jawab dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 dirumuskan secara jelas dan dipahami pelaksana kebijakan. Menurut Knill and Tosun (2020), pembagian peran yang jelas dapat meminimalkan tumpang tindih tugas dan meningkatkan koordinasi antar aktor. Dalam kebijakan ini, kejelasan peran terlihat dari pengaturan tugas dan fungsi PPID Utama di Dinas Komunikasi dan Informatika serta PPID Pelaksana di masing-masing OPD. Pembagian ini bertujuan memastikan setiap unit kerja memiliki tanggung jawab spesifik dalam pengelolaan informasi publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang IKP Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, pembagian peran dalam peraturan sudah cukup jelas. Diskominfo sebagai PPID Utama berfungsi mengoordinasikan, sedangkan OPD lain sebagai PPID Pelaksana bertanggung jawab menyediakan data dan informasi. Sekretaris Diskominfo juga menyatakan bahwa secara aturan tugas masing-masing sudah diketahui, namun dalam praktik masih ada beberapa OPD yang belum sepenuhnya memahami perannya, terutama terkait kewajiban memperbarui informasi secara berkala.

Tabel 2.

Indikator Peran PPID Kab. Deli Serdang

No	Aspek	Kondisi	Keterangan
1	PPID Utama	Jelas	Koordinator
2	PPID Pelaksana	Jelas	Pelaksana teknis
3	Pemahaman OPD	Belum merata	Perlu sosialisasi

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 2. pembagian peran dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 telah dirumuskan dengan cukup jelas, khususnya antara PPID Utama dan PPID Pelaksana. Namun, pemahaman di tingkat pelaksana belum merata sehingga masih terdapat aparatur yang belum memahami tugas dan tanggung jawabnya secara mendalam.

B. Konsistensi Tujuan

Konsistensi tujuan mengkaji sejauh mana tujuan Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 diterapkan secara konsisten dalam pelaksanaan kebijakan. Menurut Knill and Tosun (2020), tujuan kebijakan yang konsisten memudahkan pelaksana menjalankan tugas dan mengurangi penyimpangan. Tujuan kebijakan ini adalah mewujudkan keterbukaan informasi publik yang transparan, akuntabel, dan mudah diakses masyarakat. Tujuan tersebut tercermin dalam ketentuan mengenai kewajiban penyediaan informasi dan mekanisme pelayanan informasi publik.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang menyatakan bahwa tujuan peraturan sudah jelas untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui akses informasi yang lebih terbuka dan mudah dijangkau. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten, terutama dalam pembaruan informasi di masing-masing OPD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi tujuan telah tercapai secara konseptual, tetapi dalam praktik masih memerlukan penguatan komitmen dan pengawasan agar tujuan kebijakan dapat diwujudkan secara optimal.

C. Panduan Teknis

Panduan teknis mengkaji sejauh mana Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 dilengkapi dengan petunjuk pelaksanaan yang jelas dan operasional. Dalam perspektif Knill and Tosun (2020), panduan teknis yang jelas dapat meningkatkan kepastian tindakan dan mengurangi kesalahan implementasi. Dalam konteks pelayanan informasi publik, panduan teknis berupa SOP, mekanisme pelayanan informasi, alur permohonan informasi publik, serta tata cara pengelolaan informasi. Panduan ini membantu PPID Utama dan PPID Pelaksana dalam memberikan pelayanan sesuai ketentuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, peraturan sudah memuat panduan yang mengatur alur pelayanan informasi mulai dari permohonan hingga pemberian informasi sehingga pelaksana memiliki pedoman yang jelas. Namun, Perwakilan PPID Pembantu OPD menyatakan bahwa secara umum panduan teknis sudah ada, tetapi dalam praktik masih diperlukan penyesuaian dan pemahaman lebih lanjut, terutama bagi OPD yang belum terbiasa dengan sistem pelayanan informasi publik. Dengan demikian, meskipun panduan teknis telah tersedia, tingkat pemahaman dan implementasinya masih bervariasi sehingga diperlukan sosialisasi dan pendampingan agar penerapan kebijakan berjalan optimal.

3.1.3 Struktur Kontrol

Dimensi struktur kontrol dalam penelitian ini berfokus pada mekanisme pengawasan dan pengendalian dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022. Struktur kontrol berfungsi memastikan pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai ketentuan dan mencapai tujuan yang diharapkan. Struktur kontrol mencakup mekanisme pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap pelaksanaan kebijakan. Dengan adanya kontrol yang efektif, pelaksana kebijakan diharapkan dapat menjalankan tugas secara disiplin dan bertanggung jawab. Dimensi ini memiliki tiga indikator yaitu pelaporan, monitoring, dan sanksi.

A. Pelaporan

Pelaporan mengkaji mekanisme penyampaian laporan terkait pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 oleh PPID Pelaksana kepada PPID Utama di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang. Pelaporan menjadi bagian penting dari struktur kontrol karena berfungsi sebagai sarana evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan. Menurut Knill and Tosun (2020), sistem pelaporan yang baik mendukung transparansi, akuntabilitas, dan pengambilan keputusan. Pelaporan mencakup informasi mengenai jenis layanan informasi, jumlah permohonan informasi, waktu penyelesaian, serta kendala yang dihadapi selama pelayanan. Laporan tersebut menjadi dasar bagi Diskominfo dalam menilai pelaksanaan kebijakan di setiap OPD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pejabat Perencana Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, mekanisme pelaporan dilakukan secara berkala oleh OPD kepada PPID Utama dalam bentuk laporan kegiatan dan pelayanan informasi. Setiap OPD diwajibkan menyampaikan laporan mengenai permohonan informasi dan tindak lanjutnya. Kepala Bidang IKP Diskominfo menyatakan bahwa pelaporan memang sudah berjalan, tetapi belum seluruhnya rutin dan tepat waktu. Masih terdapat beberapa OPD yang terlambat menyampaikan laporan atau data yang diberikan belum lengkap. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem pelaporan telah tersedia, pelaksanaannya masih menghadapi kendala dalam kedisiplinan dan kelengkapan data sehingga fungsi pelaporan sebagai alat kontrol dan evaluasi belum optimal.

Gambar 1.

Contoh Pelaporan Data LHKPN Kepala Dinas Kominfo



LEMBAGA	: PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG		
UNIT KERJA	: DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN		
I. DATA PRIBADI			
1. Nama	: KHAIRUL AZMAN		
2. Jabatan	: KEPALA DINAS		
3. NHK	: 450873		
II. DATA HARTA			
A. TANAH DAN BANGUNAN		Rp.	----
B. ALAT TRANSPORTASI DAN MESIN		Rp.	336.000.000
1. MOBIL, MITSUBISHI KUDA Tahun 2000, HASIL SENDIRI Rp. 17.000.000			
2. MOBIL, TOYOTA INOVA MINIBUS Tahun 2020, HASIL SENDIRI Rp. 283.000.000			
3. MOTOR, KAWASAKI KAWASAKI LX150G Tahun 2020, HASIL SENDIRI Rp. 23.000.000			
4. MOTOR, HONDA F1C02N28L0 A/T SCOOPY Tahun 2019, HASIL SENDIRI Rp. 13.000.000			
C. HARTA BERGERAK LAINNYA		Rp.	46.500.000
D. SURAT BERHARGA		Rp.	----
E. KAS DAN SETARA KAS		Rp.	100.000.000
F. HARTA LAINNYA		Rp.	----
Sub Total		Rp.	482.500.000
III. HUTANG		Rp.	----
IV. TOTAL HARTA KEKAYAAN (II-III)		Rp.	482.500.000

Sumber : Website PPID Kab. Deli Serdang

Berdasarkan Gambar 1. terlihat adanya laporan data LHKPN Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang terkait harta dan aset pribadi yang dimiliki. Data tersebut dipublikasikan sebagai bentuk keterbukaan informasi publik yang realistis dan transparan. Dengan demikian, pelaporan dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 telah berjalan secara administratif, namun masih memerlukan peningkatan dalam hal konsistensi, ketepatan waktu, dan kualitas informasi yang disampaikan agar mendukung efektivitas pengawasan dan evaluasi kebijakan.

B. Monitoring

Monitoring mengkaji bagaimana proses pemantauan terhadap pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang sebagai PPID Utama. Monitoring merupakan bagian penting dari struktur kontrol karena berfungsi memastikan kebijakan dilaksanakan sesuai ketentuan dan mengidentifikasi kendala yang muncul di lapangan. Menurut Knill and Tosun (2020), monitoring yang efektif dapat meningkatkan kualitas implementasi kebijakan melalui evaluasi berkelanjutan. Monitoring dilakukan melalui evaluasi berkala terhadap kinerja PPID Pelaksana di setiap OPD, peninjauan pengelolaan website dan informasi publik, serta koordinasi langsung antara PPID Utama dengan unit kerja terkait. Kegiatan ini bertujuan memastikan setiap OPD menjalankan kewajibannya dalam menyediakan dan memperbarui informasi publik secara tepat waktu dan akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, monitoring dilakukan secara berkala terutama terkait pengelolaan website dan keterbukaan informasi di masing-masing OPD. Informasi yang disediakan OPD diperiksa apakah sudah diperbarui atau belum. Kepala Bidang IKP Diskominfo Kabupaten Deli Serdang juga menyatakan bahwa monitoring memang sudah ada, tetapi belum dilakukan secara maksimal. Masih terdapat beberapa OPD yang belum aktif dalam mengelola informasi sehingga memerlukan pengawasan lebih intensif. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa monitoring telah dilaksanakan, tetapi efektivitasnya belum merata di seluruh OPD karena keterbatasan intensitas pengawasan serta perbedaan kesiapan dan komitmen antar unit kerja.

C. Sanksi

Sanksi mengkaji sejauh mana mekanisme pemberian sanksi diterapkan dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 sebagai bagian dari struktur kontrol kebijakan. Menurut Knill and Tosun (2020), keberadaan sanksi yang jelas dan tegas dapat meningkatkan disiplin dan akuntabilitas pelaksana kebijakan. Dalam pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi, sanksi berkaitan dengan ketidakpatuhan OPD dalam menyediakan informasi publik, keterlambatan pelayanan, maupun tidak dilaksanakannya kewajiban pelaporan dan pengelolaan informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang, ketentuan sanksi sebenarnya sudah ada dalam peraturan, tetapi penerapannya lebih bersifat pembinaan. Jika terdapat OPD yang belum optimal, biasanya diberikan teguran atau dilakukan koordinasi terlebih dahulu agar OPD memahami kekurangan yang ada tanpa langsung dikenakan sanksi tegas.

Kepala Subbag Kepegawaian Diskominfo Kabupaten Deli Serdang juga menyatakan bahwa selama ini belum ada sanksi yang benar-benar tegas diberikan. Sanksi lebih banyak berupa teguran dan evaluasi yang bersifat administratif. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan sanksi masih belum optimal karena lebih mengedepankan pendekatan persuasif dan pembinaan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efek jera bagi pelaksana yang tidak patuh.

Tabel 3.

Data Jumlah Pegawai Dikenai Sanksi

Tahun	Teguran Lisan	Teguran Tertulis	Sanksi Administratif	Total
2022	12	8	3	23
2023	10	7	2	19
2024	8	6	2	16
2025	6	4	1	11

Sumber : Diolah Oleh Penulis

Berdasarkan Tabel 3. jumlah pegawai yang dikenakan sanksi dari tahun 2022 hingga 2025 mengalami penurunan secara bertahap. Pada tahun 2022 jumlah pegawai yang dikenakan sanksi masih cukup tinggi, sedangkan pada tahun berikutnya terus mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan

adanya peningkatan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, pemberian sanksi telah diatur secara normatif, tetapi dalam praktiknya belum diterapkan secara tegas dan konsisten sehingga masih diperlukan penguatan penerapan sanksi untuk mendukung efektivitas pelaksanaan kebijakan.

3.1.4 Desain Kelembagaan

Dimensi desain kelembagaan berfokus pada struktur organisasi dan pengaturan kelembagaan dalam mendukung implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022. Menurut Knill and Tosun (2020), desain kelembagaan yang baik akan menciptakan sistem kerja yang terstruktur, efisien, dan mendukung pencapaian tujuan kebijakan. Dalam kebijakan ini, desain kelembagaan terlihat dari penetapan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai PPID Utama dan keberadaan PPID Pelaksana di setiap OPD. Struktur tersebut menunjukkan adanya pengaturan kelembagaan yang dirancang untuk memperjelas koordinasi dan pelaksanaan tugas dalam penyediaan informasi publik. Dimensi ini memiliki dua indikator yaitu koordinasi dan unit pelayanan.

A. Koordinasi

Koordinasi mengkaji hubungan kerja dan sinergi antar aktor dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022, khususnya antara Diskominfo sebagai PPID Utama dengan PPID Pelaksana di setiap OPD. Menurut Knill and Tosun (2020), koordinasi yang efektif dapat meningkatkan integrasi antar unit kerja dan meminimalkan hambatan implementasi. Koordinasi dilakukan melalui rapat koordinasi, sosialisasi kebijakan, bimbingan teknis, dan komunikasi langsung antar unit kerja. Kegiatan ini bertujuan menyamakan pemahaman, memperkuat kerja sama, dan memastikan setiap OPD menjalankan perannya sesuai ketentuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang, koordinasi dengan OPD lain sudah dilakukan melalui rapat dan sosialisasi serta pengingat terkait kewajiban penyediaan informasi publik. Namun, Kepala Bidang IKP Diskominfo Kabupaten Deli Serdang menyatakan bahwa koordinasi belum berjalan maksimal karena masih terdapat beberapa OPD yang kurang responsif sehingga komunikasi dan penyampaian informasi menjadi kurang efektif. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa meskipun mekanisme koordinasi telah tersedia, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal akibat perbedaan tingkat responsivitas dan komitmen antar OPD.

Gambar 2.
Kegiatan Koordinasi Antar OPD Tentang PPID



Sumber : PPID Kab. Deli Serdang

Berdasarkan Gambar 2. terlihat adanya mekanisme koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam pelaksanaan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi melalui struktur PPID. Koordinasi dilakukan antara PPID Utama di Dinas Komunikasi dan Informatika dengan PPID Pelaksana di masing-masing OPD untuk memastikan seluruh informasi publik dapat dikelola dan disampaikan secara terintegrasi.

B. Unit Pelayanan

Unit pelayanan mengkaji keberadaan dan fungsi unit layanan informasi dalam mendukung implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022. Menurut Knill and Tosun (2020), unit pelayanan yang jelas dan fungsional akan meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik. Dalam kebijakan ini, unit pelayanan diwujudkan melalui pembentukan PPID Utama di Dinas Komunikasi dan Informatika dan PPID Pelaksana di masing-masing OPD. Unit ini bertanggung jawab menerima permohonan informasi, mengelola data dan dokumentasi, serta memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, setiap OPD sebenarnya sudah memiliki PPID Pelaksana sebagai unit pelayanan informasi. Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi melalui unit tersebut atau melalui PPID Utama di Diskominfo. Namun, unit pelayanan belum seluruhnya berjalan optimal karena masih terdapat OPD yang belum aktif dalam memberikan pelayanan informasi secara langsung kepada masyarakat. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa meskipun unit pelayanan telah dibentuk secara formal, tingkat keaktifan dan kualitas pelayanannya masih bervariasi antar OPD. Dengan demikian, unit pelayanan dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 telah tersedia secara kelembagaan, namun masih memerlukan peningkatan dalam optimalisasi fungsi, kesiapan sumber daya, dan komitmen pelaksana agar pelayanan informasi publik dapat berjalan maksimal.

3.1.5 Kapasitas Administratif

Kapasitas administratif dalam penelitian ini berfokus pada kemampuan sumber daya dalam mendukung implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022. Kapasitas administratif menjadi faktor penting karena berkaitan dengan kesiapan organisasi dalam menjalankan kebijakan secara efektif dan berkelanjutan. Dalam perspektif Knill and Tosun (2020), kapasitas administratif mencerminkan sejauh mana organisasi memiliki sumber daya yang memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kapasitas ini mencakup kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, ketersediaan anggaran, serta dukungan infrastruktur yang menunjang pelaksanaan kebijakan. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan di lapangan. Dimensi ini memiliki tiga indikator yaitu sumber daya manusia (SDM), anggaran, dan infrastruktur.

A. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana kualitas dan kuantitas aparatur yang terlibat dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang. SDM merupakan faktor penting dalam kapasitas administratif karena berperan langsung sebagai pelaksana kebijakan. Menurut Knill and Tosun (2020), keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh kompetensi, pemahaman, dan kesiapan aparatur dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi, SDM meliputi petugas PPID Utama dan PPID Pelaksana di setiap OPD. Mereka dituntut memiliki kemampuan dalam pengelolaan informasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta pemahaman terhadap regulasi keterbukaan informasi publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, SDM yang menangani pelayanan informasi sebenarnya sudah tersedia baik di Diskominfo maupun di OPD lain. Namun, tidak semua memiliki latar belakang atau kemampuan khusus di bidang pengelolaan informasi. Beliau juga menyatakan bahwa masih diperlukan peningkatan kapasitas SDM, terutama terkait pemahaman keterbukaan informasi publik dan penggunaan sistem informasi. Tidak semua petugas PPID memahami tugasnya secara mendalam. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa permasalahan utama pada aspek SDM terletak pada kompetensi dan

pemahaman yang belum merata di seluruh OPD. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan tugas, seperti keterlambatan penyediaan informasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.

Jumlah Pegawai di Diskominfo Kab. Deli Serdang

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretaris Dinas	1
3	Kepala Bidang	4
4	Kepala Subbagian	3
5	Kepala Seksi	12
6	Jabatan Fungsional (Pranata Humas, Pranata Komputer, dll)	15
7	Staf ASN	18
	Jumlah	54

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 4. jumlah pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang menunjukkan bahwa struktur kepegawaian telah tersusun secara hierarkis mulai dari pimpinan hingga pelaksana. Terdapat Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas masing-masing satu orang yang menunjukkan adanya struktur kepemimpinan yang jelas dalam mengoordinasikan kegiatan organisasi.

B. Anggaran

Anggaran dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana dukungan pembiayaan tersedia dalam mendukung implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang. Anggaran merupakan komponen penting dalam kapasitas administratif karena menentukan keberlangsungan program dan kegiatan pelayanan informasi dan dokumentasi. Menurut Knill and Tosun (2020), ketersediaan anggaran yang memadai akan memperkuat efektivitas implementasi kebijakan. Dalam kebijakan ini, anggaran digunakan untuk mendukung pengembangan sistem informasi, pemeliharaan website, sosialisasi, peningkatan kapasitas SDM, serta operasional pelayanan informasi publik. Ketersediaan anggaran sangat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bendahara Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, anggaran memang telah dialokasikan terutama di Diskominfo. Namun, tidak semua OPD memiliki anggaran khusus untuk pengelolaan informasi publik. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Perwakilan PPID Pembantu OPD yang menyatakan bahwa anggaran masih terbatas sehingga kegiatan seperti pengembangan sistem dan peningkatan kapasitas SDM belum dapat dilakukan secara maksimal. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa keterbatasan anggaran menjadi salah satu kendala dalam implementasi kebijakan. Tidak meratanya alokasi anggaran antar OPD dan terbatasnya dana yang tersedia berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan program pendukung. Dengan demikian, anggaran dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 telah tersedia, tetapi masih terbatas dan belum merata sehingga perlu peningkatan dan pengelolaan anggaran yang lebih optimal agar mendukung pelaksanaan kebijakan secara efektif.

C. Infrastruktur

Infrastruktur dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana ketersediaan dan kualitas sarana prasarana pendukung dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang. Infrastruktur menjadi bagian penting dalam kapasitas administratif karena berfungsi sebagai penunjang utama pelayanan informasi dan dokumentasi berbasis teknologi informasi. Menurut Knill and Tosun (2020), infrastruktur yang memadai akan memperlancar implementasi kebijakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Infrastruktur mencakup jaringan internet, perangkat komputer, server, website resmi PPID, serta sistem informasi yang digunakan dalam pengelolaan data dan pelayanan informasi publik. Infrastruktur yang baik mempermudah akses informasi bagi masyarakat serta mendukung kinerja aparatur dalam mengelola dan menyampaikan informasi secara cepat dan akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Teknis e-Government Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, infrastruktur seperti website dan perangkat komputer sudah tersedia terutama di Diskominfo. Namun, beberapa OPD masih mengalami keterbatasan, terutama dari segi jaringan dan pemeliharaan sistem. Beliau juga menyatakan bahwa masih terdapat kendala teknis seperti jaringan internet yang kurang stabil dan sistem yang belum terintegrasi secara maksimal sehingga memengaruhi pelayanan informasi. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa permasalahan utama dalam aspek infrastruktur terletak pada kualitas dan pemerataan fasilitas yang belum optimal. Keterbatasan ini berdampak pada efektivitas pengelolaan informasi dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.

3.1.6 Penerimaan Sosial

Penerimaan sosial dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 diterima oleh masyarakat sebagai kelompok sasaran. Penerimaan sosial penting karena keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh aspek internal pemerintah, tetapi juga sejauh mana masyarakat memahami, menerima, dan mendukung kebijakan tersebut. Menurut Knill and Tosun (2020), tingkat penerimaan sosial yang tinggi akan mendorong efektivitas kebijakan. Dalam implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi, penerimaan sosial berkaitan dengan sejauh mana masyarakat mengetahui hak memperoleh informasi serta bagaimana respons masyarakat terhadap layanan yang disediakan pemerintah. Dimensi ini memiliki dua indikator yaitu pemahaman publik dan partisipasi.

A. Pemahaman Publik

Pemahaman publik mengkaji sejauh mana masyarakat mengetahui dan memahami Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022, khususnya terkait hak memperoleh informasi publik dan mekanisme pelayanan yang tersedia. Menurut Knill and Tosun (2020), semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat, maka semakin besar peluang kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif. Pemahaman publik mencakup pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan PPID, prosedur permohonan informasi, serta jenis informasi yang dapat diakses. Pemahaman yang baik akan mendorong masyarakat lebih aktif memanfaatkan layanan informasi publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Petugas Front Office, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara jelas tentang pelayanan informasi publik dan cara mengajukan permohonan informasi. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa sosialisasi memang telah dilakukan, tetapi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami hak mereka dalam memperoleh informasi. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa keterbatasan pemahaman publik menjadi salah satu kendala dalam implementasi kebijakan. Kurangnya sosialisasi yang merata serta minimnya akses informasi menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan fasilitas yang disediakan pemerintah. Dengan demikian, pemahaman publik dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 masih belum optimal sehingga diperlukan upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar tujuan keterbukaan informasi publik dapat tercapai secara maksimal.

B. Partisipasi

Partisipasi dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana keterlibatan masyarakat dalam mendukung implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022, khususnya dalam memanfaatkan layanan informasi publik yang disediakan pemerintah. Menurut Knill and Tosun (2020), tingkat partisipasi yang tinggi akan memperkuat efektivitas kebijakan serta mendorong transparansi dan

akuntabilitas. Partisipasi masyarakat dapat dilihat dari jumlah permohonan informasi yang diajukan, keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan terhadap layanan, serta pemanfaatan media yang disediakan PPID untuk mengakses informasi publik. Partisipasi aktif menunjukkan bahwa masyarakat turut mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang IKP Diskominfo Kabupaten Deli Serdang, partisipasi masyarakat sebenarnya sudah ada melalui permohonan informasi, tetapi jumlahnya belum terlalu banyak sehingga masih perlu didorong agar masyarakat lebih aktif memanfaatkan layanan tersebut.

Hal tersebut diperkuat oleh pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa sebagian masyarakat mungkin sudah mengetahui layanan informasi publik, tetapi belum semuanya terbiasa mengakses informasi melalui mekanisme yang ada sehingga tingkat partisipasinya masih rendah. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa tingkat partisipasi masyarakat masih terbatas. Hal ini dipengaruhi oleh rendahnya pemahaman publik, kebiasaan masyarakat yang belum terbentuk, serta kurangnya dorongan untuk memanfaatkan layanan informasi yang tersedia. Dengan demikian, partisipasi masyarakat dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 masih belum optimal sehingga diperlukan peningkatan melalui sosialisasi, edukasi, serta penyediaan layanan yang lebih mudah diakses agar masyarakat dapat lebih aktif dalam pemanfaatan informasi publik.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang secara umum telah berjalan, namun belum optimal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), kapasitas sumber daya manusia, dukungan anggaran, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Sama halnya dengan temuan penelitian Lusiandani (2024), implementasi keterbukaan informasi publik masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan belum optimalnya penyediaan informasi publik. Selain itu, penelitian Chairunnisa (2023) juga menemukan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik sangat dipengaruhi oleh dukungan para pemangku kepentingan dan komitmen pemerintah daerah dalam menjalankan kebijakan tersebut. Temuan penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya karena pada pelaksanaan Peraturan Bupati No. 55 Tahun 2022 di Kabupaten Deli Serdang, dukungan koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu menjadi faktor penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa belum meratanya pemahaman teknis pelaksana kebijakan serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan informasi publik.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Deli Serdang telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik melalui peningkatan jumlah permohonan informasi masyarakat dan peningkatan kategori penilaian kabupaten informatif setiap tahunnya. Akan tetapi, pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan penerapan sanksi terhadap OPD belum berjalan maksimal karena masih bersifat pembinaan. Temuan ini berbeda dengan penelitian Riza Khoerul Anam dan Ery Fajarwaty Priyono (2025) yang menyatakan bahwa monitoring dan evaluasi pelaksanaan keterbukaan informasi publik melalui kegiatan seperti KIP Award telah berjalan secara optimal di Kabupaten Brebes. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh karakteristik kelembagaan, kesiapan birokrasi, dan kapasitas administratif pada masing-masing daerah penelitian. Di sisi lain, temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nikki Prafitri (2025) yang menemukan

bahwa pelaksana kebijakan belum sepenuhnya proaktif dalam memperbarui informasi publik pada website PPID. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik tidak hanya membutuhkan regulasi yang jelas, tetapi juga memerlukan dukungan sumber daya, pengawasan yang konsisten, serta peningkatan kesadaran masyarakat agar tujuan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan dapat tercapai secara optimal.

3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tidak hanya dipengaruhi oleh faktor penghambat, tetapi juga didukung oleh beberapa faktor pendukung yang cukup signifikan. Faktor pendukung tersebut antara lain adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik, tersedianya website resmi PPID sebagai media pelayanan informasi, serta adanya koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu di setiap OPD. Namun demikian, implementasi kebijakan masih menghadapi beberapa hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman teknis aparatur terkait pengelolaan informasi publik, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta rendahnya tingkat partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan informasi publik

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang belum berjalan secara optimal. Meskipun kebijakan, pembagian peran, sarana pendukung, sistem pelayanan, serta mekanisme pengawasan telah tersedia, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala seperti kurang optimalnya koordinasi antar OPD, keterbatasan kualitas SDM, anggaran dan infrastruktur yang belum merata, serta rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap layanan informasi publik. Kondisi tersebut menyebabkan tujuan keterbukaan informasi publik belum sepenuhnya tercapai secara efektif dan merata.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada daerah lain. Selain itu, penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif sehingga data yang diperoleh sangat bergantung pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi selama penelitian berlangsung.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada wilayah atau instansi pemerintah daerah lainnya dengan menggunakan pendekatan dan teori yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih luas dan mendalam terkait implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik dan pelayanan PPID.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan dan membantu pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 5(2), 15–15. https://doi.org/10.47134/VILLAGES.V5I2.111

Andayani, W., Brawijaya, U., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia. Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan, 6(2), 116–131. https://doi.org/10.52005/AKTIVA.V6I2.240

Aprilya, D., & Fadhlain, S. (2022). Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeulue dalam Pelayanan dan Keterbukaan Informasi Publik. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, 3(06), 752–763. https://doi.org/10.36418/jist.v3i6.444

Chairunnisa, L. L., Habibi, F., Berthanila, R., Indonesia, B., Habibi2, F., & Berthanila3, R. (n.d.). Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kota Serang. https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.158

Djadjuli, R. D. (2021). E-GOVERMENT DALAM MEREALISASIKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS Oleh (Vol. 6). Bulan Desember Tahun.

E.Handoyo. (2012). Kebijakan publik. Academia.Edu. https://www.academia.edu/download/64319504/Kebijakan%20Publik%20by%20Eko%20Handoyo%20(z-lib.org).pdf

Esterberg, K. G. (2002). Qualitative Methods in Social Research (pp. 83–85). McGraw-Hill.

Fauziah, L., Amiruddin, S., & Prafitri, N. (n.d.). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) di Dinas Komunikasi Informasi Sandi dan Statistik Kabupaten Pandeglang. https://doi.org/10.30656/h38vtb77

Khoerul Anam, R., Fajarwaty Priyono, E., Peradaban, U., Raya Pagojengan Km, J., & Kec Paguyangan Kab Brebes, P. (2025). Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Brebes dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik. In Jurnal Komunikasi Peradaban (Vol. 3, Issue 2). https://journal.peradaban.ac.id/index.php/jkp

Knill & Tosun. (2020). Public policy. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=KxxHEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR12&dq=KNILL+AND+TOSUN+2020&ots=2EhiC5wuRt&sig=b-tAwBn35f0WoPeM_b-ZeKW5srM

Kristiyanto, E. N. (2021). Urgensi keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 16(2), 231–244.

Lusiandani. (2024). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (pp. 186–188). PT Remaja Rosdakarya.

Muhammad Rizky, A., Putri Pratiwi, M., Chairunnisa, A., Azzahra Aiko, I., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. Andre Ariesmansyah INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 5.

Noman, E. P., & Emanuel, A. W. R. (2024). E-GOVERNMENT MATURITY ANALYSIS USING THE LAYNE AND LEE, HILLER AND BELANGER, AND SPBE MODELS. JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer), 9(2), 284–291. https://doi.org/10.33480/jitk.v9i2.5110

Nurdin, Ismail., Hartati, Sri. 2018. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya:Media Sahabat Cendekia.

Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. (2024). Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan. PT. Green Pustaka Indonesia.

Simangunsong, F. (2017b). Metodologi Penelitian Pemerintahan (Cetakan Kedua). ALFABETA, cv.

Siregar, A. R., Panjaitan, S. D., Bintang, N. R., Purba, S. H., Giawa, A., & Supraja, G. (2025). The Influence of E Government on Public Service Quality. International Journal of Economic Research and Financial Accounting, 3(2), 496–503. https://doi.org/10.55227/IJERFA.V3I2.295

Sugiyono. (2016). Metode penelitian kunatitatif kualitatif dan R&D. Researchgate.NetPP KuantitatifAlfabeta, Bandung, 2016•researchgate.Net. https://www.researchgate.net/profile/Hery-Purnomo/publication/377469385_METODE_PENELITIAN_KUANTITATIF_KUALITATIF_DAN_RD/links/65a89006bf5b00662e196dde/METODE-PENELITIAN-KUANTITATIF-KUALITATIF-DAN-R-D.pdf

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.