

Penguatan Kelembagaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat

Cukup Wibowo*, Mariman Darto, Akhmad Makchul

BPSDMD Provinsi NTB, Indonesia

*Corresponding Author: wibowo1120@gmail.com

Article History

Received : Desember 18th, 2024

Revised : January 17th, 2025

Accepted : February 01th, 2025

Abstract: Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan kunci dalam mempercepat perbaikan kinerja birokrasi dan tata kelola pemerintahan. Sistem pemerintahan berbasis elektronik telah menjadi upaya strategis pemerintah dalam memperkuat aparatur negara, di mana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memainkan peran vital. Meskipun banyak manfaat yang ditawarkan, penerapan PPID masih menghadapi tantangan signifikan, terutama terkait dengan keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola informasi yang dibutuhkan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi dalam memperkuat kelembagaan PPID di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, penelitian ini melibatkan enam Badan Publik yang dikategorikan dari Informatif hingga Tidak Informatif sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik Reduksi Data, Display Data, dan Verifikasi Data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap Badan Publik telah menjalankan keterbukaan informasi sesuai dengan amanat undang-undang, baik secara langsung maupun melalui media online, dengan fokus pada penyebaran informasi melalui website PPID masing-masing. Kendala utama yang dihadapi oleh Badan Publik adalah keterbatasan anggaran, infrastruktur teknologi, dan minimnya pengembangan sumber daya manusia (SDM), terutama pada Badan Publik dengan kategori non-informatif. Penelitian ini merekomendasikan strategi penguatan kelembagaan melalui peningkatan alokasi anggaran, pengembangan kapasitas SDM, pembaruan infrastruktur teknologi, serta kolaborasi dengan lembaga eksternal. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja PPID dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keywords: Badan Publik, Keterbukaan Informasi Publik, Penguatan PPID

PENDAHULUAN

Memanfaatkan teknologi informasi dan juga komunikasi adalah salah satu cara dalam mempercepat perbaikan kinerja organisasi birokrasi dan perbaikan tata kelola pemerintahan (Komba, 2024; Razak, 2023). Sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah salah satu upaya pemerintah untuk memperkuat aparatur negara (Dewi et al., 2021; Tskhadadze, 2024). Ini merupakan peluang dari adanya revolusi teknologi komunikasi dan informasi, yang dapat membuat pekerjaan dan layanan publik menjadi lebih baik (Amri et al., 2022). Pemerintah memberi keleluasaan dalam mengembangkan kapasitas dan kualitas kinerja kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah

kebebasan melalui sistem pemerintahan yang sesuai dengan kebutuhan lembaga, baik di pusat maupun daerah (Hope, 2017; Wahyudi et al., 2024).

Setiap badan publik bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang dimilikinya kepada masyarakat umum. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), ada tanggung jawab untuk memastikan setiap orang memiliki hak untuk menerima informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Selanjutnya dalam Pasal 13 UU-KIP No. 14 Tahun 2008 mewajibkan semua lembaga publik untuk membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID adalah lembaga/unit pelaksana tugas pada setiap

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertanggungjawab untuk membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi publik yang cepat, mudah, dan wajar yang didasarkan pada petunjuk teknis standar layanan (Chairunnisa et al., 2023; Safitri, 2019). Untuk memastikan bahwa sistem informasi dan juga dokumentasi dapat diakses oleh semua orang, pemerintah dan lembaga publik harus melakukan hal-hal yang diminta oleh Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan regulasi turunannya. Undang-undang ini juga mengatur tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), serta hak dan kewajiban Pemohon dan Penyedia Informasi Publik.

Untuk menjamin hak publik terhadap akses informasi dibutuhkan komitmen setiap badan publik atas kewajibannya untuk membuka akses terhadap setiap pemohon informasi publik. Konsekuensi dari kewajiban tersebut, setiap badan publik dituntut untuk mengumumkan informasi yang dikuasai, menyediakan informasi yang diminta, memberikan pelayanan informasi

secara maksimal dan melakukan pengelolaan dan pendokumentasian informasi publik secara baik. Keterbukaan informasi publik ini akan mendorong masyarakat berpartisipasi dalam mengawasi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Wahyudi et al., 2024). Dengan demikian, Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik memberikan perspektif lebih luas tentang bagaimana badan publik memberikan informasi kepada masyarakat.

Sesuai Surat Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 550-446 Tahun 2021 mengenai Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi NTB Tahun 2021 sebagai tindak lanjut dari UU-KIP di Pemerintahan NTB sampai tahun 2024 ini telah dilaksanakan dengan baik dan telah *diupgrade* secara berkala. Hal ini dapat terlihat dari hasil pemantauan dan evaluasi dari Komisi Informasi pada OPD lingkup pemerintah Provinsi NTB terkait kategorisasi PPID-OPD Tahun 2022-2024 sebagaimana terlihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Monitoring dan Evaluasi Organisasi Perangkat Daerah Lingkup Pemerintahan Provinsi NTB Tahun 2022-2024

KATEGORI	TAHUN					
	2022	%	2023	%	2024	%
Informatif	30	68	25	55%	34	76
Menuju Informatif	7	16	5	11%	1	2
Cukup Informatif	6	9	6	13%	1	2
Kurang informatif	1	2	4	8%	3	7
Tidak Informatif	0	0	5	11%	6	13
Jumlah	44		45		45	

Sumber: Komisi Informasi Provinsi NTB (2024)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, tahun 2024 menunjukkan perkembangan yang menarik dalam hal keterbukaan informasi di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Dari 45 Organisasi Perangkat Daerah (OPD), 34 OPD atau 76% berhasil mencapai kualifikasi "informatif", tentunya ini menunjukkan peningkatan kualitas dalam penyampaian informasi publik. Namun, meski ada kenaikan dalam jumlah OPD yang informatif, ada beberapa hal yang perlu dicermati, terutama dengan adanya 6 OPD atau 13% yang masih masuk dalam kategori "tidak informatif". Di sisi lain Tabel di atas menunjukkan adanya pergeseran antara kategori kualifikasi setiap tahunnya. Jika melihat data tahun 2023, terdapat

penurunan kualifikasi OPD informatif dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, tahun 2024 menunjukkan kenaikan signifikan OPD yang kembali ke posisi informatif. Ini menunjukkan adanya fluktuasi yang wajar dalam proses peningkatan transparansi dan keterbukaan informasi publik, namun juga menunjukkan bahwa pencapaian ini bukanlah sesuatu yang tetap.

Keberhasilan OPD dalam mencapai kualifikasi "informatif" perlu terus dijaga dan diperkuat. Untuk OPD yang sudah berada pada posisi ini, tantangannya adalah mempertahankan keberhasilan tersebut melalui komitmen berkelanjutan dalam menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan mudah diakses oleh

publik. Proses ini memerlukan dukungan dari manajemen yang proaktif, pembaruan berkala terhadap informasi yang disediakan, serta kemauan untuk selalu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Di sisi lain, OPD dengan kualifikasi "tidak informatif" membutuhkan perhatian khusus. Penguatan kapasitas dan komitmen dalam menyediakan informasi yang lebih terbuka dan mudah diakses perlu dilakukan. Hal ini tidak hanya untuk memenuhi tuntutan transparansi, tetapi juga untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Perubahan dalam kategori ini menegaskan bahwa kualifikasi OPD dalam hal keterbukaan informasi tidak bersifat tetap. Posisi ini bisa naik atau turun setiap tahunnya tergantung pada upaya yang dilakukan oleh masing-masing OPD untuk menjaga dan meningkatkan kualitas penyampaian informasi mereka. Oleh karena itu, penguatan berkelanjutan sangat penting agar perubahan ini tetap berjalan menuju perbaikan yang berkelanjutan.

Keterbukaan informasi publik ini merupakan elemen penting dalam menciptakan pemerintahan yang demokratis, transparan, dan akuntabel. Namun, implementasinya sering menghadapi tantangan, lembaga publik mungkin khawatir tentang hal ini karena menganggap bahwa keterbukaan informasi publik menunjukkan kekurangan dan kelemahan dalam tanggung jawab mereka (Nababan, 2020). Di sisi lain, studi Nurdiansyah (2016) menjelaskan bahwa terwujudnya pemerintahan yang terbuka dapat dipercepat dengan keterbukaan informasi. Pemerintahan yang terbuka adalah cara untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan mencegah adanya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN). Perbedaan ini mencerminkan adanya tantangan institusional yang dihadapi oleh lembaga publik. Kekhawatiran atas potensi dampak negatif keterbukaan informasi perlu dijawab dengan membangun budaya kepercayaan dan tanggung jawab di dalam organisasi. Di sisi lain, manfaat keterbukaan informasi sebagai sarana menciptakan pemerintahan yang lebih bersih, transparan, dan responsif harus terus ditekankan melalui edukasi dan penguatan kapasitas lembaga. Pengembangan strategi yang mengintegrasikan kedua perspektif ini sangat penting. Lembaga publik perlu didorong untuk memandang keterbukaan informasi bukan sebagai ancaman, melainkan sebagai peluang untuk meningkatkan

kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat. Dengan pendekatan ini, pemerintahan yang demokratis dan akuntabel dapat diwujudkan melalui sinergi antara transparansi, partisipasi publik, dan penguatan kelembagaan.

Rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimanakah peran PPID selaku Badan Publik Provinsi NTB dalam penerapan Keterbukaan Informasi Publik agar kategori OPD Informatif semakin meningkat?, (2) Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian keterbukaan informasi publik di PPID Badan Publik Provinsi NTB?, dan (3) Bagaimanakah solusi yang dapat diterapkan untuk memperkuat kelembagaan PPID Badan Publik Provinsi NTB dalam meningkatkan kinerja Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi NTB?. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah: (1) Menganalisis implementasi dan peran PPID dalam keterbukaan informasi publik di NTB, (2) Mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh PPID Badan Publik dalam pengimplementasian keterbukaan informasi publik, dan (3) Memberikan solusi yang efektif untuk meningkatkan kinerja kelembagaan PPID Badan Publik dalam meningkatkan kinerja PPID.

METODE

Penelitian kualitatif digunakan sebagai pendekatan dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Creswell & Poth, 2016). Penelitian ini dilaksanakan selama 7 bulan, mulai Mei 2024 sampai dengan Desember 2024 dengan lokasi penelitian pada beberapa PPID Badan Publik di Nusa Tenggara Barat meliputi RSUD Provinsi NTB (PPID Informatif), Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi NTB (PPID Informatif), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTB (PPID Menuju Informatif), Biro Administrasi Pimpinan Setda Provinsi NTB (PPID Cukup Informatif), Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB (PPID Kurang Informatif), dan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi NTB (PPID Tidak Informatif).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data

sekunder. Dalam pengumpulan data primer peneliti melakukan wawancara dengan informan yang telah terpilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang implementasi keterbukaan informasi publik dan kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi keterbukaan informasi publik. Kemudian peneliti juga menggunakan kuesioner untuk menilai komponen kelengkapan informasi publik masing-masing PPID seperti standar pelayanan informasi publik, ketersediaan informasi yang wajib diumumkan secara berkala, dan ketersediaan sumber daya manusia. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka dari berbagai sumber yang relevan, seperti peraturan perundang-undangan, artikel, jurnal, laporan, internet, dan lainnya yang mendukung penelitian ini. Teknik analisis data dalam penelitian ini, diantaranya: (1) Reduksi Data, (2) *Display Data*, dan (3) *Conclusion Drawing/verification* (penarikan kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

PPID Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB (Informatif)

Sejak 2015, RSUD Provinsi NTB telah berkomitmen melaksanakan keterbukaan informasi publik sesuai amanat UU No. 14 Tahun 2008. Komitmen ini membuahkan hasil, dengan pengakuan sebagai Badan Publik Informatif sejak 2017 berdasarkan evaluasi Komisi Informasi Provinsi NTB. Langkah-langkah strategis berikut mendasari pencapaian tersebut:

1. Komitmen terhadap Kualitas Informasi

RSUD Provinsi NTB berupaya menyediakan informasi akurat, transparan, dan mudah diakses, mulai dari layanan kesehatan hingga kebijakan rumah sakit. Informasi yang proaktif dan diperbarui secara berkala mencerminkan tata kelola yang baik (*good governance*), mengurangi ketidakpastian publik, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Koordinasi yang Efektif dalam Pengelolaan Informasi

Koordinasi antar unit kerja memastikan keseragaman informasi dan pematangan Daftar Informasi Publik (DIP). Pengelolaan informasi dilakukan secara sistematis, termasuk pengujian konsekuensi untuk informasi yang dikecualikan. Kolaborasi internal yang kuat menjadikan PPID RSUD sebagai pusat koordinasi yang andal.

3. Pengembangan Inovasi Digital

Pemanfaatan teknologi seperti website, aplikasi mobile, dan media sosial mempermudah masyarakat mengakses informasi kapan saja. Ini merupakan implementasi e-government yang meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi biaya, dan memperkuat komunikasi dua arah dengan publik melalui kanal digital.

RSUD Provinsi NTB menerapkan langkah konkret untuk memastikan transparansi informasi, dimulai dengan penetapan regulasi oleh Direktur RSUD yang mengatur standar jenis, kualitas, dan prosedur penyampaian informasi publik. Selain itu, penguatan SDM PPID dilakukan melalui pelatihan rutin untuk memastikan kompetensi petugas dalam mengelola informasi. Dukungan anggaran juga dialokasikan untuk pelatihan, teknologi, dan pengadaan sarana prasarana guna mendukung keberlanjutan layanan informasi. Dalam pelayanannya, RSUD Provinsi NTB mengintegrasikan pendekatan tatap muka langsung melalui layanan *Customer Service*, *Manager On Duty*, Petugas Admisi, dan *Nurse Station* untuk memberikan informasi secara profesional kepada masyarakat. Di sisi lain, media digital seperti website, aplikasi, WhatsApp, dan media sosial digunakan untuk menyampaikan informasi secara lebih luas, mempermudah aksesibilitas tanpa batas ruang dan waktu.

PPID Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah NTB (Informatif)

Bappenda Provinsi NTB telah berhasil menjadi salah satu PPID badan publik kategori informatif dengan menerapkan prinsip transparansi informasi yang berpedoman pada Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Perki 1 Tahun 2021. Dalam tiga tahun terakhir, Bappenda konsisten dinilai sebagai badan publik yang informatif oleh Komisi Informasi Provinsi NTB. Keberhasilan ini dicapai melalui pengelolaan media informasi yang beragam, termasuk website resmi, media sosial, call center, baliho, videotron, serta inovasi digital seperti e-Samsat *Delivery*. Layanan ini memudahkan masyarakat mengakses informasi pajak kendaraan bermotor dan melakukan pembayaran secara non-tunai tanpa harus mengunjungi kantor, menjadikan pelayanan lebih cepat, efisien, dan transparan. Inovasi e-Samsat *Delivery* ini merupakan bagian e-government yang memudahkan akses masyarakat terhadap

layanan pemerintah. Sama halnya dengan program *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sukabumi dan aplikasi Sitanjak Makin Mantap di Dinas Sosial Kota Pekanbaru merupakan contoh penerapan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Cantika & RFS, 2021; Kirana et al., 2023). Selain itu, penggunaan tanda tangan digital sebagai alat autentikasi dalam transaksi elektronik dalam memastikan keamanan dan keabsahan dokumen menjadi inovasi dalam *e-government* (Abraham et al., 2018). Meski menghadapi tantangan seperti koordinasi antarunit kerja yang kompleks dan gangguan server, Bappenda tetap menunjukkan komitmen untuk memperkuat komunikasi internal dan memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan publik. Inovasi ini tidak hanya mencerminkan upaya Bappenda dalam menerapkan *e-government*, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, sekaligus menjadi teladan penerapan *good governance* di Provinsi NTB.

PPID Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTB (Menuju Informatif)

Dalam upaya meningkatkan keterbukaan informasi publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) telah mengambil langkah-langkah strategis yang mengutamakan aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyampaian informasi kepada publik. DPMPTSP NTB telah berupaya menyajikan informasi yang jelas, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai saluran, antara lain situs website resmi, portal layanan, serta media sosial seperti Facebook dan Instagram. Hal ini sejalan dengan prinsip transparansi informasi yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID di DPMPTSP NTB juga menjalankan kebijakan keamanan informasi dengan sangat hati-hati. Pemilahan informasi berdasarkan tingkat sensitivitasnya memastikan bahwa hanya informasi yang boleh dipublikasikan yang dibagikan kepada masyarakat. Langkah-langkah ini juga mencakup perlindungan data pribadi, di mana keamanan data pelapor tetap terjaga dengan penggunaan *cloud storage* atau server yang dapat menjamin keamanan data tersebut. Namun demikian, dalam menerapkan keterbukaan

informasi publik, DPMPTSP Provinsi NTB juga menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa hambatan utama yang diidentifikasi antara lain kurangnya jumlah SDM yang terlatih, tidak adanya pelatihan kapasitas bagi SDM PPID, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung proses pengolahan dan penyampaian informasi. Hambatan ini tentu mempengaruhi efektivitas dan kecepatan dalam memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat.

PPID Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi NTB (Cukup Informatif)

Badan publik ini berupaya untuk memberikan akses yang transparan dan terbuka terhadap informasi yang mereka kelola. Kendala yang dihadapi dalam menjalankan keterbukaan informasi publik selama ini lebih berkaitan dengan aspek teknis, seperti pengoptimalan aplikasi yang digunakan untuk mengelola dan menyediakan informasi. Banyak instansi pemerintah masih beroperasi secara terpisah, yang mengakibatkan kurangnya integrasi dan efisiensi dalam layanan publik. Hal ini dapat berpotensi menimbulkan masalah keamanan data dan kesulitan dalam pengelolaan informasi (Dokoralina, 2023; Susilawati et al., 2023). Badan publik ini menjaga keterbukaan dan aksesibilitas informasi dengan memanfaatkan berbagai *platform* digital seperti website, Instagram, dan Facebook yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi secara langsung dan cepat. Langkah konkret yang diambil untuk memastikan bahwa semua informasi yang dihasilkan dapat diakses publik adalah dengan membuka akses informasi baik secara online maupun offline, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2018.

Dalam hal keamanan informasi, kebijakan yang diterapkan adalah dengan memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik disesuaikan dengan ketentuan dalam undang-undang, hanya diberikan kepada pihak yang berkepentingan, serta melalui prosedur yang aman dan terkendali. Laporan dan dokumentasi mengenai permintaan informasi publik dicatat dengan rapi dalam website PPID Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi NTB, dan tindak lanjut permohonan informasi dilakukan melalui kontak yang telah disediakan kepada pemohon. Apabila terjadi pelanggaran terhadap kebijakan keterbukaan informasi publik, tindakan akan diambil sesuai

dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2018, yang mengatur mekanisme penyelesaian dan sanksi bagi pelanggaran terkait keterbukaan informasi.

PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB (Kurang Informatif)

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB (DPKP) telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan pelayanan keterbukaan informasi publik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Sebagai lembaga yang mengelola informasi publik, DPKP memastikan bahwa seluruh informasi yang relevan dan dibutuhkan masyarakat (selain yang dikecualikan) dapat diakses dengan mudah. Informasi tersebut dapat ditemukan melalui halaman web resmi Dinas, yang menjadi portal utama untuk pelayanan digital yang cepat dan efisien. Bagi masyarakat yang lebih memilih interaksi langsung, DPKP juga menyediakan layanan informasi offline di semua gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan NTB, termasuk di Gedung Induk, Layanan Perpustakaan, dan Kearsipan. Lebih dari sekadar menyediakan akses, DPKP juga sangat memperhatikan kualitas informasi yang disajikan agar dapat dipahami oleh semua kalangan masyarakat. Mereka telah menetapkan mekanisme yang jelas bagi masyarakat untuk meminta informasi lebih lanjut atau mengajukan keberatan terkait pelayanan informasi yang diterima. Ini tidak hanya menunjukkan kepedulian terhadap transparansi, tetapi juga memastikan bahwa feedback masyarakat menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam konteks keterbukaan informasi publik, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB (DPKP NTB) menunjukkan keseriusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan aplikasi layanan yang ramah pengguna. Proses penyediaan informasi yang dilakukan oleh DPKP NTB melalui aplikasi yang terintegrasi melibatkan kolaborasi lintas bidang, memastikan bahwa setiap permintaan informasi, baik yang kompleks maupun sederhana, ditangani secara standar operasional yang sama. Meskipun langkah-langkah yang diambil oleh DPKP NTB cukup signifikan dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik, ada beberapa kendala yang dihadapi, salah satu tantangan utama adalah faktor sumber daya manusia (SDM)

yang terbatas. Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya optimal juga menjadi kendala, dan keterbatasan anggaran juga menjadi kendala dalam mengembangkan sistem dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung implementasi keterbukaan informasi yang lebih luas. Budaya organisasi yang tertutup atau kurang terbiasa dengan konsep keterbukaan informasi juga menjadi penghambat dalam mengoptimalkan implementasi keterbukaan informasi publik badan ini. Masalah seperti kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, infrastruktur yang belum memadai, dan resistensi terhadap perubahan budaya organisasi sering kali menghambat efektivitas implementasi *e-government* (Febrianti & Prabawati, 2023; Triana et al., 2019).

PPID Dinas Koperasi dan UKM Provinsi NTB (Tidak Informatif)

Dinas Koperasi dan UKM Provinsi NTB yang saat ini tergolong dalam kategori tidak informatif, telah menunjukkan beberapa upaya untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik. Badan ini telah menyediakan berbagai saluran untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, baik secara langsung di kantor maupun secara online melalui website resmi dan media sosial. Dalam upaya memperbaiki transparansi dan akuntabilitas, Dinas Koperasi dan UKM berfokus pada pengelolaan informasi dengan melibatkan admin atau operator dari setiap bidang yang ada di dinas tersebut. Meskipun demikian, kendala yang dihadapi, seperti sarana dan prasarana yang tidak memadai serta keterbatasan anggaran, masih menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kualitas layanan informasi.

Dinas Koperasi dan UKM Provinsi NTB telah melakukan beberapa langkah untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas, seperti menyediakan informasi melalui papan pengumuman, website resmi, dan media sosial. Dengan menggunakan berbagai media, badan ini dapat menjangkau lebih banyak masyarakat dan memberikan akses informasi yang lebih luas. Hal ini mengarah pada pemerintahan yang terbuka, yang diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Namun, dalam prakteknya, transparansi dan akuntabilitas ini masih terbatas karena ada beberapa masalah.

Untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik, Dinas Koperasi dan UKM

berencana untuk menambah SDM dan memberikan pelatihan yang memadai kepada para admin dan operator informasi. Langkah ini sangat penting untuk meningkatkan kompetensi dan kapabilitas sumber daya manusia dalam mengelola informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Meskipun ada niat untuk menambah SDM dan melaksanakan pelatihan, kendala keterbatasan anggaran dan infrastruktur masih menjadi tantangan untuk melakukan hal tersebut.

Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi NTB

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar utama dalam menciptakan *good governance* atau pemerintahan yang baik. *Good governance* mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas. Pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Indonesia, khususnya di Nusa Tenggara Barat (NTB), merupakan langkah penting dalam mewujudkan *good governance*, yang mengedepankan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Transparansi merupakan prinsip utama dalam pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang mengharuskan Badan Publik untuk menyediakan informasi yang relevan dan akurat kepada masyarakat. Melalui transparansi, masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang memungkinkan mereka untuk mengetahui kebijakan, proses, dan hasil-hasil pemerintahan. Hal ini sejalan dengan teori *principal-agent* dalam tata kelola pemerintahan, yang menekankan pentingnya hubungan yang transparan antara pemerintah sebagai agen dan masyarakat sebagai principal. Melalui akses yang lebih besar terhadap informasi, masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, yang pada gilirannya akan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pemerintahan (Susniwati et al., 2021; Wibawa, 2019).

Dalam konteks NTB, Badan Publik yang memenuhi standar transparansi akan lebih mudah dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Misalnya, Badan Publik yang memiliki kategori Informatif seperti RSUD Provinsi NTB dan Bappenda Provinsi NTB, dapat memberikan laporan yang terperinci dan akurat mengenai kegiatan mereka, termasuk pengelolaan sumber daya dan anggaran yang digunakan. Ini memperkuat kepercayaan publik terhadap

pemerintah dan memperbaiki kualitas layanan publik. Kelembagaan yang kuat juga menjadi kunci dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik yang efektif. Sebagaimana dikemukakan oleh Holzer dan Kass (2014), strategi melibatkan masyarakat dalam penguatan kelembagaan adalah faktor kunci keberhasilan. Bappenda NTB, misalnya, tidak hanya menyediakan layanan transparan seperti e-Samsat *Delivery*, tetapi juga beradaptasi dengan berbagai tantangan, seperti gangguan server dan kompleksitas koordinasi antar unit. Dengan mengutamakan kolaborasi, mereka berhasil menciptakan sistem yang responsif sekaligus visioner untuk menjawab kebutuhan di masa depan. Hal yang sama terlihat pada RSUD Provinsi NTB, yang mengelola layanan publik melalui media informasi berbasis digital dan tradisional untuk menjangkau lebih banyak masyarakat.

Secara umum, Badan Publik di Provinsi NTB telah menjalankan keterbukaan informasi publik dengan baik, mengedepankan pelayanan dan juga berupaya dalam meningkatkan transparansi dan penguatan kelembagaan yang ada. Holzer dan Kass (2014) menunjukkan bahwa strategi keterlibatan masyarakat yang diadopsi oleh institusi dapat berkontribusi pada keberhasilan program-program penguatan kapasitas. Selain itu, penguatan kelembagaan juga berkaitan dengan kemampuan institusi untuk beradaptasi terhadap tantangan yang ada. Dalam hal ini, penguatan kelembagaan tidak hanya berfungsi sebagai respons terhadap tantangan saat ini, tetapi juga sebagai persiapan untuk menghadapi tantangan di masa depan. Ketika akuntabilitas dan transparansi berjalan beriringan, kepercayaan publik terhadap pemerintah akan semakin menguat. NTB, melalui RSUD dan Bappenda, telah menunjukkan bahwa dengan mengedepankan inovasi, kolaborasi, dan penguatan kelembagaan, sebuah institusi dapat menciptakan layanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa meskipun banyak Badan Publik di NTB telah berupaya melaksanakan keterbukaan informasi, masih ada beberapa kelembagaan yang belum optimal. Badan Publik dengan kategori Menuju Informatif, Cukup Informatif, Kurang Informatif, dan Tidak Informatif masih memiliki tantangan dalam memperkuat kelembagaan dan memperbaiki kualitas informasi yang disediakan.

Misalnya, Badan Publik yang berada pada kategori non-Informatif masih belum memiliki PPID yang efektif, atau belum mengimplementasikan sistem yang memadai untuk pengelolaan informasi publik secara transparan, bahkan PPID dengan kategori Informatif sekalipun masih mendapatkan beberapa kendala yang dihadapi.

Secara umum, penerapan keterbukaan informasi publik di Nusa Tenggara Barat telah dilakukan melalui prosedur yang jelas dan sesuai dengan amanat perundang-undangan. Informasi publik disediakan dan dilayani baik secara offline maupun online melalui berbagai *platform* seperti website resmi, media sosial, aplikasi, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan komitmen setiap Badan Publik untuk memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat. Namun yang menjadi hal penting dalam pelaksanaan penyampaian informasi melalui media website resmi sebuah badan publik adalah aspek yang justru lebih penting, hal ini dikarenakan penyampaian informasi melalui website dapat lebih lengkap dan terperinci dengan baik terkait informasi apa saja yang ada pada badan publik tersebut. Hasil penelitian sebelumnya juga mendukung temuan ini, di mana berbagai studi menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik adalah fondasi utama untuk transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Penelitian oleh Nadia et al., (2022) menunjukkan bahwa transparansi, efisiensi, dan efektivitas sangat terlihat dari pengelolaan sebuah website. Dengan adanya website bagi PPID, informasi publik dapat diakses oleh semua orang. Badan Publik yang memiliki sistem informasi yang baik dan transparan cenderung mendapatkan kepercayaan publik yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini juga menyoroti bahwa Badan Publik dengan kategori Informatif mampu menyediakan informasi yang lebih lengkap dan terstruktur dibandingkan dengan kategori lainnya.

Kendala PPID dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi NTB

Penerapan keterbukaan informasi publik di Nusa Tenggara Barat (NTB) pada PPID kategori Non-Informatif hingga Informatif menghadapi sejumlah tantangan yang dapat dianalisis melalui lima dimensi penguatan kelembagaan yang dirumuskan oleh Deborah Eade.

1. Dimensi Organisasi PPID Non-Informatif

PPID Non-Informatif mengalami kendala struktural, seperti kurangnya koordinasi antarunit kerja dan struktur organisasi yang tidak jelas. Hal ini menyulitkan distribusi informasi publik. Sebaliknya, PPID Informatif seperti RSUD Provinsi NTB dan Bappenda NTB memiliki struktur organisasi yang terorganisasi baik, memungkinkan pengelolaan informasi lebih efektif dan efisien.

2. Dimensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan SDM menjadi kendala utama pada PPID Non-Informatif, termasuk kurangnya pelatihan dan kemampuan teknis dalam pengelolaan informasi serta teknologi informasi (TI). Pengembangan SDM yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja PPID. Di sisi lain, PPID Informatif memberikan pelatihan rutin untuk memastikan stafnya memiliki kompetensi tinggi dalam regulasi keterbukaan informasi dan teknologi informasi.

3. Dimensi Keuangan

Keterbatasan anggaran menghambat PPID Non-Informatif dalam menyediakan infrastruktur digital, seperti website, aplikasi, dan server yang aman, serta fasilitas fisik yang mendukung. PPID Informatif mampu memanfaatkan anggaran yang lebih memadai untuk meningkatkan infrastruktur dan pelatihan SDM, mendukung keberlanjutan keterbukaan informasi publik.

4. Dimensi Infrastruktur

PPID Non-Informatif seringkali memiliki infrastruktur yang tidak memadai, seperti website yang usang dan minimnya fasilitas fisik bagi masyarakat. Sebaliknya, PPID Informatif memiliki infrastruktur digital yang lebih baik, termasuk website yang diperbarui, aplikasi mobile, dan media sosial, sehingga mempermudah akses informasi bagi masyarakat.

5. Dimensi Kerjasama

Kerjasama yang minim dengan pihak eksternal menjadi kelemahan PPID Non-Informatif. Sebaliknya, PPID Informatif menjalin hubungan erat dengan Komisi Informasi, LSM, dan media untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Kolaborasi ini juga mencakup pembaruan daftar informasi publik dan pengelolaan informasi yang sesuai regulasi.

Solusi Penguatan Kelembagaan PPID

Berdasarkan hasil identifikasi pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi keterbukaan informasi publik oleh PPID, maka

solusi yang bisa dilakukan dalam rangka penguatan kelembagaan PPID adalah:

1. Dimensi Organisasi

Penguatan kelembagaan PPID di Badan Publik memerlukan langkah strategis, termasuk memperjelas struktur organisasi. Setiap PPID harus memiliki tim terstruktur dengan tugas dan tanggung jawab yang jelas, didukung kebijakan dan prosedur pengelolaan informasi yang transparan. Penataan ulang struktur organisasi dan pembentukan tim khusus akan meningkatkan efisiensi dalam mengelola keterbukaan informasi publik.

2. Dimensi Sumber Daya Manusia

Keterbatasan kompetensi SDM menjadi tantangan utama yang dapat diatasi melalui pelatihan berkelanjutan. Staf PPID perlu dilatih untuk mengoperasikan teknologi informasi, memahami regulasi keterbukaan informasi, dan meningkatkan keterampilan komunikasi publik. Pengembangan SDM yang berkelanjutan memastikan layanan informasi lebih transparan, akuntabel, dan profesional.

3. Dimensi Keuangan

Dari sisi keuangan, anggaran memadai harus dialokasikan untuk mendukung pengadaan infrastruktur, pelatihan SDM, dan teknologi pendukung. Alokasi anggaran juga harus memperhatikan kebutuhan pembaruan teknologi digital, sarana fisik, dan keamanan informasi

4. Dimensi Infrastruktur

Infrastruktur teknologi informasi yang terintegrasi, seperti website, aplikasi, dan media sosial, merupakan kunci untuk meningkatkan akses informasi. Selain itu, fasilitas fisik seperti pusat informasi publik, kios informasi, dan ruang layanan informasi di lokasi strategis dapat mempermudah masyarakat yang tidak memiliki akses internet untuk memperoleh informasi.

5. Dimensi Kerja sama

Kerja sama dengan lembaga terkait seperti Komisi Informasi, LSM, dan media massa menjadi elemen penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas informasi publik. Kolaborasi ini mencakup pengelolaan Daftar Informasi Publik (DIP) dan pengujian konsekuensi informasi yang dikecualikan, yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan dan partisipatif. Dengan langkah-langkah ini, PPID dapat memperkuat pengelolaan informasi publik secara menyeluruh

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Pengelolaan keterbukaan informasi publik di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) menunjukkan perkembangan signifikan, terutama pada PPID berkategori Informatif yang telah memenuhi indikator KIP dan penguatan kelembagaan. Namun, ketidakstabilan masih terjadi, terutama pada PPID dengan kategori non-Informatif yang menghadapi kendala seperti keterbatasan anggaran, struktur organisasi yang belum jelas, fasilitas kurang memadai, serta kurangnya pengembangan dan pelatihan SDM. Keterbatasan ini menghambat penyediaan informasi yang transparan dan mudah diakses. Beberapa Badan Publik, seperti RSUD Provinsi NTB dan Bappenda Provinsi NTB, berhasil meningkatkan pengelolaan informasi melalui penguatan kelembagaan dan pengembangan SDM. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan kelembagaan, penggunaan teknologi yang tepat, dan peningkatan kualitas informasi dapat memperbaiki keterbukaan informasi publik. Solusi yang diusulkan meliputi memperjelas struktur organisasi PPID, pengembangan SDM, pengelolaan anggaran, peningkatan infrastruktur, dan membangun kerja sama eksternal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, semoga Allah SWT membalas dengan keberkahan hidup.

REFERENSI

- Abraham, F. Z., Santosa, P. I., & Winarno, W. W. (2018). Tandatangani Digital Sebagai Solusi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Hijau: Sebuah Kajian Literatur. *J. Masy. Telemat. Dan Inf*, 9(2), 111–124.
- Amri, U., Adiarto, & As'ari, H. (2022). Kebijakan Inovasi dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201–12207.
- Cantika, D., & RFS, H. T. (2021). Elemen Sukses Pelaksanaan E-Government Dalam Penanggulangan Kemiskinan di Dinas

- Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9(1), 43–52.
- Chairunnisa, L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(2), 31–45.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Dewi, N. L. Y., Maheswari, A. A. I. A., Lestari, N. L. Y., Antari, N. P. B. W., & Subanda, I. N. (2021). E-Government Approach in Building Information Systems for Public Services. *2nd Annual Conference on Blended Learning, Educational Technology and Innovation (ACBLETI 2020)*, 84–87.
- Doktoralina, C. M. (2023). Optimasi Konsep Satu Data Arsitektur Digital: Suatu Kerangka Konsep Analisis Ketahanan Nasional. *Jurnal Lemhannas RI*, 11(3), 202–210.
- Febrianti, O. D., & Prabawati, I. (2023). Implementasi Kebijakan Sedudo (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Di Kantor Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 1435–1446.
- Holzer, J., & Kass, N. (2014). Community engagement strategies in the original and renewal applications for CTSA grant funding. *Clinical and Translational Science*, 7(1), 38–43.
- Hope, S. K. R. (2017). Capacity development and good governance. In *International development governance* (pp. 587–598). Routledge.
- Kirana, J. R., Basori, Y. F. F. Y., & Purwanti, D. (2023). Implementasi E-filing Dalam Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sukabumi 2022. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 625–634.
- Komba, C. (2024). Analyzing The Impact Of Information And Communication Technology (Ict) On Good Governance In Tanzania. *African Journal of Social Issues*, 7, 1.
- Misnawati, & Setiawan, H. (2021). Efektivitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis Aplikasi PPID Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Tanjung Jabung Barat. *At-Tadabbur: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 11(Juni), hal.57-58.
- Nababan, S. (2020). Strategi Pelayanan Informasi untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166. <https://doi.org/10.31315/jik.v17i2.3694>
- Nadia, N. K., Sazili, Sarmiati, & Arif, E. (2022). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik (Studi Pada Website Ppid Desa Sidodadi Kabupaten Mukomuko). *Jurnal Komunikatio*, 8(1), 29–42. <https://doi.org/10.30997/jk.v8i1.5642>
- Nurdiansyah, E. (2016). Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat. *Jurnal Bhinneka Tunggal Ika*, 3(2), 147–151. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jbti/article/view/4593/pdf>
- Nurrahman, A., Sabaruddin, S., & Laila Salma, R. N. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(2), 112–130. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>
- Razak, M. R. R. (2023). *Application of ICT (Information Communication and Technology) towards Transformation of Regional Bureaucracy*.
- Safitri, D. (2019). Peranan Pengelola Rekod Dan Arsip Organisasi Pada Layanan Informasi Publik: Kewajiban Organisasi Publik Menghadirkan PPID. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 7(1), 48–57.
- Susilawati, F. E., Yanti, R., & Erni, E. (2023). Transformasi Digital Pemerintah (Studi Kasus: Implementasi e-Government dan Hambatannya). *Journal Social Society*, 3(2), 80–94.
- Susniwati, M. S., Zamili, M. M. M., & Sriwahyuni, N. M. (2021). *Democracy, transparency, and participation through the openness of public information in pemalang regency, Indonesia*.
- Triana, Y., Ulumudin, A., & Aida, N. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10(1), 25–34.
- Tskhadadze, K. (2024). E-Government Implementation on the Example of Georgia. *TalTech Journal of European Studies*, 14(1), 253–270.

Wahyudi, S., Ansar, A., Melmambessy, D., Afiyah, S., & Ariadi, W. (2024). Application of Good Governance Principles in Improving the Performance of Government Agencies: A Review of the Case of Developing Countries. *Global International Journal of Innovative*

Research, 1(2), 168–174.

Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234.