

## **KINERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KETAPANG DALAM PENGELOLAAN DAN PENYELENGGARAAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK**

Oleh:  
**DESTI MIRANDA<sup>1\*</sup>**  
NIM. E1031151040

Dr. Isdairi M.AB<sup>2</sup>, Bima Sujendra, S.IP, M.Si<sup>2</sup>  
\*Email: Desti\_miranda@yahoo.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

### **ABSTRAK**

**Desti Miranda** : Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang Dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik. **Skripsi. Pontianak : Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang dalam pengelolaan dan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik, yang mana peneliti mengambil Kinerja Tim PPID Kabupaten Ketapang dalam pengelolaan dan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan identifikasi masalah yang ada berkaitan dengan kinerja tim PPID Kabupaten Ketapang dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab berdasarkan undang undang no 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Tim PPID Kabupaten Ketapang dalam pengelolaan dan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik masih belum optimal. Tim PPID harus memperbaiki Kinerja dengan teori kinerja Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan Hidup, Keterbukaan/Transparansi, dan Empati agar bisa menghasilkan Kinerja yang lebih optimal. Rekomendasi dari penelitian ini antara lain, Tim PPID lebih meningkatkan sosialisasi pengenalan tentang keberadaan PPID di kabupaten ketapang agar masyarakat mengetahuinya, Tim PPID diharapkan lebih sigap dan cepat dalam memberikan informasi dan isi isu terbaru tentang informasi di Kabupaten Ketapang.

Kata Kunci : Kinerja, Informasi Publik, Pemerintahan

## **The Performance of Information and Communication Office in Ketapang Regency in Administering and Managing Public Information Openness**

**Desti Miranda**  
**E1031151040**

### **ABSTRACT**

**Desti Miranda:** The Performance of Information and Communication Office in Ketapang Regency in Administering and Managing Public Information Openness. **Thesis. Pontianak: Government Administration Program. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Tanjungpura.**

This thesis aims to describe and analyze the performance PPID team of information and communication office in Ketapang Regency in administering and managing public information openness. The study is posited from problem identification of the performance of the PPID team of Ketapang Regency to carry out the task and its responsibility as stipulated in public information openness law no 14 of 2008.

The study uses a qualitative descriptive design. The result shows that the performance of the PPID team of Ketapang Regency in administering and managing public information openness has not yet been optimal. The author suggests that the ideal improvement of the PPID team's performance could be reached using performance theory, underlying, responsiveness, responsibility, accountability, adaptability, sustainability, transparency, and empathy. The PPID team should have more socialization to introduce the PPID in Ketapang Regency to the public. Moreover, the team should be more agile and faster to give information and the latest issues on Ketapang Regency.

**Keywords:** Performance, Public Information, Government.

Translated by  
UPT Bahasa Untan

## A. PENDAHULUAN

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik. Sedangkan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan Penyelenggaraan dan penyelenggaraan Negara atau penyelenggaraan dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik serta informasi lainnya yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Yang disebut sebagai badan publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, atau luar negeri. Segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik diperlukan adanya pengelolaan informasi publik. Badan Publik dan masyarakat sama-sama mempunyai kewajiban dalam mengelola informasi agar lebih berkembang dan berguna bagi banyak orang. Badan Publik lebih memiliki peran dalam melakukan kegiatan penyaluran informasi kepada masyarakat dikarenakan Badan Publik lebih memiliki ruang lingkup yang lebih luas dalam pengelolaan dan penyaluran informasi kepada masyarakat, sedangkan masyarakat

hanya sebagai publik yang berusaha mengembangkan informasi untuk kepentingan dirinya dan orang lain. Informasi yang tersampaikan oleh sebuah Badan Publik sudah pasti memiliki tingkat relevansi yang tinggi sehingga informasi tersebut dapat memberikan efek yang lebih bagi masyarakat, begitu pula masyarakat berkewajiban mengelola informasi tersebut untuk lebih dapat mengembangkan kepribadiannya dalam kehidupan sosial.

Keterbukaan informasi publik dimanifestasikan dengan dijalannya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, karena komunikasi merupakan sebuah alat dan media untuk menyampaikan sebuah keinginan atau maksud oleh sebuah individu maupun kelompok, tentunya yang diharapkan sebuah komunikasi yang dijalani dapat berjalan dan mengandung umpan balik *feedback* agar maksud dan tujuan tersebut dapat dipenuhi.

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan dibidang Komunikasi dan Informatika yang menjadi kewenangan daerah dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang ditunjuk sebagai Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Ketapang berdasarkan Surat Keputusan Bupati Ketapang Nomor 176/Kominfo-B/2018.

Dalam memfasilitasi warganya untuk memohon dan mengakses informasi banyak media yang di gunakan oleh pemerintah Kabupaten Ketapang media yang dimaksud website, Radio Siaran Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang, meja layanan PPID di Dinas Kominfo Kabupaten Ketapang, maupun di seluruh SKPD yang ada di lingkungan Kabupaten Ketapang. PPID Kabupaten Ketapang sudah berjalan sejak tahun 2014, namun

dari tahun 2014 masih mengacu pada SK Bupati nomor 704/ Humas/2014 tentang penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu maka perlu diubah dengan SK Bupati 176/Kominfo-B/2018. Dalam berjalannya PPID Kabupaten Ketapang dapat dijumpai beberapa hambatan dalam pelaksanaannya memberi layanan kepada masyarakat, kendala yang pertama tidak ada berita yang *update* sejak September 2018, terlihat pada *website* resmi PPID Kabupaten Ketapang. Kedua Tim PPID masih kurang berkoordinasi dalam intern Tim. Ketiga Masyarakat tidak mengetahui adanya PPID di Kabupaten Ketapang. Dari ketiga permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui apa yang menjadi permasalahannya. Berdasarkan beberapa masalah dan fenomena yang terjadi di lapangan terdapat beberapa indikasi yang menyebabkan Tim PPID Kabupaten Ketapang kurang optimal dalam pengelolaan dan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik, hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena diatas. Dalam hal ini peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dan secara terperinci mengenai permasalahan yang terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kinerja Tim PPID Kabupaten Ketapang Dalam Pengelola dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik.

### **1. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tidak ada berita yang terupdate sejak september 2018, terlihat pada website resmi PPID Kabupaten Ketapang.
2. Tim PPID masih kurang berkoordinasi dalam intern tim.

3. Masyarakat tidak mengetahui adanya PPID di Kabupaten Ketapang.

### **2. Fokus Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian, dalam hal ini peneliti memberikan batasan masalah agar tujuan peneliti dapat dicapai dengan lebih terarah, fokus dan tidak menyimpang dari sasaran utama penelitian, oleh karena itu peneliti membatasi permasalahan tentang Kinerja Tim PPID Kabupaten Ketapang Dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik, yang dilihat dari Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan hidup, Keterbukaan atau Transparansi dan Empati.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. KINERJA**

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik dari mitra kerja. Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

Menurut Prof. Dr. Wibowo, S.E (2013, 7) menjelaskan kinerja berasal dari pengertian Performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Moehariono (2012, 95) mengatakan bahwa kinerja atau

performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Agus Dwiyanto (2017, 50-51) menentukan indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi efektifitas pelayanan
2. Kualitas pelayanan, isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan.

Selain itu Ratminto dan Atik (2018, 179 - 182) mengemukakan bahwa untuk

mengukur kinerja organisasi bisa menggunakan dua jenis indikator, yaitu indikator yang berorientasi pada proses dan indikator yang berorientasi pada hasil. Ukuran kinerja organisasi yang berorientasi pada proses adalah sebagai berikut:

1. Responsivitas adalah kemampuan providers dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Yaitu mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan customers.
2. Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintahan dengan ukuran ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
4. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi dilingkungan.
5. Kelangsungan hidup artinya seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
6. Keterbukaan atau transparansi adalah ukuran keterbukaan atau transparansi

adalah bahwa prosedur/tatacara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.

7. Empati adalah perlakuan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan atau providers terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

Sedangkan ukuran kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil menurut Ratminto dan Atik (2018, 179 - 182) adalah:

1. Efektivitas merupakan tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi publik. Akan tetapi pencapaian tujuan organisasi publik ini harus juga mengacu pada visi organisasi.
2. Produktivitas merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi publik untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Efisiensi merupakan perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya organisasi publik harus mampu menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin.
4. Kepuasan merupakan seberapa jauh organisasi publik dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
5. Keadilan merupakan cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh organisasi

publik harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

## 2. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Moenir (2001, 13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengakses nya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008, 6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Keamanan Hak 14 Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Widodo, 2001) dalam Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian.

### **3. Good Governance**

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi buruk banyak orang di Indonesia. Kendati pemahaman mereka tentang Good Governance berbeda- beda, namun setidaknya sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan Good Governance mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak di antara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik Good Governance yang lebih baik, maka

kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga (Dwiyanto, 2005). Birokrasi pada sektor publik, pada dasarnya di hadirkan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki cirri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder, yang harus di layani secara optimal. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. (Sugandi 2011, 123).

Terdapat tiga terminologi yang masih rancu dengan istilah dan konsep good Governance, yaitu: Good Governance (tata pemerintahan yang baik), Good Government (pemerintahan yang baik), dan Clean Governance (pemerintahan yang bersih). Untuk lebih dipahami makna sebenarnya dan tujuan yang ingin dicapai atas Good Governance, maka adapun beberapa pengertian dari Good Governance, antara lain:

- 1) Menurut Bank Dunia (World Bank). Good governance merupakan cara kekuasaan yang digunakan dalam mengelola berbagai sumber daya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat (Adisasmita, 2011).
- 2) Menurut UNDP (United National Development Planning). Good governance merupakan praktek

penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan. Penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi dan administratif ingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. (Adisasmita, 2011).

## A. METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai di balik data yang tampak (Sugiyono 2013, 3). Penggunaan desain penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Tim PPID Kabupaten Ketapang Dalam Pengelola dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikonto (2016, 26) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variable penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati. Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang

2. Kepala Bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang
3. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
4. 2 Orang Masyarakat Kabupaten Ketapang

Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah Kinerja Tim PPID Kabupaten Ketapang Dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian. Bahan-bahan tersebut dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid (sebenarnya), realibel (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar dari data yang diterapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Teknik Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan percakapan antara dua pihak dengan maksud tertentu (Moelong, 2013,186). Teknik ini digunakan untuk menjaring data dan informasi tentang hal-hal yang erat hubungannya dengan masalah penelitian. Disini untuk memperoleh data, peneliti membawa daftar pertanyaan sebagai pedoman dalam wawancara dan mengadakan wawancara mendalam secara langsung kepada berbagai subjek penelitian sebagai sumber informasi kunci yang dianggap terlibat dalam proses penelitian.

## 2. Teknik Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan mengamati langsung kondisi yang ada pada obyek penelitian. Menurut Marshall (dalam Sugiyono, 2013,226) melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu metode pengumpulan data dengan menggunakan indra khususnya indra penglihatan. Observasi ini merupakan salah satu teknik pengumpul data Primer yang sangat penting karena observasi memiliki keunggulan yang tidak dimiliki oleh teknik pengumpulan data yang lain.

## 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dokumen yang berbentuk tulisan, gambar ataupun karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumenter merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono 2013, 240). Peneliti menggunakan teknik dokumentasi yaitu untuk mencari, mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen, foto-foto dan gambar dilapangan yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti.

## 4. Teknik Keabsahan Data

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan gaya yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono 2013, 361). Dalam penelitian ini keabsahan data lebih bersifat sejalan seiring dengan proses penelitian itu berlangsung. Keabsahan data kualitatif harus dilakukan

sejak awal pengambilan data, yaitu sejak melakukan reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk memperoleh keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara triangulasi data. Teknik keabsahan data pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik Triangulasi Sumber yaitu pengecekan data dengan narasumber yang berbeda tetapi dengan teknik dan waktu yang sama.

## B. PEMBAHASAN DAN HASIL

Dalam Penelitian ini peneliti membahas tentang Kinerja Tim PPID Kabupaten Ketapang Dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik. PPID merupakan tim atau kelompok yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, atau pelayanan informasi di Badan Publik. Badan Publik Sendiri merupakan lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif yang tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara negara yang pendanaanya bersumber dari belanja negara maupun daerah. Sedangkan cara PPID untuk berkomunikasi kepada masyarakat sudah di atur dalam Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemerintah Kabupaten Ketapang sudah memiliki SK Bupati 704 / Humas / 2014 dan telah di revisi dengan SK Bupati 176 / Kominfo- B / 2018 untuk pembentukan PPID dan PPID Pembantu, serta Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang. Dengan dibentuknya PPID diharapkan Masyarakat Ketapang berhak mengetahui informasi tentang penyelenggaraan pemerintah. Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) mempunyai Tugas

dan Tanggung Jawab berdasarkan Peraturan Pemerintah No.61 tahun 2010:

1. Penyediaan Informasi, Penyimpanan, Pendokumentasian dan Pengamanan Informasi
  2. Pelayanan Informasi yang cepat, tepat dan sederhana sesuai dengan aturan yang berlaku
  3. Penetapan Prosedur Operasional Penyebarluasan Informasi Publik
  4. Pengujian Konsekuensi
  5. Pengklasifikasian Informasi dan/atau pengubahannya
  6. Penetapan Informasi yang dikecualikan yang telah habis jangka waktu pengecualiannya sebagai informasi publik yang dapat di akses
  7. Penetapan Pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil mewakili hak setiap orang atas informasi publik
- Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang Dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik, berdasarkan Tugas dan Tanggung Jawab Tim PPID peneliti menggunakan teori Kinerja Ratminto dan Atik (2010, 179 - 182 ) Untuk mengukur kinerja tim PPID Kabupaten Ketapang peneliti menggunakan teori kinerja Ratminto dan Atik yang menggunakan Indikator yang berorientasi pada proses yaitu :

#### **1. Responsivitas**

Hasil penelitian mengenai Responsivitas Dalam Responsivitas terhadap Kinerja Tim PPID Kabupaten Ketapang dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik, Pemerintah sebagai badan publik sudah menyediakan sarana dan prasarana yang telah ada, badan publik sudah memberi ruang untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasi

maupun mencari informasi mengenai tata kelola pemerintahan, Tim PPID sudah berupaya baik dan memudahkan dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam keterbukaan informasi publik, namun masyarakat kabupaten ketapang masih awam dengan teknologi saat ini, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara mendapatkan informasi secara online masyarakat kabupaten ketapang masih menggunakan cara langsung dalam mendapatkan informasi seperti mendatangi langsung ke tempat informasi yang di perlukan. Pemerintah juga telah bekerja sama dengan Tim PPID Kabupaten Ketapang untuk memperoleh dan mendapatkan informasi, dalam responsivits Tim PPID telah berupaya secara baik agar aspirasi, harapan, keinginan masyarakat Kabupaten Ketapang dapat terpenuhi. Tim PPID Kabupaten Ketapang melalui Peraturan Pemerintah no 61 tahun 2010 telah memiliki Tugas dan Tanggung Jawab terhadap hukum yang telah di tetapkan. Oleh karena itu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di harapkan Tim PPID bisa lebih memuaskan pelayanannya terhadap masyarakat dalam menyampaikan informasi dan segala yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab agar masyarakat kabupaten ketapang bisa merasakan kepuasan terhadap badan publik pengelola pejabat informasi dan dokumentasi.

#### **2. Responsibilitas**

Responsibilitas kinerja Tim PPID dari hasil penelitian untuk Tim PPID sudah mengetahui dan sudah menerapkan Undang Undang yang mengaturnya dan berupaya secara maksimal mungkin memahami dan menerapkan sesuai undang undang yang mengaturnya. Dilihat dari Responsibilitas Tim PPID Kabupaten

Ketapang sudah cukup baik dalam memahami dan juga melayani terkait keterbukaan informasi publik, namun masih terdapat berbagai peraturan undang-undang yang belum di laksanakan dan di patuhi oleh Tim PPID salah satunya mengenai Ketersediaan Informasi yang peneliti temukan di Lapangan. Berikut Undang-Undang yang terkait dengan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang:

### **3. Akuntabilitas**

Akuntabilitas dari hasil penelitian bahwa saat ini tim PPID belum mempertanggungjawabkan hasil kerjanya kepada yang berkepentingan dalam PPID ini yaitu Komisi Informasi dan Bupati Ketapang, begitu juga dengan Tim PPID pembantu yang tersebar di berbagai kecamatan yang tersebar di wilayah Kabupaten Ketapang, hal ini dikarenakan berbagai faktor internal di dalamnya yaitu kurangnya koordinasi antar sesama internal tim PPID, mengenai sanksi pelayanan saat ini Tim PPID belum mendapatkan teguran maupun peringatan mengenai kualitas kerjanya, untuk saat ini Tim PPID belum melibatkan masyarakat langsung namun Tim PPID sudah membuka aspirasi melalui media online dan manual. Dari pemaparan di atas kinerja Tim PPID kurang maksimal dalam Akuntabilitas perlu dilakukan evaluasi antar pihak internal agar meminimalisir kekurangan-kekurangan yang ada sehingga bisa menghasilkan hasil yang optimal.

### **4. Keadaptasian**

Keadaptasian dari hasil penelitian bahwa Tim PPID sudah menyesuaikan perubahan yang terjadi di masyarakat Kabupaten Ketapang, Tim PPID juga telah memiliki web resmi yang mudah

untuk diakses masyarakat Kabupaten Ketapang, namun sangat di sayangkan bahwa web tersebut masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui situsnya, Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi juga telah berupaya dalam menyebarkan keberadaan PPID tersebut dengan salah satunya pembagian Brosur pada acara pameran Instansi Kabupaten Ketapang yang lebih di kenal dengan Pameran Expo Kabupaten Ketapang, Tim PPID juga telah memasang Spanduk cukup besar dengan tulisan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang, namun untuk spanduk yang berada disudut kota Ketapang peneliti belum menemukannya, Tim PPID juga masih aktif dalam menyiarkan berita dan informasi seputaran Kabupaten Ketapang melalui Radio Kabupaten Ketapang.

### **5. Kelangsungan hidup**

Kelangsungan hidup Tim PPID Kabupaten Ketapang pada penelitian Tim PPID sudah berupaya agar organisasi ini tetap bertahan dan dibutuhkan masyarakat, ada berbagai cara yang akan di lakukan agar organisasi ini tetap bertahan yaitu memfokuskan terhadap visi dan misi, menaati peraturan Undang-Undang yang berlaku, membuat aplikasi yang baru agar mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya, memperbanyak membagikan brosur dan poster, memperbaiki kualitas pelayanan agar organisasi pemerintahan PPID ini tetap eksis dan di rasakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Ketapang.

### **6. Keterbukaan atau transparansi**

Transparansi Tim PPID Kabupaten Ketapang tentang keterbukaan informasi publik, Tim PPID sudah menjalankan Transparansi dengan hukum yang

mengatur namun sejak september 2018 Tim mengalami hambatan karena website bermasalah yang mana seharusnya menginformasikan berita tentang Kabupaten Ketapang kini terhambat dan dikarenakan faktor intra di dalamnya, kemudian dana juga sangat minim. Menurut peneliti Tim PPID sudah melaksanakan Transparansi dengan baik tetapi dengan berbagai faktor membuat terhambatnya menjalankan transparansi sehingga belum menghasilkan kinerja yang transparansi yang maksimal.

### **7. Empati**

Empati Tim PPID Kabupaten Ketapang, Tim PPID sudah berupaya mengerti akan kebutuhan masyarakat dengan berbagai cara agar informasi bisa langsung sampai kepada masyarakat termasuk melalui media Radio, Koran, Organisasi Masyarakat dan Website PPID. Mengenai kecepatan informasi Tim PPID menanggapi isi isu yang hangat di perbincangkan masyarakat Tim PPID langsung bergerak dan mengkaji permasalahan yang ada, namun masih kurang cekatan dalam menanggapi isu hangat yang beredar di kabupaten ketapang, empati Tim PPID sudah tanggap namun masih kurang maksimal karna sebagian masyarakat masih belum merasakan empati dari Tim PPID tersebut. Bahkan masyarakat mendapatkan seputaran informasi yang empati di Kabupaten Ketapang, masyarakat mendapatkan informasi tersebut melalui sosial media instagram, yang mana terdapat akun-akun instagram yang mengatas namakan ketapang, seperti contoh ketapang informasi, ketapang terkini, dan merambat ke sosial media seperti facebook dan twitter, peneliti berharap agar Tim PPID Kabupaten ketapang juga memiliki akun-akun media

sosial agar mudah mengupdate berita berita terkait isu yang sedang hangat di bincangkan oleh masyarakat yang mana sebagai pemberi informasi yang akurat dan terpercaya.

## **C. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

1) Responsivitas Kinerja Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang belum maksimal, di lihat dari website tidak ada masyarakat yang mengakses layanan permohonan informasi melalui online, salah satu faktornya Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi masih kurang melakukan sosialisasi atau pengenalan tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

2) Responsibilitas Kinerja Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang sudah cukup baik, telah menjalankan pelayanan sesuai dengan hukum yang ditetapkan yaitu Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Mekanisme permohonan informasi juga sudah sesuai dengan ketentuan dan badan hukum yang terkait. Tim PPID juga telah memahami dasar hukum yang berlaku, Tim PPID juga berupaya untuk selalu menaati aturan supaya kinerja menjadi maksimal.

3) Akuntabilitas Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi kurang maksimal, di karenakan saat ini Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi belum mempertanggung jawabkan hasil kerjanya dikarenakan masih ada hambatan di intra Tim PPID, yang seharusnya membuat LPJ kepada Bupati dan Komisi Informasi terkait Kinerja Tim PPID.

4) Keadaptasian kinerja Tim PPID belum maksimal, Tim PPID sudah

menyesuaikan perubahan yang terjadi di masyarakat Kabupaten Ketapang saat ini dengan memudahkan informasi secara online, namun pada halaman website masyarakat masih pasif dalam menggunakan dan mengaksesnya.

5) Kelangsungan Hidup Tim PPID sudah cukup baik, terlihat tim berupaya agar organisasi ini tetap bertahan dan dibutuhkan masyarakat, dengan tetap memfokuskan terhadap visi dan misi, mencoba membuat aplikasi terbaru untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, memperbaiki kualitas pelayanan publik, membagikan brosur, membuat poster dan merawat web yang dimiliki Tim PPID.

6) Keterbukaan/ Transparansi Tim PPID Kabupaten Ketapang belum maksimal, dilihat Tim PPID tidak ada menyediakan informasi atau berita sejak september 2018, yang menghambat keterbukaan informasi publik di website resmi PPID dikarenakan berbagai faktor yaitu masalah jaringan pada website dan dana.

7) Empat Tim PPID Kabupaten Ketapang belum maksimal, Tim PPID memang sudah berupaya mengerti akan kebutuhan masyarakat dengan berbagai cara agar informasi bisa langsung sampai kepada masyarakat termasuk melalui media Radio, Koran, Organisasi Masyarakat dan Website PPID. Namun masyarakat belum merasakan dampak dari empati Tim PPID Kabupaten Ketapang.

## **2. Saran**

1) Responsivitas, saran dari Penulis terkait Responsibilitas Tim PPID, lebih sering melakukan sosialisasi agar masyarakat mengetahui keberadaan PPID di Kabupaten Ketapang, salah satunya dengan cara ikut berpartisipasi dalam kegiatan publik dengan menjadi sponsor

di kegiatan sosial tersebut agar lebih banyak masyarakat yang mengetahuinya.

2) Responsibilitas, saran dari penulis mengenai Responsibilitas Tim PPID Kabupaten Ketapang ini, Tim PPID sudah mengetahui dan memahami akan dasar hukum yang mengatur keterbukaan informasi, segala prosedur dalam memperoleh informasi sudah ada namun Tim PPID harus tetap memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi agar menjadi organisasi yang taat akan peraturan undang undang.

3) Akuntabilitas, saran dari penulis mengenai Akuntabilitas Tim PPID Kabupaten Ketapang, segera membuat Laporan Pertanggung Jawaban Kepada Bupati dan Komisi Informasi agar Tim bisa berbenah dan memperbaiki kekurangan kekurangan dalam melayani informasi yang dibutuhkan masyarakat Kabupaten Ketapang.

4) Keadaptasian saran penulis mengenai keadaptasian terhadap Kinerja Tim PPID ini diharapkan Tim PPID lebih tanggap lagi dalam melihat tuntutan perubahan yang terjadi di masyarakat, salah satunya mencoba melebarkan sayap dengan media sosial.

5) Kelangsungan Hidup, saran dari penulis untuk Kelangsungan hidup organisasi Tim PPID Kabupaten Ketapang, memang sudah berupaya dengan baik dalam mempertahankan organisasi, penulis menyarankan Tim PPID Kabupaten Ketapang lebih membenah diri dalam intrn Tim agar tetap kompak dan bersinegri dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

6) Keterbukaan atau Transparansi, saran penulis mengenai Keterbukaan /Transparansi Kinerja Tim PPID Kabupaten Ketapang lebih di tingkatkan

lagi dalam memberi informasi, sangat di sayangkan dengan tidak adanya informasi sejak september 2018 di website resmi PPID Kabupaten Ketapang, Tim PPID lebih sering berkoordinasi intra tim sehingga masyarakat bisa menikmati informasi yang di buat oleh Tim PPID di *website*.

7) Empati, saran dari penulis mengenai empati kinerja tim PPID di tingkatkan dalam memperhatikan isu isu hangat yang ada di masyarakat dengan media yang telah digunakan agar tim PPID menjadi Organisasi yang selalu di butuhkan oleh masyarakat.

#### **6.1. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis telah berupaya semaksimal mungkin agar penelitian ini bisa menjadi penelitian yang bermanfaat kedepan bagi siapa saja yang membutuhkan. Peneliti juga menyadari masih terdapat kekurangan dalam menganalisa data yang di peroleh.

#### **D. DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku-Buku**

- Adisasmita. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada Universiti Press.
- Hatifah Sj. Sumarto. 2004. *Inovas, Partisipasi dan Good Governance, Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor

Indonesia.

- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir. H.A.S. 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugandi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja, Edisi Ke 3*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- ##### **Undang-Undang**
- Undang Undang Dasar 1945 pasal 28F tentang Hak Berkomunikasi dan Hak Mendapatkan Informasi.
- Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.