

# PERANAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT BERBASIS ONLINE STUDI DI KOTA BANDA ACEH PROVINSI ACEH

Salsabila Mukhtar

NPP. 29.0065

*Asdaf Kota Banda Aceh Provinsi Aceh*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: salsabilaamukhtar@gmail.com

## ABSTRACT

The author focuses on the problem that there are still a group of people who feel disadvantaged as a result of the unavailability of an information submitted. The community groups that were in a deadlock then looked for a way out in accordance with the regulations in force at the Aceh Information Commission. This is because there is no provision of information which causes no coordination and consolidation in the collection of information from the Main PPID to the Assistant PPID. Where the PPID should be the shortcut link between the community and the government. **Purpose:** The purpose of this study was to identify and analyze the role of PPID and the constraints of PPID in carrying out their duties. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and analysis of the role theory of Richard Kelly. Data collection techniques using in-depth interviews (5 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** The findings obtained by the author in this study are that there are a number of factors that cause the PPID's role to be ineffective, namely related to inadequate infrastructure and the lack of human resources who have the appropriate abilities in their fields. **Conclusion:** The role of the Banda Aceh City PPID in providing online-based information services for the people of Banda Aceh City needs to be further improved, especially in terms of providing online-based public information, namely through the official website. This is evidenced by PPID's delay in providing information submitted by the public. In order to increase this role, the government must provide special training in the IT field to improve the ability to manage websites

**Keywords:** Role of PPID, System Builder, Choreographer, Harvester, Digital Communicator, Connectors

## ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan masih terdapat sekelompok masyarakat yang merasa dirugikan akibat dari tidak tersedianya suatu informasi yang diajukan. Kelompok masyarakat yang mengalami kebuntuan kemudian mencari jalan keluar sesuai dengan peraturan yang berlaku di Komisi Informasi Aceh. Hal ini dikarenakan tidak adanya penyediaan informasi yang menyebabkan tidak terjalannya

koordinasi dan konsolidasi dalam pengumpulan informasi dari PPID Utama kepada PPID Pembantu. Dimana Seharusnya PPID inilah yang menjadi jalan pintas penghubung antara masyarakat dan pemerintah. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai peranan PPID dan kendala-kendala PPID dalam menjalankan tugasnya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori peranan dari Richard Kelly. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (5 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu terdapat sejumlah faktor yang menyebabkan belum efektifnya peranan PPID yaitu terkait dengan sarana prasarana yang kurang memadai serta kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan sesuai pada bidangnya. **Kesimpulan:** Peranan PPID Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan informasi berbasis online bagi masyarakat Kota Banda Aceh perlu ditingkatkan lagi terlebih dari segi pemberian informasi publik berbasis online yaitu melalui website resminya. Hal ini dibuktikan dengan keterlambatan PPID dalam memberikan informasi yang diajukan oleh masyarakat. Guna meningkatkan peranan tersebut pemerintah harus memberikan pelatihan khusus dibidang IT guna meningkatkan kemampuan dalam mengelola website.

**Kata Kunci:** Peranan PPID, Pembangun System, Koreografer, Pemanen, Komunikator Digital, Penghubung

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang teknologi informasi yang sangat pesat telah menyebar ke seluruh bagian aspek kehidupan masyarakat tanpa terkecuali. perubahan-perubahan di berbagai sektor terjadi diseluruh dunia seperti sektor bisnis, pariwisata, maupun administrasi pemerintahan merupakan efek darinya. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, seluruh dunia turut berlomba-lomba dan ikut berpartisipasi aktif serta dituntut untuk dapat memanfaatkan dengan maksimal teknologi informasi komunikasi yang ada. Pentingnya teknologi di Pemerintahan juga dilandasi oleh berbagai fenomena empiris yang berkembang saat ini seperti terdapat kebingungan dan kerancuan tentang makna dan substansi tentang organisasi *E-Government* di Indonesia.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Banda Aceh merupakan salah satu SKPD yang membantu pemerintah menerapkan *E- government* di Kota Banda Aceh. DKIS merupakan kepala dari pelaksanaan kebijakan di bidang sektor penyelenggaraan pelayanan komunikasi, sarana dan prasarana. DKIS juga bertanggung jawab atas penyebaran informasi kepada masyarakat Kota Banda Aceh yang merupakan pusat informasi dan pemerintahan dari Provinsi Aceh. Disahkannya qanun kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh menjadi cikal bakalawal dari penyelenggaraan keterbukaan informasi publik di kota Banda Aceh. Dengan dibentuknya PPID sebagai pembantu DKIS, maka sesuai dengan haknya dalam undang-undang para pemohon dapat memperoleh informasi publik yang dihasilkan. Pengelolaan situs website PPID Pemerintah Kota Banda Aceh merupakan salah satu dari fungsi DKIS dalam pelaksanaan tugas yang diberikan Walikota. Kondisi pandemi yang melanda sepanjang tahun 2020 berimbas pada aktivitas *desk* layanan langsung yang kosong beberapa bulan. Namun demikian pelayanan permohonan informasi melalui aplikasi *online* tetap berjalan dan dilayanis sesuai dengan

kondisi dan jadwal petugas baik secara *Work From Home* maupun *Work From Office* dengan menerapkan protokol kesehatan.

PPID Kota Banda Aceh pada dasarnya sudah menampilkan informasi minimal (profil daerah, berita, regulasi, informasi, kontak kami, tanya jawab). Namun pada pelaksanaannya, dalam website tersebut masih terdapat kekurangan data pendukung lain dan masih sangat banyak permasalahan pada website ini sehingga sangat diperlukannya perawatan dan pembaharuan. Budaya yang berkembang pada aparat pemerintah maupun masyarakat juga menjadi permasalahan dalam pengembangan website PPID ini. Hal ini dikarenakan masyarakat masih ragu dengan kualitas dari pelayanan informasi berbasis *online*, jadi para masyarakat masih nyaman menerapkan budaya lama dengan metode *face to face* yang mengharuskan masyarakat menghadap ke salah satu bagian pemerintahan. Padahal dengan adanya website PPID ini dapat mengurangi kontak antar masyarakat dan staff pegawai mengingat sekarang masih di masa pandemi *covid-19*. Secara *de facto*, eksistensi PPID terkesan belum berjalan sepenuhnya dalam pelayanan informasi kepada publik dengan baik di Kota Banda Aceh. Dengan berbagai kendala yang dialami, PPID dinilai belum termasuk pada pelayanan yang baik karena kurang stabilnya dalam keterbukaan informasi pada publik

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Permasalahan yang berkaitan dengan peranan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis online di Kota Banda Aceh Provinsi Aceh yaitu Website PPID Kota Banda Aceh belum menampilkan berita dan informasi secara berkala bagi masyarakat. Hal ini bertentangan dengan Qanun Aceh nomor 7 tahun 2019 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik BAB IV pasal 13 ayat 1 yang berisi “setiap badan publik wajib menyediakan dan mengumumkan informasi publik secara berkala”. Saat ini perkembangan teknologi yang muncul sangatlah mengacu dan mengarah kepada media-media yang sudah ada. Namun dalam hal ini apakah PPID dapat menjadi media-media yang berjalan menurut fungsi dan tupoksinya atau tidak. Masalah yang kemudian terjadi yakni kewajiban penyediaan informasi publik yang notabene menjadi hak bagi masyarakat untuk diperoleh dan diketahui masih belum sepenuhnya dijalankan oleh PPID.

Terdapat 17 sengketa yang menempatkan badan publik di Provinsi Aceh sebagai termohon. Rata-rata yang menjadi alasan atau tujuan Pemohon mengajukan permohonan informasi kepada Termohon ialah karena informasi yang diajukan tidak sampai kepada pemohon. Padahal sudah menjadi hak pemohon untuk mendapatkan informasi tersebut, Hal ini menyatakan bahwa pihak PPID telah salah karena belum dapat menyajikan informasi tersebut secara optimal. Maka dari itu, terkait hal ini harus adanya kelurusan dan jalan keluar dari permasalahan tersebut guna menghindari adanya Ketidakmerataan tersebarnya akses informasi ke seluruh aspek masyarakat.

Selain itu, terdapat sekelompok masyarakat yang merasa dirugikan akibat dari tidak tersedianya suatu informasi yang diajukan. Kelompok masyarakat yang mengalami kebuntuan kemudian mencari jalan keluar sesuai dengan peraturan yang berlaku di Komisi Informasi Aceh. Hal ini dikarenakan tidak adanya penyediaan informasi yang menyebabkan tidak terjalinnnya koordinasi dan konsolidasi dalam pengumpulan informasi dari PPID Utama kepada PPID Pembantu. Seharusnya PPID inilah yang menjadi jalan pintas penghubung antara masyarakat dan pemerintah.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam memberikan pelayanan. Penelitian Nofika Hendra berjudul *Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik (Studi Implementasi Undang- Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pada Pemerintah Kota Tanjungpinang)* menemukan bahwasannya masih lemahnya sistem manajemen informasi dilingkungan badan publik kemudian lemahnya informasi terhadap aktivitas dan output kinerja pada sebagian besar badan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Khairul Fikri yang berjudul *Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Provinsi Riau*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya Dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik telah cukup optimal dan cukup sesuai dengan yang tertuang dalam nomor UU dan peraturan pemerintah, faktor-faktor penghambatnya adalah keterlambatan Pejabat dalam menyediakan informasi kemudian banyaknya ketidakpuasan pemohon informasi dalam menerima jawaban informasi yang di ajukan sehingga terjadi sengketa pemohon informasi dengan termohon informasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Penelitian berikutnya yaitu dari Nurul Fahmi Baihaqi yang berjudul *Peran PPID Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik di Aceh Barat* bahwasannya bagaimana pentingnya PPID dalam memiliki peran strategis dalam membangun kesiapan kearsipan, dokumentasi dan pengolahan riset informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu peranan PPID dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis online dengan menggunakan analisis teori dari Richard Kelly, Berbeda dari Nofika Hendra, Khairul Fikri dan Nurul Fahmi Baihaqi. Selain itu penelitian ini membahas tentang masih lemahnya sistem yang berjalan di dalam PPID ini, seperti manajemen informasi, sistem administrasi, maupun sistem administrasi organisasinya.

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis online studi di Kota Banda Aceh Provinsi Aceh serta untuk mengetahui dan menganalisis terkait dengan hambatan serta upaya yang dapat digunakan untuk meningkatkan peranan dari PPID tersebut.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan peranan dari PPID tersebut.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfo Kota Banda Aceh, Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Opini Publik, Kepala Seksi Penyediaan Konten dan Pengelolaan Media Komunikasi Publik dan LSM (YARA) Sebagai pengguna website.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Online Studi di Kota Banda Aceh Provinsi Aceh menggunakan teori dari Richard Kelly. Teori tersebut memiliki 5 indikator dalam mengukur peranan kepemimpinan yaitu pembangunan system, Koreografer, Permanen, Komunikator Digital dan Penghubung. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

#### **3.1. Kepemimpinan Sebagai Pembangun System**

Pembangun system disini maksudnya kegiatan yang dilakukan oleh DKIS dengan menciptakan PPID guna mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi publik yang dibutuhkan, karena pada dasarnya pembangun system ini merupakan kegiatan menciptakan system informasi yang baru atau pemodifikasian system yang ada baik secara keseluruhan maupun sebagian. Jadi di era keterbukaan informasi saat ini demi meningkatkan keterbukaan informasi publik, DKIS dibantu oleh PPID dalam memberikan pelayanan informasi publik berbasis online yang menuntut Badan Publik termasuk Pemerintah Kota Banda Aceh untuk memberikan informasi publik sebagai implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Pemerintah Kota Banda Aceh telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Pemerintah Kota melalui Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 260/2012. PPID Pemerintah Kota Banda Aceh bertugas dan bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan informasi yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi. PPID dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh PPID Pembantu yang berada pada setiap SKPD dan/atau unit kerja/komponen/satuan kerja lainnya di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh.

Untuk memudahkan dan membantu pelaksanaan aktifitas rutin pelayanan informasi baik di PPID Utama maupun PPID Pembantu. Teknis pelaksanaan pelayanan informasi telah ditetapkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 14 Tahun 2013 Tanggal 6 Mei 2013 tentang Prosedur Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Peraturan ini kemudian direvisi menjadi Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh sesuai dengan ketentuan pasal 16 dan pasal 17 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan. PPID Kota Banda Aceh telah menyusun Daftar Informasi Publik ditetapkan dengan Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 415 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik Pemerintah Kota Banda Aceh. Dengan Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Banda

Aceh telah menetapkan Daftar Informasi Yang Dikecualikan dengan Nomor 21 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Yang dikecualikan dilindungi Pemerintah Kota Banda Aceh.

### **3.2 Kepemimpinan Sebagai Koreografer**

Koreografer yang dimaksud disini merupakan penggerak dari tujuan DKIS dalam menciptakan PPID yaitu merupakan website PPID nya langsung yang berfungsi sebagai tempat pelayanan informasi berbasis online. Aplikasi PPID Banda Aceh juga telah diluncurkan pada tanggal 2 September 2014 di alamat: [ppid.bandaacehkota.go.id](http://ppid.bandaacehkota.go.id). Pemerintah Kota Banda Aceh berkerja sama dengan Open Data Labs Jakarta. Dengan aplikasi Open Data Kota Banda Aceh alamat : <http://data.bandaacehkota.go.id/> membuka jalan bagi lembaga atau masyarakat untuk mengakses informasi dengan lebih mudah. Saat ini aplikasi PPID terus dikembangkan dengan mengupdate menu dan fiturnya serta pengembangan sistem ke basis android.

### **3.3 Kepemimpinan Sebagai Permanen**

Kepemimpinan sebagai permanen perlu disusun dan ditetapkan dasar hukum sebagai penguat. Adanya hukum ini untuk membatasi apa-apa saja yang menjadi fungsi, kewenangan maupun tupoksi dari PPID dalam memberikan pelayanan informasi publik. Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang diundangkan pada tanggal 30 April 2008 mengisyaratkan bahwa penyelenggaraan negara harus dilakukan secara terbuka atau transparan. Setiap orang dijamin haknya untuk memperoleh informasi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ini antara lain bertujuan agar penyelenggaraan negara dapat diawasi oleh publik dan keterlibatan masyarakat dalam proses penentuan kebijakan publik semakin tinggi. Keterlibatan tersebut pada akhirnya akan menghasilkan penyelenggaraan negara yang lebih berkualitas. Partisipasi seperti itu menghendaki adanya jaminan terhadap keterbukaan informasi publik.

### **3.4 Kepemimpinan Sebagai Komunikator Digital**

Pemimpin sebagai komunikator digital merupakan kombinasi dari bimbingan, transparansi dan kolaborasi yang akan membantu para pemimpin melaksanakan tugasnya di era digital, Namun terkait hal tersebut masih didapati beberapa permasalahan DKIS Kota Banda Aceh Berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan PPID dilapangan, antara lain Desiminasi (penyebarluasan) informasi publik belum memadai dimana minimnya sarana komunikasi terutama unit siaran informasi berupa kendaraan roda empat dan fasilitas siaran lainnya, sehingga penyampaian informasi tentang kebijakan pemerintah dan pengembangan pembangunan kota melalui unit siaran keliling tidak maksimal. Selanjutnya kurangnya SDM bidang korespondensi (berita) dan TIK dimana Sampai dengan saat ini terkait dengan korespondensi belum ada tenaga/pegawai yang telah mengikuti Pendidikan Bidang Fotografer dan peliputan berita, juga sangat terbatasnya SDM yang mengelola TIK. Kemudian belum tersedianya sarana dan prasarana TIK yang terpadu dan dokumen perencanaan yang representative dimana Dalam rangka pemberian layanan informasi publik, Bidang Kominfo Kota Banda Aceh pada awal tahun 2009 telah membangun 1 (satu) unit Media Center berbasis IT (Information Technology) dengan kapasitas yang sangat terbatas bekerja sama dengan Pemerintah Propinsi Aceh, sarana dan prasarana TIK yang terpadu dan dokumen perencanaan yang representatif sampai dengan saat ini belum tersedia.

### **3.5 Kepemimpinan Sebagai Penghubung**

Kebijakan merupakan suatu arah tindakan yang diambil dan digunakan untuk melaksanakan strategi yang dipilih agar lebih terarah dan sebagai penghubung dalam mencapai tujuan dan sasaran strategis. Oleh karena itu, kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan untuk dijadikan pedoman, pegangan, atau petunjuk dalam pengembangan ataupun pelaksanaan program dan kegiatan guna tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam perwujudan sasaran, tujuan serta pencapaian visi dan misi DKIS.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Banda Aceh dibentuk melalui Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 260 Tahun 2012 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Banda Aceh pada tanggal 7 Agustus 2012. PPID Utama saat itu dijabat oleh Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh. Sehubungan dengan ketentuan pasal 6 dan pasal 8 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah maka Pemerintah Kota merevisi regulasi terkait pembentukan PPID ini melalui Keputusan Walikota Nomor 190 Tahun 2017 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Banda Aceh, dan terakhir dirubah melalui Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 4 Tahun 2020 tanggal 8 Januari 2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Banda Aceh.

PPID Kota Banda Aceh telah menyusun Daftar Informasi Publik ditetapkan dengan Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 415 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Publik Pemerintah Kota Banda Aceh. Dengan Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Banda Aceh telah menetapkan Daftar Informasi Yang Dikecualikan dengan Nomor 21 Tahun 2017 tentang Daftar Informasi Yang dikecualikan dilingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Online Studi di Kota Banda Aceh Provinsi Aceh ini perlu ditingkatkan lagi terlebih dari segi pemberian informasi publik berbasis online yaitu melalui website resminya. Hal ini dibuktikan dengan keterlambatan PPID dalam memberikan informasi yang diajukan oleh masyarakat. Adapun temuan menarik yang ditemukan dari penelitian ini adalah Bidang DKIS Kota Banda Aceh pada awal tahun 2009 telah membangun 1 (satu) unit Media Center Berbasis IT (*Information Technology*) dengan kapasitas yang sangat terbatas bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi Aceh namun sarana dan prasarana TIK yang terpadu dan dokumen perencanaan yang representative sampai dengan saat ini belum tersedia sebagaimana mestinya. Berbeda dengan temuan dari Nofika Hendra (Nofika Hendra, 2016) dimana membahas masih lemahnya sistem yang berjalan didalam PPID ini, seperti sistem manajemen informasi, sistem administrasi, maupun sistem administrasi organisasinya.

Selain itu, pelaksanaan peranan PPID ini juga sama seperti temuan Khairul Fikri (Khairul Fikri, 2020) dimana adanya keterlambatan PPID dalam menyediakan informasi dari instansi organisasi yang pemohon informasi ajukan sehingga banyaknya ketidakpuasan pemohon informasi dalam menerima jawaban informasi yang diajukan sehingga terjadi sengketa pemohon informasi dengan termohon informasi.

Peranan PPID dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Banda Aceh juga memiliki kekurangan yaitu keterbatasan Sumber Daya Manusia yang menyebabkan pelayanan informasi kepada masyarakat jadi terhambat sama seperti temuan Nurul Fahmi Baihaqi (Nurul Fahmi Baihaqi, 2017)

### **3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan hambatan dalam peranan PPID Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan informasi berbasis online bagi masyarakat Kota Banda Aceh yaitu akurasi informasi merupakan informasi yang memiliki tingkat kebenaran yang tinggi dengan sumber informasi yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Akurasi informasi sangat dipengaruhi oleh proses penentuan sumber informasi, di sisi yang lain terjadinya kesalahan dalam proses pengolahan data-data hingga penyajian dan pada akhirnya menjadi sebuah informasi yang utuh. Pada website PPID Kota Banda Aceh dikategorikan 3 (tiga) jenis informasi yang disediakan di dalamnya sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yaitu informasi berkala, informasi serta merta dan informasi setiap saat. Setiap data dan informasi akan dilakukan proses verifikasi dan validasi. Kondisi pandemi yang melanda sepanjang tahun 2020 berimbas pada aktivitas desk layanan langsung yang vacuum di beberapa bulan. Namun demikian pelayanan permohonan informasi melalui aplikasi online tetap berjalan dan dilayani sesuai dengan kondisi dan jadwal petugas baik secara *Work From Home* maupun *Work From Office* dengan menerapkan protokol kesehatan, Terjadinya *refocussing* anggaran menyebabkan beberapa kegiatan rutin tidak terlaksana seperti kegiatan Rapat Koordinasi Teknis (Rakornis) PPID Pembantu se Kota Banda Aceh. Penghapusan honorarium tim teknis secara tak langsung juga berdampak pada motivasi dan kinerja petugas. Masih ada beberapa PPID Pembantu yang belum menyiapkan sekretariat dan perangkatnya karena adanya perubahan pada kepengurusan sekretariat masing-masing. Aktivitas PPID Kota Banda Aceh yang kian meningkat merupakan tantangan dan kendala tersendiri mengingat para pemangku pelaksana kegiatan PPID juga merupakan pejabat struktural yang mengemban tupoksi jabatan yang tak kalah banyaknya dan sangat penting. Adanya pergantian jabatan di PPID Pembantu yang tidak dikordinasikan kerap memicu terjadinya kevakuman dan miss komunikasi dalam hal pelayanan informasi publik antara PPID utama dan PPID Pembantu.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa Peranan PPID Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan informasi berbasis online bagi masyarakat Kota Banda Aceh perlu ditingkatkan lagi terlebih dari segi pemberian informasi publik berbasis online yaitu melalui website resminya. Hal ini dibuktikan dengan keterlambatan PPID dalam memberikan informasi yang diajukan oleh masyarakat. Sehingga upaya yang semestinya dilakukan untuk meningkatkan keberhasilan peranan PPID dalam memberikan pelayanan informasi publik berbasis online yaitu melakukan pengelolaan anggaran yang harus tepat guna dan tepat sasaran serta mengoptimalkan sarana dan prasarana terkait.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Banda Aceh sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Richard Kelly.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan peranan PPID Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan informasi berbasis online bagi masyarakat Kota Banda Aceh untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alvin Betrand. *Social Organization: A General*. Terbitan: Appleton-Century-Crofts, 1975.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, 2006.
- Creswell, John W. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset “Memilih Di Antara Lima Pendekatan”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Dr. Ibrahim, M. *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Perpustakaan Nasional, 2015.
- Handoko, T. Hani dan Reksohadiprodjo. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*. Edisi Kedua. BPFE: Yogyakarta, 2003.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Huberman, Matthew B. Miles and A. Michael. *Qualitative Data Analysis, Methods Sourcebook, Edition 3*. UI-Press, 2005.
- Kelly, Richard. *Constructing Leadership 4.0*. Kent, UK : Palgrave Macmillan, 2019
- Moleong, Lofland dan Lofland dikutip oleh Dr. Lex. J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosdikarya, 2014.
- Fikri, Khairul. “Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Dalam Pelayanan Dan Penyediaan Informasi Publik Di Provinsi Riau.” *Program SI Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru*, 2020.
- Nofika Hendra. *Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik*. 2016.
- Nurul Fahmi Baihaqi. “Peran PPID Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik Di Aceh Barat.” *Skripsi*, 2017, <https://ejournal.staindirundeng.ac.id/index.php/tanzir/article/view/68/48>.