

# EFEKTIVITAS APLIKASI PEJABAT PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMETASI DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

Anisa Anggun Pramesti  
NPP. 29.0343

Asdaf Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: [anisapramesti12@gmail.com](mailto:anisapramesti12@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** *The writing focuses on the problems experienced by the community related to public information service provided by the Tanjung Jabung Barat district government, especially through the PPID application. **Purpose:** The purpose of this study is to see how effective the use of the PPID application is in providing public information services to the people of west Tanjung Jabung Barat Regency and understand what are the obstacles and their efforts with the scope of research based on aspects of the procedure for using the PPID application. **Method:** The method used in this research is qualitative-descriptive research with an inductive approach. Data collection techniques using observation, interview and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Result:** The results of this study indicate that The Effectiveness of The Application of Information and Documentation Management Officials in Public Information Service in the Departement of Communication and Informatics, Tanjung Jabung Barat Regency. **Conclusion:** Based on the results of observations and interviews conducted, the authors found that the effectiveness of the application of information management officials and documentation in publik information services at the Department of Communication and Information of Tanjung Jabung Bart Regency was still not effective because there were still many shortcomings and obstacles in its implementation. The delay in the management of requests for information through the PPID application, the lack of socialization, the lack of the latest information, and the lack of facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *effectiveness, information and documentation management officer, publik information service*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan yang dialami masyarakat terkait pelayanan informasi publik yang diberikan pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat khususnya pelayanan melalui adanya Aplikasi PPID. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah melihat seberapa efektif penggunaan aplikasi PPID dalam memberikan pelayanan informasi public pada masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Barat serta memahami apa saja yang menjadi kendala serta upaya nya dengan lingkup penelitian berdasarkan aspek prosedur penggunaan Aplikasi PPID. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, penulis menemukan efektivitas aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi dalam pelayanan informasi publik di Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih belum efektif karena masih terdapat banyak kekurangan dan hambatan dalam pelaksanaannya. Keterlambatan pengelolaan permohonan informasi melalui aplikasi PPID, masih kurang dalam pelaksanaan sosialisasi, kurangnya informasi terbaru, serta minimnya fasilitas sarana dan prasarana.

**Kata kunci: efektivitas, pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi, pelayanan informasi publik**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dimasa saat ini menghadapi sebuah kemajuan yang sangat cepat dimana hampir semua kegiatan berhubungan dengan teknologi, contohnya saat pandemi ini belajar melalui *daring*, kerja dari rumah atau *work from home*, pengurusan dokumen penting secara *online* dan sebagainya. Selain itu, untuk mengetahui seputar informasi terbaru bisa diakses dengan cepat di berbagai media sosial dan website. Adanya teknologi berdampak mempermudah kegiatan sehari-hari. Martono (2014) menyatakan bahwa teknologi adalah proses dalam melengkapi keperluan manusia seperti pertolongan pikiran serta alat, kemudian teknologi bisa memperpanjang atau bertahan bagian tubuh panca indra dan pikiran manusia. Kemajuan teknologi bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari kinerja pemerintah, sebagai media yang menyerap segala aspirasi dari seluruh masyarakat, serta penyebaran alur informasi yang cepat.

Informasi yang cepat sangat dibutuhkan oleh orang banyak, atas dasar informasi banyak yang diciptakan, tanpa adanya informasi seseorang tidak bisa berkembang kearah yang lebih baik. Keterbukaan informasi publik (KIP) membuat kesempatan kepada masyarakat memperoleh informasi tentang aturan yang diberlakukan oleh pemerintah. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 23 ayat (4) terkait pelayanan publik penyelenggaraan bertanggung jawab melaksanakan sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik yang paling kurang meliputi bentuk penyelenggaraan, profil pelaksanaan standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan dan penilaian kinerja. Setiap penyelenggaraan baik kementerian dan lembaga pemerintah pusat maupun daerah diharuskan supaya menyiapkan sistem informasi skala nasional. Serupa demikian, teknologi informasi memiliki perananan penting terkait mewujudkan pelayanan publik skala nasional.

Salah satu program Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam bidang pelayanan publik adalah program informasi publik terbuka dimana ini merupakan tindak lanjut dari Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dimana program yang di jalankan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu pengembangan aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) terhadap pelayanan informasi publik. Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) menerapkan standar pelayanan informasi publik dalam menyediakan sarana prasarana layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, produk pelayanan, menetapkan layanan informasi sertasi prosedur pelayanannya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan informasi publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat berkomitmensupaya memberikan pelayanan informasi publik per aplikasi PPID secara efektif dan efisien. Agar pelaksanaannya dikatakan efektif dan efisien maka bisa dibandingkan dengan rencana yang sudah ditetapkan bersama wujud nyatanya yang akan diwujudkan. Dimana capaian penyelenggaraan pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat seperti kurun waktu pencapaiannya, sasaran targetnya, serta dasar hukum yang berlaku. Selanjutnya integrasi dalam pelaksanaannya dimana prosedur penggunaan aplikasi PPID dalam memberikan pelayanan informasi publik,

selanjutnya membutuhkan sosialisasi ke masyarakat agar masyarakat mengetahuinya serta akan sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat sendiri. Dan yang terakhir adaptasi, petugas yang mengoperasikannya juga harus memiliki peningkatan kemampuan yang baik serta sarana dan prasarana yang mendukung.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat memiliki peran serta kewajiban untuk menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan, serta pelayanan informasi publik yang dikasih untuk masyarakat. Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) bisa diakses melalui aplikasi serta website <https://ppid.tanjabbarkab.go.id/>. Melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) komponen-komponen Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat serta badan publik bisa mengeluarkan informasi yang dikuasai selanjutnya tersusun sebagai Data Informasi Publik secara spontan. Oleh karena itu perlu adanya sinergitas dan kesiapan antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan komponen kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dari setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk menyediakan segala data dan dokumen informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan yang terjadi terkait pelayanan informasi publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat kepada masyarakat. Secara keseluruhan masih terdapat berbagai kendala dan dapat dikatakan belum efektif, faktanya masih lambat dalam menyediakan informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), banyak tidak terpenuhi permohonan informasi ketika menerima jawaban yang disampaikan akhirnya menjadi masalah, kurangnya informasi terbaru yang tersedia pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat belum tahu alur permintaan informasi yang sebenarnya harus dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), masih kurang sarana/prasarana untuk menjalankan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian sebelumnya adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang saya jadikan pedoman pada penelitian ini. Penelitian pertama, yaitu penelitian dilakukan oleh Khairul Fikri (2020) mengenai Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Provinsi Riau dimana hasil penelitiannya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika dan Statistika Provinsi Riau telah mendirikan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang sudah di amanatkan dalam Surat Keputusan Gubernur sebagai bukti keseriusan dalam melayani publik dalam hal permintaan informasi publik. Penelitian kedua, yaitu penelitian dilakukan oleh Ira Novita (2019) mengenai Peranan Pejabat Pengelola Informasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Keperustakaan dan Kearsipan Provinsi Aceh dimana hasil penelitiannya yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan Aceh berperan sebagai berperan sebagai Administrator, Fasilitator, Operator Sistem Informasi dan Evaluator dalam hal pelayanan informasi publik. Dan penelitian ketiga, yaitu penelitian dilakukan oleh Ravhmat Bakhtiar (2014) mengenai Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Pandeglang (Studi Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pandeglang dimana hasil penelitiannya yaitu Implementasi Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

telah berjalan maksimal sebab telah mendekati angka 85,54% Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi telah melaksanakan tugas sebagaimana mestinya atau dapat dikatakan telah relative mengerti terkait tugas serta kewajibannya.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengetahui efektivitas aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Perbedaannya terletak pada peranan aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi (PPID) terkait pelayanan informasi publik sedangkan penelitian saat ini fokusnya mengenai keefektifitasan aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi (PPID) dalam pelayanan informasi public, serta lokusnya yang berbeda dimana lokus penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan memahami tentang efektivitas aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Khususnya dalam segi pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, dan kompetensi petugas penggunaan aplikasi pejabat pengelolaan informasi dan dokumentasi dalam pelayanan informasi publik

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan penelitian mengambil 9 informan yang terdiri 5 orang dari instansi pemerintah yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik, dan Staff Kerja yang mengoperasikan PPID, serta 2 orang masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Adapun teori yang digunakan yaitu teori efektivitas Duncan dan Steers (1985) yang terdiri dari 3 dimensi antara lain pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Serta teori standar pelayanan public (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003) yang terdiri dari 4 dimensi yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, dan kompetensi petugas.

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

Aplikasi PPID merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan sebagai pengelolaan serta pelayanan informasi yang kredibelitas serta sebagai sistem penyedia layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai undang-undang keterbukaan informasi publik. Sebagai penyedia layanan informasi yang diperlukan oleh masyarakat sebagai pemohon informasi serta sebagai pelayan dalam menjalankan setiap pengajuan permohonan yang masuk ke aplikasi PPID Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Selain itu juga akan menolong memindahkan pemohon informasi ke OPD terkait hal ini bisa dilihat dari peran aplikasi PPID yang menjalankan semua informasi yang dibutuhkan. Serta bertanggung jawab terkait berjalannya seluruh kegiatan sistem aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik.

Selanjutnya melaporkan kepada atasan tentang permintaan informasi yang masuk

tersebut. Melaksanakan penilaian terkait layanan yang telah dilaksanakan guna meningkatkan pelayanan informasi publik apakah sudah puas atau belum dengan informasi yang di peroleh supaya dievaluas pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

### **3.1 Pencapaian Tujuan**

Pencapaian tujuan pelaksanaan pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat tertuang dalam visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu: “ Terwujudnya Pelayanan Publik yang Terintegritasi dengan Berbasis Teknologi Informasi untuk Mewujudkan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Maju, Adil, Makmur, Bermartabat, dan Berkualitas”.

Melalui aplikas Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi bisa mewujudkan salah satu tata pemerintahan yang yaitu transparansi. Salah satu tujuan dari Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik yaitu meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Serta menjadi sasaran dalam mewujudkan keterbukann publik ialah badan publik terkhususnya di lokasi penulis melakukan penelitian. Berikut terdapat Daftar Informasi Publik (DIP) intansi di lingkungan pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Pelaksanaan pelayanan informasi publik yang melibatkan masyarakat menjadi sasaran target untuk tujuun yang konkrit dimana telah dilakukan secara online melalui aplikasi PPID Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Dengan ini manfaat yang diterima bisa memudahkan masyarakat melakukan permohonan informasi secara mudah walaupun tidak mendatangi badan publik secara langsung. Dalam mewujudkan penerapan dari tujuan keterbukaan informasi publik dala UU KIP yang bermanfaat dalam mengoptimalisasi perlindungan masyarakat terhadap pelayanan publik agar tidak terjadi kekeliruan. Dilaksanakan revolusi pelayanan informasi terhadap badan publik untuk menyajikan informasi untuk masyarakat secara kreatif, antusias, dan aktif.

### **3.2 Integrasi**

Proses sosialisasi sudah dilaksanakan sejak awal pembentukan Pejabat Pengelolaan Informasi Publik (PPID). Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat aktif dalam meningkatkan pelayanan informasi publik dengan melaksanakan sosialisasi SOP PPID. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman PPID yang ada di lingkungan pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyangkut tanggung jawab dan petugas dalam pelayanan informasi publik. Bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat ditujukan agar OPD dan masyarakat dapat mengetahui bagaimana prosedur dan alur dalam pelayanan informasi publik namun sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat belum semuanya dilakukan kepada seluruh OPD.

### **3.3 Adaptasi**

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi ini di dukung beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan dan sarana/prasarana. Salah satu pendukung keberhasilan kinerja pegawai dalam suatu organisasi

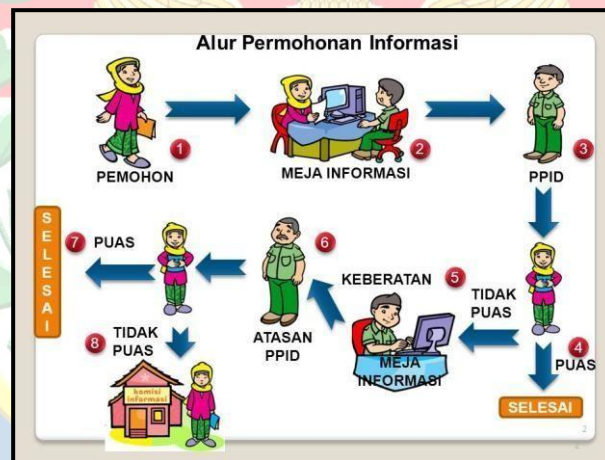
adalah tersedianya sarana/prasarana yang memadai, dengan makna lain akan percuma apabila perencanaan yang baik untuk mencapai sebuah efektivitas jika tidak didukung dengan fasilitas yang memadai.

Peningkatan kemampuan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat terlihat dari materi/buku yang dikasih oleh Kementerian Komunikasi dan Informatik Republik Indonesia yang memberikan pengetahuan yang lebih jauh dan lebih spesifik tentang penggunaan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik serta dapat memahami tugas dan fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih kurang dalam pemenuhan sarana dan prasarananya dimana mereka tidak memiliki ruangan khusus dalam pengoperasian aplikasi PPID, walaupun sudah di mintai anggarannya kepada Pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat tapi memerlukan waktu yang lama.

### 3.4 Prosedur Pelayanan

Alur pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID, prosedur permohonan informasi publik sebagai media mengawasi, megarahkan, membina serta menerbitkan informasi publik yang diperlukan oleh pemohon informasi, dimulai dari pengajuan permohonan informasi, alur pengolahan dan pengajuan, serta penyelesaian apabila terjadi sengketa permohonan informasi. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2018, antara lain sebagai berikut:



Gambar 3.1 Alur Permohonan Informasi  
Sumber: <https://ppid.tanjabbarkab.go.id/> (2021)

Alur permohonan informasi antara lain:

1. Setiap pemohon informasi publik dapat mengajukan permintaan untuk memperoleh informasi publik kepada pemerintah daerah baik secara tertulis (ke meja informasi pada Diskominfo Kabupaten Tanjung Jabung Barat) atau tidak tertulis (melalui <https://ppid.tanjabbarkab.go.id/>).
2. Sebelumnya mengajukan permohonan informasi, harus terdaftar menjadi anggota PPID Kabupaten Tanjung Jabung Barat terlebih dengan mengklik LOGIN. Kemudian dilayar PC akan muncul halaman baru. Pada halaman tersebut sebelah kanan akan muncul kata “Daftar” dan akan melihat form pendaftaran member PPID Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang harus diselesaikan. Setelah selesai mengisi form tersebut, klik “Daftarkan Akun”, maka akan muncul kalimat “Data berhasil disimpan, silahkan cek email untuk mengaktivasi akun anda.”
3. Kemudian buka email anda. Dan anda akan mendapat kotak masuk dari PPID

Kabupaten Tanjung Tanjung Barat. Buka email tersebut, kemudian klik “ LINK AKTIVASI” dan setelah itu anda dibawa pada halaman member PPID

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah melampirkan syarat-syarat dan alur penggunaan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik, tetapi masih ada masyarakat yang keliru dalam memenuhi persyaratan tersebut serta masih ada masyarakat yang belum mengetahui alur pelayanan melalui aplikasi PPID.

### **3.5 Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang sudah ditentukan ketika seseorang mengajukan permohonan sampai dengan waktu penyelesaian pelayanan. Efisiensi waktu juga memberi efek dari penerapan aplikasi PPID yang dirasakan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan. Orang yang mengajukan permohonan informasi melalui aplikasi PPID harus mengikuti tahapan sesuai prosedur dimana diawali dengan mengajukan permohonan informasi yang diinginkan melalui aplikasi PPID selanjutnya menunggu petugas informasi menerima permohonan tersebut untuk di ajukan ke OPD tempat si pemohon informasi mengajukan permohonan informasi untuk ditindak lanjuti, sampai pada akhirnya apabila permohonan tersebut diterima maupun tidak diterima/ditolak maka petugas akan memberi tahu secepatnya kepada si pemohon informasi.

Ketepatan waktu dalam pelayanan informasi publik yang diajukan pemohon informasi belum dapat diselesaikan tepat waktu dikarenakan masihnya terdapat keterlambatan dalam pengelolaan permohonan informasi baik dari petugas/operator Aplikasi PPID dan OPD yang dituju terkait permohonan informasi. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan permohonan informasi dilakukan setelah pemohon informasi memenuhi persyaratan yang telah di tetapkan. Waktu penyelesaiannya paling lambat dilakukan 10 (sepuluh) hari sejak diterima permintaan serta dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari.

### **3.6 Produk Pelayanan**

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan dari penerapan aplikasi PPID terhadap pelayanan informasi publik yang akan diterima sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Terdapat 2 indikator di dalam produk pelayanan yaitu kualitas pelayanan dan hasil pelayanan. Kualitas pelayanan pengelolaan aplikasi PPID dalam memberikan pelayanan informasi publik telah mempunyai ketepatan informasi yang baik, informasi mempunyai kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat serta mempunyai pembaharuan informasi yang baik tetapi informasi yang dikasih masih kurang baru (*update*).

Pegawai/operator PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah memperlihatkan kualitas dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, terutama untuk media yang membutuhksn informasi publik. Kualitas pegawai/operator dilihat ketika memberikan pelayanan yang lebih menarik contoh tersedianya pelayanan yang diumumkan di dalam aplikasi. Pelayanan tersebut dilihat dengan kualitas pegawai/oprator. Sehingga memberikan pelayanan yang menarik kepada pemohon informasi publik.

Hasil pelayanan dari pengelolaan aplikasi PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam pemberian informasi publik cukup baik, dimana masyarakat merasa terbantu dalam memperoleh informasi walaupun masih terdapat kekurangan. Namun pegawai/operator cukup tanggap dalam menanggapi permohonan informasi.

### **3.7 Kompetensi Petugas**

Kompetensi petugas/operator aplikasi PPID sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Dimana masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang dikasih sehingga kompetensi petugas akan dinilai baik oleh masyarakat dan memberikan dampak yang bagus terhadap pekerjaannya.

Kemampuan memberikan informasi dan penyampaian prosedur pelayanan informasi publik melalui aplikasi PPID sudah memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik, bisa berkomunikasi dengan baik, serta menguasai teknologi informasi yang bisa menunjang pelaksanaan tugas pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

Kemampuan dalam memberikan pelayanan tepat waktu dan berkualitas dari seorang pegawai/operator yang mengelola aplikasi PPID di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam pemberian informasi publik cukup bisa dikatakan baik, tetapi masih banyak kekurangan seperti ketika ada masyarakat yang melakukan permohonan informasi belum bisa ditanggapi langsung tetapi masih menunggu pihak yang dituju untuk mengelola informasi tersebut sampai informasi itu diterima maupun ditolak, namun pegawai/operator tersebut telah meneruskan permohonan tersebut kepada OPD tempat pemohon informasi, Selanjutnya kualitas yang dikasih pegawai/operator pengelolaan aplikasi PPID cukup baik karena mereka telah menguasai teknologi informasi sehingga dapat memberikan pelayanan informasi yang diinginkan masyarakat.

### **3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dengan adanya aplikasi PPID ini masyarakat dapat dengan mudah melakukan permohonan informasi karena dapat diakses dimana saja tanpa harus datang langsung ke instansi yang dituju. Aplikasi PPID merupakan salah satu bentuk implementasi Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Penulis menemukan temuan penting dimana Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai PPID utama dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan memiliki keseriusan begitu pula temuan Khairul Fikri dimana PPID sebagai amanat yang dari keputusan Gubernur sebagai bukti keseriusan dalam melayani publik dalam hal permintaan informasi publik (Khairul Fikri 2020).

Sama halnya dengan temuan Ira Novita dimana PPID Dinas Komunikasi dan Informatika berperan sebagai administrator, fasilitator, operator system informasi, dan evaluator dalam hal pelayanan informasi publik (Ira Novita, 2019). Aplikasi PPID sebagai bukti ketercapaian implementasi Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat sudah berjalan dengan baik sama halnya dengan temuan Rachmat Bakhtiar dimana implementasi Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik telah berjalan mendekati angka 85,54% telah melaksanakan tugas sebagaimana mestinya terkait tugas dan kewajibannya (Rachmat Bakhtiar, 2014)

### **3.9 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat efektivitas aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik dimana masih terjadi keterlambatan dalam merespon permohonan dari masyarakat yang masih menunggu konfirmasi dari OPD yang dituju, selanjutnya banyaknya tidak terpenuhi permohonan informasi dikarenakan pihak OPD kurang mempersiapkan informasi yang diminta masyarakat, kurangnya kegiatan sosialisasi sehingga masih banyak masyarakat



dan OPD yang kurang paham, serta sarana dan prasarana yang masih minim.

#### IV. KESIMPULAN

Penerapan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi memiliki sasaran target sebagai tujuan konkrit dalam mewujudkan salah satu tata pemerintahan yang yaitu transparansi dan akuntabel. Bahwasanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat belum semuanya dilakukan kepada seluruh OPD. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih kurang dalam pemenuhan sarana dan prasarananya dimana mereka tidak memiliki ruangan khusus dalam pengoperasian aplikasi PPID. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah melampirkan syarat-syarat dan alur penggunaan aplikasi PPID dalam pelayanan informasi publik, tetapi masih ada masyarakat yang keliru dalam memenuhi persyaratan. Ketepatan waktu dalam pelayanan informasi publik yang diajukan pemohon informasi belum dapat diselesaikan tepat waktu dikarenakan masihnya terdapat keterlambatan dalam pengelolaan permohonan informasi baik dari petugas/operator Aplikasi PPID dan OPD yang dituju terkait permohonan informasi.

Dimana pegawai/operator PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah memperlihatkan kualitas dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, terutama untuk media yang membutuhksn informasi publik serta hasil pelayanan dari pengelolaan aplikasi PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam pemberian informasi publik cukup baik, dimana masyarakat merasa terbantu dalam memperoleh informasi walaupun masih terdapat kekurangan. kompetensi yang dikasih pegawai/operator aplikasi PPID sudah cukup baik dimana mereka telah melaksanakan pelatihatandan sosialisasi dari pemerintahan pusat dalam pengoperasian aplikasi PPID ini untuk pelayanan informasi publik dan telah menguasai teknologi informasi sehingga dapat mempermudah pelayanan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biayapenelitian. Dimana penelitian ini hanya memiliki waktu 14 hari dengan 10 hari kerja.

**Arahan Masa Depan Penelitian.** Dengan kemajuan teknologi pemerintahan dituntut bekerja dengan menggunakan digitalisasi yaitu *e-government*, melalui aplikasi PPID ini dalam pelayanan informasi publik dapat berguna dan membantu pemerintah terutama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam memberikan informasi yang cepat dan diperlukan oleh masyarakat.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang membantu peneliti dalam melakukan penelitiannya terutama orang tua dan keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan, selanjutnya kepada pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat terkhusus Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Istianto. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Campbell, J. P. 1989. *Teori Efektivitas (Terjemahan)*. Bandung: Erlangga.
- Creswell, John. 2013. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*.

- Bandung: Alfabeta.
- Handoko, Hani. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Hendrayudi. 2009. *VB 2008 Untuk Berbagai Keperluan Pemrograman*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Indrayani. 2020. *E-Government Konsep, Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia*. Solok: LPP Balai Insan Cendekia.
- Jogiyanto. 2005. *Analisa Dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kothari. 2004. *Research Methodology Methods And Technique*. India: New Age International Publisher.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung:PT.Refika Aditama.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Analisis Isi, Dan AnalisisData Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- . 2014. *Sosiologi Perubahan Sosial*. Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. 2001. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Steers. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2017. *Metode Kuantitatif , Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sumarydi. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom DanPemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV. Citra Utama.
- Heryana, Ade. Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. Hal 1-14
- Putro, Bima Sakti Wiyono. Peran PPID Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 30 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan InformasiPejabat PengelolaanInformasi dan \Dokumentasi diLingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat