

**PERANAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID) DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

IRA NOVITA

NIM. 150503045

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi S1 Ilmu Perpustakaan



A R - R A N I R Y

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH**

2019

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi

Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

Ira Novita

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

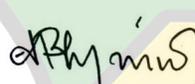
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

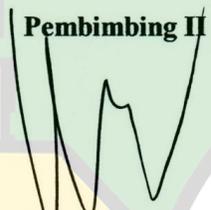
NIM:150503045

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Nurhayati Ali Hasan, M.LIS
NIP.197307281999032002


Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS
NIP.196002052000031001

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan
Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

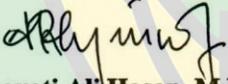
Pada Hari/Tanggal:

**Jum'at/19 Juli 2019
16 Dzulhijjah 1440**

Di Darussalam-Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH

Ketua


**Nurhayati Ali Hasan, M.LIS
NIP.197307281999032002**

Sekretaris


**Drs Saifuddin A. Rasvid, M.LIS
NIP.196002052000031001**

Penguji I


**Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd
NIP.197902222003122001**

Penguji II


**Zikrayanti, M.LIS
NIDN. 2024118401**

**Mengetahui Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh**



**Dr. Fauzi Ismail, M.Si
NIP.196805111994021001**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ira Novita

NIM : 150503045

Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
(PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas
Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil karya saya sendiri, jika ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undangan yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 03 Juli 2019

A R - R A N I R Y

Yang menyatakan,



Ira Novita
150503045

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah skripsi yang berjudul **“Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh”**. Shalawat dan salam penulis hadiahkan baginda Nabi Muhammad SAW beserta sahabat yang telah menuntun umat manusia dari alam kegelapan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak terdapat kesalahan baik dari segi penulisan maupun dari segi pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan. Namun demikian dalam menyelesaikan skripsi ini penulis selalu mendapatkan arahan dan bantuan dari dosen pembimbing.

Ucapan terimakasih yang teristimewa kepada Ayahanda Suhairil Syukur dan Ibunda Suryati yang telah membesarkan, memberikan didikan dan kasih sayang yang tak henti-hentinya kepada Penulis. Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada keluarga besar yang telah memberi semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir. Terimakasih yang tak terhingga kepada

Kakak tercinta Ulfia Murhaida, Abang tersayang Eka Surya Afrizal, Dedi Herianto, Tomi Afdhal, Ferri Satria, Rusli dan kepada Ibu Elmalina, Ibu Nurwati dan Seluruh ahli famili yang telah membantu memberi dukungan secara material dan moril.

Terimakasih kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid M.LIS selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi. Terimakasih pula kepada Ibu Nurrahmi M.Pd selaku Penasehat Akademik. Terimakasih pula kepada Bapak Dr. Fauzi Ismail M.Si selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, dan seluruh dosen Prodi S1 Ilmu Perpustakaan yang telah membagi ilmu pengetahuan dengan penulis dan kepada seluruh Civitas Akademika Fakultas Adab dan Humaniora yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.

Terimakasih kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, khususnya untuk Bapak Hendra Mirza S.E yang telah membantu penulis dari sejak observasi awal sehingga akhir penelitian. Terimakasih pula kepada Bapak Syahrizal, Bapak Muhidi S.H, Bapak Didi Setiadi S.SOS, dan Ibu Prestiyawan Yuli yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian yang penulis lakukan.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada seluruh mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan angkatan 2015 khususnya teman-teman unit 02 yang banyak membantu penulis dalam perkuliahan. Terimakasih kepada Abdul Azis,

Rodha Sartika, Jodi Pratiwi, Yuliani, Al Maizar, Anggia Fitra Hutapea, Ernawati, Zulfahmi, Mushawir Ahmad Mudarso, Ridha Naufal Hanra, Nova Aprianti, Muhammad Rafi, Rahmad Ariadi Saputra KS, dan Uci Elisa Pitri yang sudah memberi penulis semangat dan bantuan dengan ikhlas dan tanpa pamrih dari awal perkuliahan sampai selesainya tugas akhir ini.

Terimakasih pula penulis ucapkan kepada Ibu Nurlaila dan Bapak Muhammad yang telah mengayomi penulisi selama perkuliahan di Banda Aceh dan kepada seluruh kawan-kawan G-VInsa dan terimakasih pula kepada teman-teman KPM Gampong Lambro Bileu yang telah memberikan penulis dukungan dan doa dalam penulisan skripsi.

Kebenaran selalu datangnya dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari penulis sendiri, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Demikian harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Banda Aceh, 3 Juli 2019
Penulis,

Ira Novita

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Pelayanan Informasi Publik.....	12
1. Pengertian Pelayanan Informasi Publik.....	12
2. Landasan Hukum Pelayanan Informasi Publik.....	13
3. Tujuan Keterbukaan Informasi Publik.....	17
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Informasi Publik.....	19
5. Hambatan dalam Pelayanan Informasi Publik.....	21
C. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).....	23
1. Pengertian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).....	23
2. Jenis-Jenis Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).....	24
3. Tanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ...	25
4. Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).....	26
5. Kriteria Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Racangan Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Asumsi Penelitian.....	31

D. Fokus Penelitian	31
E. Subyek dan Obyek Penelitian	32
F. Kredibilitas Data	34
G. Teknik Pengumpulan Data	35
H. Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	40
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	48
1. Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Permintaan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	48
2. Hambatan yang dihadapi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Permintaan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	53
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Keterangan (SK) Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran II : Surat Izin Melakukan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran III : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh
- Lampiran IV : Pedoman Observasi
- Lampiran V : Pedoman Wawancara
- Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam pelayanan informasi publik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berperan sebagai Administrator, Fasilitator, Operator Sistem Informasi dan Evaluator dalam hal pelayanan informasi publik. Hambatan yang dihadapi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik adalah masih kurangnya kerjasama antar Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan staf bagian, kurangnya pemahaman pemohon informasi mengenai informasi publik, dan tidak lengkapnya sarana layanan informasi publik seperti belum adanya *desk* layanan langsung dan mesin *fotocopy* untuk mendukung pelayanan informasi publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era keterbukaan informasi telah dimulai. Hal ini dilatar belakangi oleh tuntutan akan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik yang mewajibkan setiap badan publik untuk melakukan pelayanan informasi publik.¹

Pelayanan informasi publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu Badan Publik untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat mengenai Badan Publik.² Untuk terlaksananya penyebaran dan pelayanan informasi publik setiap Badan Publik wajib membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang mana tim inilah yang akan berperan didalam proses penyebaran dan pemenuhan informasi kepada masyarakat.³

Landasan hukum yang membahas tentang keterbukaan informasi publik adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa hak

¹Dewan Perwakilan Rakyat, *Sejarah KIP*, <https://ppid.dpr.go.id/index/statik/id/13>, diakses pada 27 Maret 2019.

²Pemerintah Aceh, *Tentang PPID*, <https://ppid.acehprov.go.id/v2/pages/about>, diakses pada 04 April 2019.

³Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, *Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*, (Jakarta:Pusat Komunikasi dan Humas, 2010) hlm. 20.

memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan menjalankan keterbukaan informasi publik merupakan ciri negara yang demokratis. Keterbukaan Informasi Publik secara lebih luas mengatur aspek-aspek kebebasan informasi, dengan tujuan menjamin dan melembagakan hak-hak publik untuk mengakses informasi penyelenggara pemerintah disemua lini dan semua level birokrasi. Subjek Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik adalah publik, warga negara, dan setiap orang.⁴

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 dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.⁵

Aceh merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang sudah pasti memiliki Badan Publik. Berdasarkan survei yang telah dilakukan LSM Masyarakat Transparasi Aceh (MaTA) hampir 80% Badan Publik di Aceh tidak informatif, artinya tidak cukup memberikan informasi kepada publik. Dari hasil survei yang dilakukan terdapat beberapa Badan Publik di Aceh yang belum memanfaatkan website bahkan

⁴*Ibid.*, hlm. 90.

⁵Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*, (Banda Aceh: Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh, 2017), hlm. 3.

tidak memiliki sosial media untuk menyebarkan informasi publik dengan baik. Selain itu juga banyak Badan Publik yang belum memiliki *desk* pelayanan informasi publik. Hal ini sangat disayangkan karena Aceh menempati peringkat kelima nasional dalam hal keterbukaan informasi publik tetapi kenyataannya masih saja banyak dinas di Aceh yang belum melakukan penyebaran informasi dengan maksimal.⁶

Salah satu Badan Publik di Provinsi Aceh adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, yaitu Badan Publik yang bergerak di bidang Perpustakaan dan Arsip. Karena statusnya sebagai Badan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh wajib menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk melakukan pelayanan dan penyebaran informasi publik kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah menyediakan tim pengelola informasi dan dokumentasi atau yang disebut dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), yang mana PPID ini bertanggung jawab di bidang pelayanan informasi, pengelola informasi, pendokumentasian dan arsip juga pengaduan dan sengketa di badan publik.

Menurut data awal yang peneliti dapatkan dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh melalui Bapak Didi Setiadi, S.Sos selaku Koordinator Bidang Deposit Pengolahan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan menyatakan informasi publik yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh itu sama

⁶Kumaran News, Keterbukaan Informasi Publik di Aceh Belum Memuaskan, <https://kumaran.com/@kumarannews/keterbukaan-informasi-publik-di-aceh-belum-memuaskan>, diakses pada 27 April 2019.

dengan informasi dinas lainnya. Seperti informasi pegawai, kegiatan, keuangan, dan lain-lain. Informasi publik ini berbeda-beda setiap dinas, dan informasi ini dapat diperoleh oleh siapa saja dan tidak ada ketertutupan di dalamnya atau tidak boleh ditutupi. Informasi publik yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sebagian besar sudah berbentuk arsip statis dan dinamis. Permintaan informasi dapat dilakukan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang harus dilakukan dengan prosedur tertentu untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.⁷

Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh masih mengalami banyak masalah dan kendala yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh belum memiliki fasilitas kerja yang lengkap seperti *desk* pelayanan informasi yang mana *desk* pelayanan informasi publik adalah komponen wajib untuk melakukan pelayanan informasi publik. Selain itu banyak dari pemohon informasi tidak mengetahui bagaimana cara memperoleh informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh juga pernah terjerat kasus sengketa informasi karena tidak memberikan informasi kepada pemohon informasi melebihi batas waktu yang telah ditentukan.⁸

Mengingat betapa pentingnya terbucaan informasi publik yang dilakukan oleh Badan Publik dan pentingnya peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

⁷Didi Setiadi, "Penerapan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh", *Wawancara Langsung*, pra-riset, 21 November 2018.

⁸Syahrizal, "Penerapan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh", *Wawancara Langsung*, pra-riset, 04 Desember 2018.

(PPID) dalam pelayanan informasi publik maka penelitian ini dianggap penting untuk dilakukan untuk melihat sejauh mana peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam memberikan pelayanan dalam permintaan informasi publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Oleh karena itu judul yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah *“Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.”*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *“Bagaimana Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?”*

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan diatas, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan mampu menghasilkan manfaat teoritis, yaitu berupa manfaat menambah pengetahuan dan pemahaman Badan Publik serta masyarakat umum tentang peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam pelayanan informasi publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam hal pelayanan informasi publik.
- b. Penelitian lanjutan bagi peneliti lain atau sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian ini

E. Penjelasan Istilah

Penelitian ini berjudul Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Untuk memperoleh gambaran dan tidak terjadi kesalahpahaman terhadap judul

penelitian maka peneliti memberikan penjelasan mengenai judul karya ilmiah ini. Adapun istilah-istilah yang perlu diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Pengertian peranan menurut Soerjono Sukanto adalah “Aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya maka ia telah melaksanakan suatu peranan”.⁹ Menurut Poerwadarminta peranan adalah “tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa”.¹⁰ Peranan menurut Komaruddin adalah sebagai berikut: (1) bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan seseorang dalam manajemen. (2) pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status. (3) bagian dari fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang apa adanya. (3) fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.¹¹ Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan peranan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat yang bertanggungjawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian,

⁹Agung Wijaya, *Peran Samsat dalam Upaya Pencegahan Penanggulangan Pemalsuan Surat Kendaraan Bermotor Studi Samsat Purwekerto*, Skripsi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Purwekerto, 2015, hal. 9.

¹⁰Agung Wijaya, *Op. Cit.*, hlm. 3

¹¹Yasnita Dwi Putri, *Peran Samsat dalam Upaya Pencegahan Penanggulangan Pemalsuan Surat Kendaraan Bermotor Studi Samsat Purwekerto*, Skripsi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Purwekerto, 2015, hal. 11.

penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik yang bertanggungjawab langsung kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).¹²

Adapun istilah peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang peneliti maksud adalah tindakan yang dilakukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam melakukan pelayanan informasi publik yang meliputi peran sebagai Administrator, Fasilitator, Editor Sistem Informasi dan Evaluator Pelayanan Informasi Publik.

2. Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan Informasi Publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu Badan Publik untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat mengenai informasi publik. Pelayanan informasi publik dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID akan melakukan kegiatan melayani dan memberikan informasi sesuai dengan informasi yang diminta oleh pemohon informasi.¹³

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.¹⁴

¹²Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh 2017, *Op. Cit.*, hlm. 3.

¹³Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, *Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*, (Jakarta:Pusat Komunikasi dan Humas, 2010) hlm. 20.

¹⁴Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh 2017, *Op. Cit.*, hlm. 3.

Berdasarkan jenisnya terbagi menjadi dua kategori yaitu Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan serta Informasi yang dikecualikan. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan terbagi menjadi informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara secara serta merta dan informasi yang wajib tersedia setiap saat.¹⁵

Pelayanan informasi publik yang peneliti maksud adalah pelayanan yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) terkait informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan baik itu melalui pelayanan secara langsung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh maupun pelayanan yang dilakukan melalui website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.



¹⁵Dhoho A.Sastro, dkk., *Op. Cit.*, hlm. 23.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah peneliti lakukan terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan skripsi ini, namun juga terdapat beberapa perbedaan dari segi variabel, subjek penelitian, metode yang digunakan, fokus penelitian, tempat serta waktu penelitian. Beberapa penelitian tersebut antara lain:

Penelitian pertama berjudul “Pelaksanaan Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Mengkoordinasi dan Mengkonsolidasi Pengumpulan Bahan Informasi dan Dokumentasi di Provinsi Sulawesi Selatan”, oleh Muh. Idris Sardi Ismail, mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makasar pada tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi di Provinsi Sulawesi Selatan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian Hukum Empiris dan hasil dari penelitian tersebut adalah pelaksanaan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan bahan informasi dan dokumentasi tidak sesuai dengan aturan yang ada. Adapun faktor yang

mempengaruhi pelaksanaan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam koordinasi dan konsolidasi pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi yaitu faktor hukum dan perundang-undangan yakni tidak adanya peraturan pelaksanaan tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Faktor kedua adalah tidak adanya fasilitas pendukung yakni Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tidak memahami tugasnya dalam mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi.¹

Penelitian kedua berjudul “Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Pandeglang (Studi Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pandeglang)”, oleh Rachmat Bakhtiar, mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang pada tahun 2014. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sudah berjalan optimal karena sudah mencapai angka 85,54%. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

¹Muh. Idrus Sardi Ismail, *Pelaksanaan Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Mengkoordinasi dan Mengkonsolidasikan Pengumpulan Bahan Informasi dan Dokumentasi di Provinsi Sulawesi Selatan*, Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makasar, 2018, hal.7-8.

sudah menjalankan tugas dengan semestinya atau bisa dikatakan sudah relatif paham dengan tugas dan kewajibannya.²

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah mengenai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Namun penelitian ini fokus kepada peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muh. Idris Sardi Ismail fokus kepada pelaksanaan tugas pejabat pengelola informasi dan dokumentasi dalam mengkoordinasi dan mengkonsolidasi pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi di Provinsi Sulawesi Selatan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rakhmat Bakhtiar fokus kepada implementasi Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Pandeglang.

B. Pelayanan Informasi Publik

1. Pengertian Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan Informasi Publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu Badan Publik untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Pelayanan informasi publik dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID akan melakukan kegiatan melayani dan memberikan informasi sesuai dengan

²Rakhmat Bakhtiar, *Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Pandeglang (Studi Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pandeglang)*, Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2014, hal.16-17.

informasi yang diminta oleh pemohon informasi. Pelayanan informasi terbagi menjadi dua kegiatan berdasarkan pengelompokan informasi yang bersifat publik (disediakan dan diumumkan secara berkala, serta merta, dan tersedia setiap saat) dan yang dikecualikan.³

Dengan demikian pelayanan informasi publik di setiap dinas dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID wajib melakukan pelayanan terhadap informasi yang diminta oleh pemohon informasi serta melakukan penyebaran informasi secara menyeluruh baik itu melalui sosialisasi kepada masyarakat maupun melalui website dinas tersebut.

2. Landasan Hukum Pelayanan Informasi Publik

a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik adalah sebuah Undang-Undang yang mengkaji tentang kewajiban penyebaran informasi kepada masyarakat umum tanpa ada ketertutupan didalamnya. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik

³Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, *Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*, (Jakarta:Pusat Komunikasi dan Humas, 2010) hlm. 20.

merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.⁴

Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai pelakasa tugas dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan /atau pelayanan informasi publik sehingga setiap permintaan informasi yang masuk akan diproses dan dilayani langsung oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).⁵

Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) awalnya bernama Kebebasan Mendapat Informasi Publik (KMIP). Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu program legislatif nasional inisiatif Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) masa bakti 1999-2004. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dibahas sejak tahun 1999, setelah melewati proses selama sembilan tahun, karena tuntutan akan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik disahkan DPR pada tanggal 3 April 2008 dan diundangkan pada tanggal 30 April 2008. Kemudian diberikan waktu dua tahun untuk melaksanakan Undang-Undang ini. Pada tanggal 30 April 2010 Undang-Undang Nomor 14

⁴Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh 2017, *Op. Cit.*, hlm. 1.

⁵*Ibid.*, hlm.4

Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik efektif diberlakukan di seluruh Indonesia.⁶

b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 adalah peraturan yang dibentuk untuk pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Peraturan pemerintah ini mengatur mengenai jangka waktu pengecualian terhadap informasi yang dikecualikan dan tata cara pembayaran Ganti Rugi oleh Badan Publik Negara. Namun Peraturan Pemerintah ini tidak hanya mengatur kedua hal tersebut, tetapi mengatur juga mengenai pertimbangan tertulis kebijakan Badan Publik, Pengklasifikasian informasi yang dikecualikan dan Dokumentasi, dan pembebanan pidana denda.⁷

Peraturan Pemerintah diperlukan agar Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan yang memberikan dasar hukum pendelegasian kewenangan kepada pemerintah

⁶Dewan Perwakilan Rakyat, *Sejarah KIP*, "<https://ppid.dpr.go.id/index/statik/id/13>" diakses pada 27 Maret 2019.

⁷Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh 2017, *Op. Cit.*, hlm. 90.

untuk mengatur hal-hal yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan negara tidak atas permintaan tegas dari suatu undang-undang.⁸

c. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik adalah peraturan yang dibentuk untuk mengatur standar layanan informasi publik dalam pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Peraturan Komisi Informasi ini mengatur mengenai ruang lingkup Badan Publik, kewajiban Badan Publik dalam Pelayanan Informasi, Tanggung Jawab dan Wewenang PPID, Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan, Informasi yang dikecualikan, standar layanan publik, tata cara pengelolaan keberatan, laporan dan evaluasi, serta penyusunan prosedur operasional layanan informasi publik.⁹

Pasal 4 huruf c Perki 1/2010 mewajibkan seluruh Badan Publik menunjuk dan mengangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta wewenangnya dalam pelayanan informasi publik. Dan pasal 5 Perki 1/2010 menjelaskan bahwa Badan Publik juga bisa menunjuk pejabat fungsional seperti arsiparis dan pranata komputer untuk membantu PPID memastikan akses informasi

⁸*Ibid.*, hlm.91

⁹Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh 2017, *Op. Cit.*, hlm. 37.

publik. Dan Badan Publik dapat pula memutuskan untuk menunjuk PPID utama dan pelaksana apabila dibutuhkan. Dalam hal ini terdapat lebih dari satu PPID, Badan Publik dapat mengatur pembagian tugas, tanggung jawab, dan kewenangan antar PPID tersebut.¹⁰

Landasan hukum pelayanan informasi publik terdiri atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, dan Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik yang mana ketiga landasan hukum tersebut memperkuat anjuran untuk melakukan keterbukaan informasi publik oleh suatu Badan Publik kepada masyarakat umum dan membentuk PPID sebagai pelaksana pelayanan informasi kepada masyarakat secara cepat dan prima

3. Tujuan Keterbukaan Informasi Publik

Adapun tujuan dari keterbukaan informasi publik yaitu:

1. Menjamin hak warga negara mengetahui rencana program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik dan alasannya. Keterbukaan Informasi Publik bertujuan untuk menjamin hak warga negara untuk mengetahui segera hal yang berkaitan dengan pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh suatu badan publik

¹⁰*Ibid.*, hlm.5-6.

dengan maksud untuk meningkatkan transparansi antara pemerintah dan warga negara.

2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik. Yaitu bertujuan untuk melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh suatu badan publik dan tidak serta merta dari satu pihak saja.
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik. Tujuannya agar Masyarakat aktif dalam memberikan saran dalam hal pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh suatu badan publik serta dalam pengelolaan badan publik itu sendiri.
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, transparan, efisien dan efektif, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Yakni tujuan dari keterbukaan informasi publik yaitu untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik yang mencakup transparan, efisien dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan dihadapan masyarakat umum.
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak. Keterbukaan informasi publik dilakukan supaya masyarakat dapat mengetahui kebijakan apa yang diambil oleh badan publik yang berkaitan dengan setiap warga negara.

6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Keterbukaan informasi publik dilakukan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan terbukanya informasi mengenai badan publik masyarakat akan lebih luas pengetahuan dan wawasannya tentang badan publik terkait.
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Keterbukaan informasi publik dilakukan untuk meningkatkan kinerja badan publik terutama dalam pengelolaan informasi untuk menghasilkan informasi publik yang berkualitas dan terpercaya.¹¹

Pelaksanaan keterbukaan informasi publik memiliki tujuan tertentu diantaranya untuk menjamin hak warga negara dalam mengetahui informasi yang berhubungan dengan Badan Publik dan ikut serta dalam pengambilan keputusan publik, selain itu juga untuk mendukung penyelenggaraan negara yang baik, transparan, efektif, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Dan dengan adanya keterbukaan informasi publik akan mengembangkan ilmu pengetahuan masyarakat serta meningkatnya pelayanan informasi disetiap Badan Publik.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Informasi Publik

Pasal 4 huruf a Perki 1/2010 mewajibkan seluruh Badan Publik untuk menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan informasi publik.

¹¹Soemarno Partodihardjo, *Op. Cit.*, hlm. 40.

SOP ini merupakan bagian dari sistem informasi dan dokumentasi yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan informasi publik. Penyusunan SOP ini oleh Badan Publik berpedoman pada UU KIP, Perki 1/2010, dan Peraturan Perundang-Undangan bidang kearsipan.

SOP ini sekurang-kurangnya memuat ketentuan mengenai:

- a. Kejelasan tentang pejabat yang ditunjuk sebagai PPID;
- b. Kejelasan tentang seseorang yang ditunjuk sebagai pejabat fungsional (arsiparis, pranata komputer, petugas meja informasi, dll)
- c. Kejelasan pembagian tugas, tanggungjawab, wewenang PPID-dalam hal ini terdapat lebih dari satu PPID;
- d. Kejelasan tentang pejabat yang menduduki posisi sebagai atasan PPID yang bertanggungjawab mengeluarkan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi;
- e. Standar layanan informasi publik serta tata cara pengelolaan keberatan internal Badan Publik;
- f. Tata cara pembuatan laporan tahunan layanan informasi publik.¹²

Setiap badan publik wajib menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Publik yang sekurang-kurangnya meliputi kejelasan mengenai pejabat yang ditunjuk sebagai PPID, sehingga mudah dalam melakukan

¹²Sofyan, *Modul Bagi Badan Publik Melaksanakan UU No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*, <http://www.keuandangesa.com/wp-content/uploads/2015/04/Modul-Badan-Publik-Melaksanakan-UU-No-14-Tahun-2008-Tentang-Keterbukaan-Informasi-Publik-%E2%80%93-ICELCLD.pdf> , diakses pada 28 Maret 2019.

peayanan publik, kemudian SOP juga harus berisikan tentang kejelasan pejabat fungsional, kejelasan tentang tugas, tanggungjawab, wewenang PPID, standar layanan informasi, dan tata cara pembuatan laporan tahunan layanan informasi publik. SOP ini penting untuk dibentuk supaya PPID maupun pejabat fungsional dalam melaksanakan pelayanan publik sudah memiliki arahan dan pegangan saat melaksanakan tugasnya.

5. Hambatan dalam Pelayanan Informasi Publik

Terdapat beberapa kendala/hambatan berkaitan dengan Institusi dalam layanan informasi publik, seperti:

1. Masih lemahnya budaya pendokumentasian informasi terhadap aktivitas output kinerja sebagian besar Badan Publik. Yaitu masih kurangnya kemampuan pendokumentasian informasi oleh PPID dalam suatu badan publik.
2. Masih lemahnya penghargaan dan perlakuan terhadap informasi bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat. Yakni informasi publik masih dianggap sebagai sesuatu yang tidak dibutuhkan oleh masyarakat, padahal informasi publik sangatlah penting hal ini menyebabkan kurangnya pemohon informasi disuatu badan publik.
3. Masih lemahnya sistem administrasi organisasi sebagian besar Badan Publik yang mengakibatkan kurang tertatanya aliran informasi di lingkungan Badan Publik itu sendiri. Yakni masih kurangnya

kerjasama antar staf di Badan Publik yang menyebabkan kurang tertatanya aliran informasi di Badan Publik terkait.

4. Masih lemahnya sistem manajemen informasi di lingkungan Badan Publik sehingga mekanisme “retriving” terhadap informasi untuk pelayanan publik sering mengalami kesulitan. Yakni manajemen yang masih minim akan menghambat pelayanan yang akan dilakukan oleh PPID dalam pelayanan informasi publik.
5. Masih adanya “gap” yang cukup besar terhadap kualitas layanan informasi diantara Badan Publik sehingga sulit untuk menentukan suatu standar baku bagi kualitas mekanisme layanan publik. Yaitu antar badan publik masih belum mempunyai standar untuk malakukan pelayanan publik seharusnya hal ini harus sudah ada untuk memudahkan layanan informasi publik.
6. Masih tersistematiknya proses penangan layanan informasi masyarakat, baik tingkat pusat, daerah, maupun antara pusat dan daerah. Yakni proses pemintaan informasi harus dilakukan secara bertahap karena masih tersistematiknya sistem pelayanan informasi dan akan menyebabkan lamanya masa tunggu untuk melakukan pelayanan informasi yang diminta masyarakat.¹³

¹³Bima Sakti Wiyono Putro, *Peran PPID dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik*, Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Briwijaya Malang, 2013, hal 6-7

Pelayanan informasi publik masih banyak mengalami hambatan, hal ini merupakan hambatan dari dalam Badan Publik itu sendiri, dimana Badan Publik masih lemah dalam budaya pendokumentasian hal ini akan berdampak pada aktivitas kinerja Badan Publik itu sendiri, selain itu yang menjadi hambatan adalah lemahnya sistem organisasi Badan Publik dan lemahnya sistem manajemen sehingga dalam layanan informasi publik sering mengalami kesulitan. Sementara itu penyebaran informasi diantara Badan Publik juga masih sangat kurang dan dianggap sebagai *gap* yang sangat besar sehingga Badan Publik sulit untuk menetapkan standar pelayanan publik. Dan hambatan yang terakhir adalah masih tersistematiknya pelayanan informasi sehingga menyebabkan pelayanan informasi publik memerlukan waktu yang lama untuk memberikan informasi yang diminta oleh pemohon informasi.

C. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

1. Pengertian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik yang bertanggungjawab langsung kepada atasan PPID.¹⁴ Dengan demikian dalam pelaksanaan tugas PPID tidak hanya sendirian melainkan

¹⁴Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh 2017, *Op. Cit.*, hlm. 3.

adanya Atasan PPID, PPID Utama dan PPID pembantu yang saling berkolaborasi dalam pemenuhan permintaan informasi publik.

2. Jenis-Jenis Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Adapun jenis-jenis Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID):

a. Atasan PPID

Atasan PPID adalah pejabat yang merupakan atasan langsung pejabat yang bersangkutan dan/atau atasan dari atasan langsung pejabat yang bersangkutan.

b. PPID Utama

PPID Utama adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang melakukan pengelolaan data/dokumen internal dari suatu Badan Publik, mengkoordinasi PPID Pembantu dan mengkoordinasi pelayanan Informasi Publik

c. PPID Pembantu

PPID Pembantu adalah PPID yang membantu PPID Utama dalam melakukan pelayanan Informasi Publik atau dengan kata lain PPID pembantu disebut dengan PPID pelaksana.¹⁵

¹⁵Open Government Indonesia, *Pembentukan Perangkat PPID dalam Pemenuhan Pelayanan Publik*, <https://www.opengovindonesia.org/news/51/pembentukan-perangkat-ppid>, diakses pada 19 Maret 2019.

3. Tanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Dalam pelaksanaan tugasnya PPID hanya berwenang dan bertanggung jawab atas pelaksanaan teknis di bidang:

a. Penyimpanan informasi

PPID bertanggungjawab mengkoordinasikan penyimpanan seluruh informasi publik yang berada di Badan Publik.

b. Pendokumentasian informasi

Melakukan pendokumentasian informasi pada Badan Publik sehingga jika terjadi permintaan informasi maka PPID akan mudah dalam memberikan informasi tersebut.

c. Penyediaan informasi

Menyediakan informasi sesuai dengan permintaan pemohon informasi secara cepat dan tepat. Penyediaan informasi terbagi menjadi 2 yaitu melalui pengumuman ataupun melalui permohonan informasi oleh pemohon informasi.

d. Pelayanan informasi

Melakukan pelayanan informasi publik baik itu terhadap pemohon informasi secara langsung maupun melalui website.

e. Pengujian konsekuensi

Bertanggungjawab untuk melakukan pengujian konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan, apabila informasi yang dikecualikan

telah melewati batas waktu pengecualian informasi yaitu paling lama 30 tahun.¹⁶

4. Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

- a. Mengkoordinasi dan konsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu di setiap unit/satuan kerja. PPID melakukan koordinasi dan konsolidasi dalam hal pengumpulan informasi publik dan melakukan kerjasama antar PPID.
- b. Menyimpan dan mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik. PPID melakukan kegiatan menyimpan dan mendokumentasikan dokumen yang berhubungan dengan badan publik dan melakukan pelayanan informasi baik secara langsung maupun melalui website.
- c. Melakukan verifikasi bahan informasi publik. PPID rutin melakukan verifikasi terhadap informasi publik, yaitu dengan memastikan apakah informasi yang ada dengan memperhatikan aspek-aspek didalamnya.
- d. Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan. PPID melakukan uji konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan dengan cara memastikan apakah informasi tersebut sudah layak untuk dipublikasi atau belum. Informasi yang dikecualikan bisa menjadi informasi yang wajib diumumkan setelah melebihi masa-masa tertentu

¹⁶Soemarno Partodihardjo, *Op. Cit.*, hlm. 37-38.

dan dilakukan pengujian konsekuensi yang mendalam sebelum informasi tersebut disebar.

- e. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi. PPID rutin melakukan perbaharuan informasi kepada publik yaitu dilakukan dengan memperbaharui informasi melalui website resmi badan publik terkait secara berkala.
- f. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat. PPID melakukan kegiatan menyediakan informasi yang diminta oleh pemohon informasi dan melakukan update informasi untuk dapat diakses oleh masyarakat umum.¹⁷

Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam pelayanan informasi publik diantaranya melakukan koordinasi dan pengumpulan pada bahan informasi, melakukan penyimpanan serta menyediakan segala informasi yang dibutuhkan pemohon informasi publik, selain itu PPID juga berperan dalam verifikasi informasi publik dan rutin melakukan uji konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan, dan menyediakan informasi publik untuk diakses oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui website.

¹⁷Bima Sakti Wiyono Putro, *Peran PPID dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik*, Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Briwijaya Malang, 2013, hal 6-7

5. Kriteria Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Idealnya seorang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memiliki kemampuan teknis dibidang manajemen informasi yang meliputi:

a. Penyampaian informasi

Yakni memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi dengan baik kepada pemohon informasi sehingga informasi dapat dipahami dengan baik informasi yang disampaikan.

b. Pendokumentasian informasi

Yakni memiliki kemampuan untuk melakukan kegiatan pendokumentasian informasi publik sehingga akan mempermudah proses pelayanan informasi publik.

c. Penyediaan informasi

Yakni memiliki kemampuan untuk temu kembali informasi dan menyediakan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon informasi secara cepat dan tepat.

d. Pelayanan informasi

Memiliki kemampuan pelayanan informasi yang baik, meliputi tutur bahasa yang baik, etika dan kesopanan dalam melayani pemohon informasi.

Apabila PPID tidak memenuhi kriteria tersebut, pengelolaan Informasi Publik akan mengalami banyak persoalan. Misalnya, akan terjadi keterlambatan dan kesulitan dalam memenuhi permohonan.¹⁸

Adapun kriteria dalam petunjuk/penerapan PPID yaitu:

a. Pejabat Struktural

Pejabat struktural adalah pejabat yang memiliki kedudukan atau pekerjaan pokok di suatu Badan Publik.

b. Memiliki kompetensi dibidang pengelolaan dokumen, pengolahan data, pelayanan informasi, komunikasi dan kehumasan. Yaitu mempunyai kemampuan dalam melakukan pengolahan dokumen dan data, mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki pengetahuan di bidang kehumasan.¹⁹

Seorang PPID haruslah memiliki kemampuan yang lebih dibidang komunikasi dan manajemen informasi karena PPID akan berhadapan langsung dengan pemohon informasi untuk melakukan pelayanan publik, selain itu seorang PPID juga harus cepat dan tanggap dalam memenuhi permintaan informasi serta memiliki wawasan yang luas sehingga dengan mudah melakukan pelayanan informasi.

¹⁸Soemarno Partodihardjo, *Op. Cit.*, hlm. 36-37.

¹⁹Ristekdikti, *Tata Cara Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)*, <http://jdih.ristekdikti.go.id/v0/?q=system/files/dokumentasi/11263991598.pdf>, diakses pada 28 Maret 2019.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Racangan Penelitian

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan (*field researcch*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti yang berkaitan dengan rumusan masalah.¹ Sedangkan jenis penelitiannya adalah penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.² Penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan maupun perilaku orang-orang yang sedang diamati. Sehingga peneliti dapat mengenali objek dan merasakan apa yang mereka alami.

Alasan peneliti menggunakan metode ini karena peneliti ingin tahu lebih mendalam mengenai Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Data yang peneliti peroleh dideskripsikan dan dianalisis dalam bentuk kata-kata.

¹Moh. Kisaran, *Metode Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metode Penelitian*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), hlm.131.

²Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.1.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Penelitian dilakukan pada 18 Juni sampai dengan 20 Juni 2019 yang beralamat di Jl. Teuku Nyak Arief, Jeulingke, Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, 23115 Telp: (0651) 7552323. Alasan memilih Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sebagai lokasi penelitian karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh merupakan lembaga publik. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh ini sewajarnya menerapkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan masyarakat.

C. Asumsi Penelitian

Berdasarkan dari observasi awal yang peneliti lakukan, asumsi peneliti bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sudah memiliki pelayanan yang baik dalam melayani permintaan informasi yang masuk tetapi dalam segi fasilitas belum memadai, hal ini terlihat dari tidak adanya meja pelayanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

D. Fokus Penelitian

Menurut Spradley “Fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.” Dalam penelitian kualitatif penentuan

fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial atau lapangan.³

Fokus dalam penelitian ini adalah peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang meliputi berperan sebagai Administrator, Fasilitator, Editor Sistem Informasi dan Evaluator Pelayanan Informasi Publik. Peneliti menduga PPID sudah cukup baik dalam melayani permintaan informasi masyarakat sesuai dengan informasi yang mereka cari dan butuhkan.

E. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subyek adalah sebagian dari jumlah populasi yang dipilih yang menjadi sumber data.⁴ Subyek dalam penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah responden, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan padanya, dan istilah responden atau subjek penelitian disebut dengan informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya.⁵

³Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.38.

⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Renika Cipta, 1997), hlm.246.

⁵Sharif Hidayat, *Teori dan Prinsip Pendidikan*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm.78.

Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Data yang peneliti dapatkan mengenai peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam penyediaan permintaan informasi publik. Peneliti melakukan penelitian terhadap 4 orang PPID di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Hal ini dikarenakan bidang yang terdapat pada Struktur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berjumlah 4 bidang dan peneliti mengambil subjek 1 orang PPID dari setiap bidangnya. Adapun 4 bidang yang peneliti maksud adalah Bidang Pengelolaan Informasi, Bidang Pelayanan Informasi, Bidang Dokumentasi dan Arsip dan Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

2. Obyek Penelitian

Obyek adalah bagian dari jumlah situasi sosial yang ingin diteliti.⁷ Menurut Anto Dajan objek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah.⁸ Dengan demikian yang menjadi obyek penelitian ini adalah peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

⁷Sharif Hidayat, *Teori dan Prinsip Pendidikan*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm.78.

⁸Anto Dajan, *Pengantar Metode Statistik*, (Solo: TS Rahma Solo, 2010), hlm.122.

F. Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data yaitu pengujian keabsahan data penelitian dengan melakukan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan penelusuran bahan referensi dan *member check*.⁹ Dalam hal ini peneliti menggunakan *member check* untuk pengujian keabsahan data karena peneliti ingin mendapatkan data yang akurat.

Secara definisi *member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan telah disepakati oleh para pemberi data maka berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya. Begitupun sebaliknya.¹⁰ Dalam penelitian ini proses *member check* yang peneliti lakukan dengan cara memastikan kembali data yang telah peneliti dapatkan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sudah benar dan sesuai atau tidak dengan data yang diberikan sebelumnya, apabila data yang didapatkan sudah benar maka hasil penelitian dianggap valid dan datanya terpercaya. Alasan peneliti menggunakan metode tersebut karena peneliti hendak memastikan apakah informasi yang peneliti dapatkan tadi sudah sesuai dengan yang dimaksud oleh pemberi informasi.

⁹Sugiyono 2013, *Op. Cit.*, hlm.121.

¹⁰*Ibid.*, hlm.129.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang dilakukan untuk mendapatkan data dari suatu hal yang diteliti, tahapan ini merupakan langkah paling utama dari penelitian karena tujuannya adalah untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang dengan atau tanpa pedoman wawancara.¹¹

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara berstruktur yaitu wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara. Tujuan dari pedoman wawancara adalah untuk menuntun si pewawancara dalam melakukan wawancaranya dengan narasumber.¹² Pedoman wawancara yang peneliti gunakan adalah pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya.

Wawancara dilakukan terhadap 4 orang PPID di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh untuk mendapatkan jawaban tentang peranan PPID dalam memberikan pelayanan informasi kepada

¹¹Burhan Bugin, *Op. Cit.*, hlm.126.

¹²Rafika R.N, *Step by Step Lancar Membuat Standar Operasional Prosedur*, (Depok: Huta Publisher, 2017, hlm.130.

masyarakat. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara terhadap 3 orang informan yang pernah melakukan permintaan informasi publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh guna untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Dalam proses wawancara peneliti menggunakan alat *sound recorder* untuk merekam, buku catatan serta kamera. Peneliti membatasi durasi waktu wawancara yaitu 15 menit per orang sehingga informan tidak terlalu lama dalam memberikan jawaban. Jika informasi yang diharapkan belum didapatkan akan dilakukan perpanjangan waktu untuk wawancara dengan memberikan penambahan waktu 5 menit kepada masing-masing informan supaya jawaban yang peneliti inginkan dapat diperoleh.

2. Observasi

Menurut Nasution “Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan”. Kemudian Sanafiah Faisal mengklasifikasikan observasi menjadi observasi partisipasi (*Participant Observation*), Observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*Overt Observation and Covert Observation*), dan Observasi yang tak berstruktur (*Unstructured Observation*).¹³

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis observasi berstruktur yaitu observasi yang dipersiapkan secara sistematis tentang apa

¹³Sugiyono 2013, *Op. Cit.*, hlm. 130.

yang akan diobservasikan. Peneliti melakukan pengamatan terhadap sarana dan prasana pelayanan informasi publik dan peranan PPID dalam melayani permintaan informasi publik.

Peneliti menggunakan metode observasi berstruktur karena dengan menggunakan metode tersebut data yang didapatkan akan sesuai dengan fokus penelitian yang telah peneliti tentukan yaitu tentang peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam pelayanan permintaan informasi publik. Peneliti melihat langsung bagaimana peranan PPID dalam melayani masyarakat pemohon informasi.

H. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dipahami dengan mudah dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁴

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penggunaan analisis kualitatif, maka penginteprestasian terhadap apa yang ditemukan dan pengambilan kesimpulan

¹⁴Sugiyono 2013, *Op. Cit.*, hlm.88.

akhir menggunakan logika atau penalaran sistematis. Analisis kualitatif yang digunakan adalah model analisis interaktif, yaitu model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan dan Verifikasi.

1. Reduksi Data

Mereduksi data bisa diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya.¹⁵ Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses reduksi berlangsung terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memilih data yang berhubungan dekat dengan fokus penelitian dan membuang data yang tidak penting berdasarkan kebutuhan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini hasil wawancara akan di reduksi dengan membuang data-data yang tidak berhubungan dengan fokus penelitian yang ditetapkan sebelumnya sehingga data yang tersisa akan sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Sugiyono menyatakan bahwa, “Penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori,

¹⁵Sugiyono, *Memahami Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.92

flowchart, dan sejenisnya”. Sajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain. Penyajian data dilakukan dengan menyajikan data ke dalam satu gambaran agar lebih mudah untuk dibaca dan dipahami. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk teks naratif. Dalam penelitian ini data yang sudah didapatkan melalui wawancara dan observasi akan disajikan kedalam teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.¹⁶ Pada penelitian ini, penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara berkala sesuai dengan keadaan di lapangan sampai penyusunan laporan akhir. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah yang melalui proses reduksi data dan penyajian data, tujuannya supaya data yang telah peneliti sajikan lebih mudah dipahami oleh pembaca.

¹⁶*Ibid.*, hlm.99.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

1. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh pertama didirikan pada tahun 1969 dengan nama Perpustakaan Negara, yang berlokasi pada salah satu ruangan seluas 12 m² dikantor perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Istimewa Aceh dengan jumlah koleksi 80 eksemplar dengan tenaga pengelola 2 (dua) orang pegawai.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 8429/C/B.3/1979 tanggal 29 Oktober 1979 yang menyatakan bahwa Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Pada tahun 1989 terbit Kepres No.11 tahun 1989 yang mengatur bahwa Perpustakaan Wilayah berubah nama menjadi Perpustakaan Daerah.

Terbitnya KEPRES No. 50 tahun 1997, tentang perubahan struktur organisasi Perpustakaan Nasional RI yang berdampak pula pada perubahan nama dari Perpustakaan Daerah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh. Kemudian dengan terbitnya perda Nomor 39 tahun 2001, Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh telah menjadi salah satu lembaga Daerah dengan nama Badan Perpustakaan Provinsi Nangroe Aceh Darussalam.

Peristiwa gempa dan tsunami yang melanda Nangroe Aceh Darussalam pada tanggal 26 Desember 2004 mengakibatkan aktifitas Badan Perpustakaan terhenti beberapa bulan, karena hampir seluruh koleksi buku pustaka, rak buku, meja dan kursi baca, serta jaringan LAN (*Local Area Network*) rusak berat, dan pada bulan Mei 2005 Badan Perpustakaan Provinsi Nangroe Aceh Darussalam mulai melaksanakan aktifitasnya untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Selanjutnya melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Perangkat Daerah dan Qanun Nomor 5 Tahun 2007 tentang Suusnan Organisasi dan Tata Dinas, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Daerah Provinsi Nangroe Aceh Darussalam, maka Badan Perpustakaan Provinsi Nangroe Aceh Darussalam bergabung dengan Badan Arsip Provinsi Nangroe Aceh Darussalam dengan nomenklatur Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh sudah beberapa kali terjadinya masa pergantian pimpinan, mulai dari tahun 2008 terbentuknya/berdirinya Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh sampai dengan tahun 2016, di awal tahun 2017 Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh telah berganti nomenklatur baru menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.¹

¹Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Sejarah Singkat*, https://arpus.acehprov.go.id/?page_id=114, diakses pada 06 Juni 2019.

2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

a. Visi

Arsip dan Perpustakaan sebagai sumber informasi dan sarana pembangunan SDM yang islami.

b. Misi

1. Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen dan bukti akuntabilitas kinerja pemerintah aceh.
2. Meningkatkan pelayanan dan sarana kearsipan dan perpustakaan.
3. Menggali, Menyelamatkan, Melestarikan dan Memanfaatkan khasanah budaya aceh dan nilai-nilai dinul islam.
4. Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatus kearsipan dan perpustakaan.
5. Membina dan mengembangkan minat dan budaya baca.
6. Masyarakat meningkatkan peran perpustakaan sebagai sarana dan pembangunan SDM
7. Membina kerja sama kearsipan dan perpustakaan didalam dan luar negeri.²

²Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Visi dan Misi*, https://arpus.acehprov.go.id/?page_id=13, diakses pada 06 Juni 2019.

3. Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang perpustakaan dan kearsipan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud sesuai dengan pergub No. 124 Tahun 2016 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dinas;
2. Pelaksanaan penyusunan kebijakan bidang perpustakaan di provinsi Aceh;
3. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan perpustakaan;
4. Pelaksanaan layanan prima di perpustakaan;
5. Pelaksanaan pengembangan sistem informasi dan kerja sama perpustakaan;
6. Pelaksanaan pengembangan koleksi perpustakaan;
7. Pelaksanaan pelestarian khasanah budaya daerah;
8. Pelaksanaan pembudayaan kegemaran membaca;
9. Pelaksanaan penyusunan kebijakan bidang perpustakaan di provinsi Aceh;
10. Pelaksanaan pembinaan kearsipan terhadap SKPA di lingkungan Pemerintah Aceh, Lembaga Kearsipan Kabupaten/Kota, Badan Usaha Milik Aceh/Perusahaan Daerah Aceh, perusahaan wisata

tingkat provinsi, organisasi politik lokal, organisasi kemasyarakatan tingkat provinsi dan lembaga pendidikan tingkat provinsi serta masyarakat;

11. Pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis yang meliputi arsip aktif dan inaktif;
12. Pengelolaan arsip statis yang meliputi akuisisi, pengolahan, penyimpanan dan preservasi serta akses arsip statis;
13. Penyelenggaraan penyelamatan dan perlindungan arsip pasca bencana, arsip terjaga, arsip vital dan arsip pemilihan Gubernur;
14. Penyelenggaraan kearsipan Aceh yang mengacu pada penyelenggaraan kearsipan nasional untuk mendukung terwujudnya Pemerintah Aceh yang baik dan bersih, bermartabat dan berwibawa;
15. Pembinaan UPTD; dan pelaksanaan koodinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya di bidang perpustakaan dan kearsipan.³

4. Tugas Pokok Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

1. Bertindak sebagai administrator dan editor sistem dimana bertanggungjawab terhadap berjalannya keseluruhan sistem website

³Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Acen, *Gambaran Umum*, https://arpus.acehprov.go.id/?page_id=111, diakses pada 11 Juni 2019.

mulai dari pengaturan keamanan website, desain halaman website, pengumpulan data dan informasi, mengolah data dan informasi baik visual maupun teks, memverifikasi penyajian informasi serta memperbaharui berita terkait program dan kegiatan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh;

2. Menyampaikan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan setiap saat, secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, informasi yang tersedia dan informasi terbuka lainnya yang diminta pemohon melalui website resmi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh;
3. Melakukan kontrol fungsionalitas website termasuk penataan administrasi website serta maintenance database yaitu proses pemeliharaan, perbaikan dan backup database website secara berkala, bertanggung jawab terhadap keamanan sistem dan mengevaluasi setiap berita dan informasi yang disampaikan pengunjung website baik yang bersifat internal maupun eksternal;
4. Bertanggungjawab untuk memilah dan memilah setiap pertanyaan pengunjung website untuk kemudahan evaluasi dan dilaporkan kepada atasan sebelum dimuat kembali pada halaman website serta

melaksanakan tugas lainnya yang berkaitan dengan pelayanan informasi dan dokumentasi publik.⁴

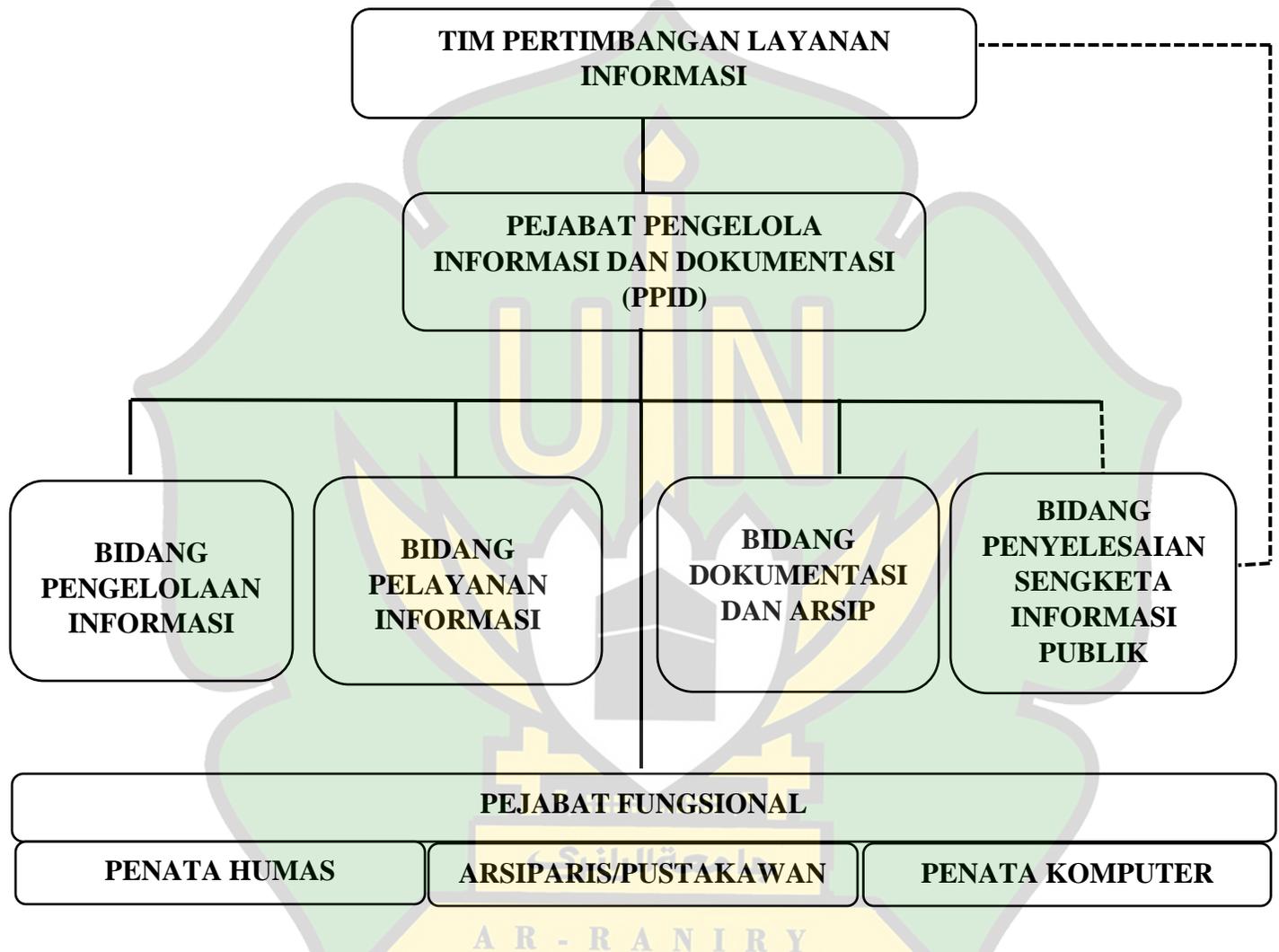
5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berpedoman pada UU KIP, Perki 1/2010, dan Peraturan Perundang-Undangan bidang kearsipan. SOP ini sekurang-kurangnya memuat ketentuan mengenai:

- a. Kejelasan tentang pejabat yang ditunjuk sebagai PPID;
- b. Kejelasan tentang seseorang yang ditunjuk sebagai pejabat fungsional (arsiparis, pranata komputer, petugas meja informasi, dll)
- c. Kejelasan pembagian tugas, tanggungjawab, wewenang PPID- dalam hal ini terdapat lebih dari satu PPID;
- d. Kejelasan tentang pejabat yang menduduki posisi sebagai atasan PPID yang bertanggungjawab mengeluarkan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi;
- e. Standar layanan informasi publik serta tata cara pengelolaan keberatan internal Badan Publik;
- f. Tata cara pembuatan laporan tahunan layanan informasi publik.⁵

⁴SK Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh 2018

Struktur PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh



Keterangan :

————— : Garis Komando

----- : Garis Pembinaan

⁵Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Permintaan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan suatu sub bagian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang dibentuk berdasarkan perintah untuk menjalankan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pegawai yang bekerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang memiliki kriteria tertentu yakni memiliki kemampuan lebih dalam bidang komunikasi dan informasi. Tujuan dari dibentuknya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah untuk menyediakan dan melayani permohonan informasi secara transparan kepada publik dan pelayanan informasi yang baik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.⁶

Kegiatan pelayanan informasi publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dilakukan dengan dua cara yaitu dengan langsung mendatangi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh atau melalui website. Setiap permintaan informasi yang masuk akan diproses dan dilayani langsung oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas

⁶Didi Setiadi, Penerapan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung, pra-riSET*, 21 November 2018

Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.⁷ Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh adalah sebagai (1) Adminsitrator, (2) Fasilitator, (3) Operator Sistem Informasi, dan (4) Evaluator dalam hal pelayanan informasi publik.

Pertama Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berperan sebagai administrator yang memiliki hubungan sangat erat dengan pengelolaan administrasi yang berupa pengumpulan, pencatatan, penyusunan, pengolahan data dan pendokumentasian seluruh informasi yang berkaitan dengan badan publik, tidak hanya itu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh juga melakukan kegiatan verifikasi penyajian informasi dan memperbaharui berita dan data yang terkait dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.⁸

Kedua, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berperan sebagai Fasilitator, yaitu menyediakan layanan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi dan melayani serta memproses setiap permintaan informasi publik yang masuk ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, baik secara langsung ataupun melalui website. Informasi yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi

⁷Hendra Mirza, Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung*, 18 Juni 2019

⁸Muhidi, Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung*, 18 Juni 2019

dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh bisa berbentuk dokumen dan visual sesuai dengan yang diminta oleh pemohon informasi. Selain itu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh juga akan membantu mengalihkan pemohon informasi ke dinas terkait jika pemohon informasi meminta informasi yang bukan milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.⁹ Hal ini terlihat dari peranan PPID yang mengadakan semua informasi yang dibutuhkan dan sebagai orang yang mengalihkan pemohon informasi ke dinas terkait ketika informasi yang diinginkan bukan milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Kasus ini pernah terjadi pada masa setelah Tsunami Aceh, banyak pemohon informasi yang mencari data ijazah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dan pemohon informasi tersebut harus dibantu alihkan ke Dinas terkait yang memiliki data tersebut, selain itu PPID juga melakukan pelayanan setiap ada permintaan informasi yang masuk PPID yang mencari dan mengumpulkan informasi serta PPID juga rutin memperbaharui data informasi mengenai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Ketiga, berperan sebagai Operator Sistem Informasi yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh bertanggungjawab terhadap berjalannya keseluruhan aktifitas sistem website, mulai dari hal menjaga keamanan website, desain halaman

⁹Syahrizal, Peranan PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Wawancara Langsung, pra-riset, 22 November 2018

website, dan rutin melakukan update informasi dan berita di halaman website serta melayani permintaan informasi yang masuk melalui website.¹⁰ Hal ini dapat dilihat dari rutusnya update website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mengenai berita dan informasi yang dilakukan setiap hari kerja oleh PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Menurut pengamatan yang peneliti lakukan terhadap website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh setiap hari ada 1 sampai 2 postingan berita terbaru yang di upload oleh PPID ke website lembaga tersebut.

Keempat, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berperan sebagai evaluator setiap pertanyaan informasi publik yang masuk ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dan selanjutnya melaporkan kepada atasan tentang permintaan informasi yang masuk tersebut. Selain itu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh juga rutin melakukan evaluasi terhadap layanan yang telah dilakukan untuk meningkatkan layanan informasi publik.¹¹ Hal ini terlihat dari PPID rutin mengajukan pertanyaan kepada pemohon informasi apakah sudah puas dengan informasi yang didapatkan atau belum untuk mengevaluasi pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

¹⁰Hendra Mirza, Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung*, 18 Juni 2019

¹¹Muhidi, Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung*, 18 Juni 2019

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan 3 orang pemohon informasi mengenai pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mereka berpendapat bahwa PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sudah melakukan pelayanan informasi publik dengan baik, informasi yang ingin didapatkan diberikan dalam bentuk dokumen dan penjelasan langsung dari PPID, dan untuk pelayanan dilakukan berkisar selama 2-4 hari kerja. Jika data yang diminta sudah didapatkan maka dihubungi langsung oleh PPID untuk melakukan pengambilan dokumen yang diminta.¹⁶

Pelayanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dilakukan tanpa dipungut biaya, dalam proses pelayanan informasi publik pemohon informasi merasa kebingungan saat ingin melakukan permintaan informasi karena tidak adanya meja layanan informasi padahal jika sudah ada akan lebih memudahkan pelayanan yang dilakukan.¹⁷ Jenis informasi publik yang umumnya diminta oleh pemohon informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh adalah informasi mengenai perpustakaan dan kearsipan. Saat pemberian informasi dan data yang dilakukan oleh PPID pemohon informasi sering merasa kebingungan dan tidak mengerti dengan data yang disampaikan

¹⁶Rodha Sartika, Evaluasi Pelayanan Informasi Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung*, 24 Juli 2019.

¹⁷Nova Aprianti, Evaluasi Pelayanan Informasi Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung*, 24 Juli 2019.

oleh PPID, tetapi PPID akan melakukan penjelasan kembali mengenai informasi publik yang diminta.¹⁸

2. Hambatan yang dihadapi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Permintaan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Hambatan yang dihadapi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik meliputi kurangnya kerjasama antar PPID dengan Staf, Kurangnya pemahaman pemohon informasi mengenai informasi publik dan masih kurangnya sarana dan prasarana pelayanan informasi publik. *Pertama*, masih kurangnya kerjasama antar staf dengan PPID sehingga permintaan informasi akan memerlukan waktu yang lama dikarenakan PPID harus mendapatkan data terlebih dahulu dari masing-masing bidang.

Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi publik seharusnya dilakukan dengan cepat, paling lambat sebuah permintaan informasi sudah dilayani dalam 10 hari kerja, dan jika PPID belum menemukan informasi yang diminta maka ada perpanjangan waktu selama 7 hari kerja. Pada kenyataannya masih ada permintaan informasi yang dilayani melebihi batas yang telah ditetapkan asalkan ada pemberitahuan terlebih

¹⁸Asmaul Husna, Evaluasi Pelayanan Informasi Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung*, 24 Juli 2019.

dahulu kepada pemohon informasi. Solusinya untuk hal ini PPID dan Staf harus lebih sering diberi sosialisasi tentang keterbukaan informasi publik yang biasanya dilakukan oleh Pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sendiri ataupun melalui pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Persandian Aceh yang menjadi lembaga induk pelayanan informasi publik di Aceh guna untuk meningkatkan pengetahuan dan kerjasama antar elemen disetiap dinas.¹²

Kedua, hambatan yang sering dialami oleh PPID dalam pelayanan informasi publik adalah kurangnya pemahaman pemohon informasi terhadap informasi publik hal ini terlihat dari banyaknya jumlah permintaan informasi yang dikecualikan dan banyaknya pemohon yang meminta informasi yang bukan milik dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, tidak jarang permintaan informasi yang seperti itu akan ditolak. Padahal pada Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebenarnya sudah diatur mengenai informasi yang dikecualikan tetapi para pemohon informasi masih saja melakukan permintaan informasi tersebut, bahkan ada pula pemohon informasi yang meminta informasi milik dinas lain ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Solusinya untuk hal tersebut pemohon informasi tadi akan diberikan pemahaman tentang informasi yang dikecualikan, dan jika ada yang meminta informasi milik dinas lain akan

¹²Hendra Mirza, Hambatan dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung*, 18 Juni 2019

dibantu alihkan ke dinas yang memiliki informasi terkait oleh PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.¹³

Ketiga, Sarana dan Prasarana yang masih belum lengkap juga menjadi hambatan tersendiri bagi PPID dalam pelayanan informasi publik. Saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh belum memiliki fasilitas kerja yang lengkap seperti belum adanya *desk* layanan langsung, fasilitas ini wajib dimiliki oleh setiap dinas supaya pelayanan informasi dapat berjalan dengan baik dan pemohon informasi tidak kebingungan ketika hendak melakukan permohonan informasi.

Untuk saat saat pemohon informasi yang datang ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh harus terlebih dulu mengunjungi bagian humas untuk permintaan informasi publik dan baru dialihkan ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Seharusnya pelayanan informasi langsung dapat dilakukan melalui *desk* layanan langsung yang disana sudah ada Staf PPID untuk melayani permintaan informasi publik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh juga belum memiliki mesin *fotocopy* yang mana sarana ini sangat dibutuhkan apabila ada pemohon informasi yang meminta informasi dalam bentuk dokumen tercetak. Untuk melakukan *fotocopy* dokumen PPID harus keluar dari kantor hal ini akan menghambat pelayanan informasi yang dilakukan. Kasus ini pernah terjadi

¹³Syahrizal, Hambatan dalam Pelayanan Informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung, pra-riset*, 04 Desember 2018

pada saat seorang peneliti ingin melakukan penelitian tentang sejarah masa kerajaan aceh dan meminta data di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, karena banyaknya data yang diinginkan PPID harus melakukan *fotocopy* diluar dan dana yang dikeluarkan oleh pemohon informasi tergolong cukup banyak.

Permintaan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sebenarnya tidak dikenakan biaya, apabila informasi yang diminta dalam jumlah banyak maka biaya untuk menggandakan dokumen tersebut ditanggung oleh pemohon informasi itu sendiri. Untuk solusinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh harus segera melakukan pengadaan sarana yang belum dimiliki supaya pelayanan informasi dapat berjalan dengan lancar dan prima.¹⁴

Menurut Standar Layanan Informasi Publik setiap PPID wajib melayani dan memberikan informasi dalam bentuk salinan informasi kepada pemohon informasi publik baik secara langsung ataupun melalui media elektronik. Hal ini diatur pada bagian ketiga pasal 25 ayat 2 yang menyatakan bahwa pemohon informasi publik memiliki akses untuk melihat informasi publik yang dibutuhkan di tempat yang memadai untuk membaca dan/atau memeriksa informasi publik yang dimohon dan pemohon informasi mendapatkan salinan informasi yang dibutuhkan. Maka dari itu pengadaan

¹⁴Hendra Mirza, Hambatan dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *Wawancara Langsung*, 18 Juni 2019

sarana dan prasarana untuk pelayanan informasi publik dianggap penting dan apabila tidak lengkap akan menjadi hambatan tersendiri bagi PPID dalam melakukan pelayanan informasi publik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian baik secara teoritis maupun uraian dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka yang menjadi kesimpulan dari pembahasan ini adalah:

1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berperan sebagai Administrator, Fasilitator, Operator Sistem Informasi, dan Evaluator dalam hal pelayanan informasi publik.
2. Hambatan yang dihadapi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh adalah masih kurangnya kerjasama antara PPID dengan staf bagian, kurangnya pemahaman pemohon informasi tentang informasi publik, dan tidak lengkapnya sarana pelayanan informasi publik seperti belum adanya *deks* layanan langsung dan mesin *fotocopy*.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Permintaan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berikut ini peneliti merangkai beberapa saran:

1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) hendaknya lebih aktif dalam hal promosi tentang keterbukaan informasi publik secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mengetahui tentang keterbukaan informasi publik dan tahu kemana harus mendapatkan informasi publik yang diinginkan.
2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) hendaknya lebih meningkatkan layanan informasi sehingga dapat termasuk dalam 10 Daftar PPID terbaik di Kota Banda Aceh.
3. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh hendaknya segera mengadakan fasilitas pendukung yang belum tersedia seperti *desk* pelayanan langsung, mesin *fotocopy*, dan struktur PPID untuk memudahkan pelayanan informasi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Wijaya, *Peran Samsat dalam Upaya Pencegahan Penanggulangan Pemalsuan Surat Kendaraan Bermotor Studi Samsat Purwekerto*, Skripsi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Purwekerto, 2015
- Anto Dajan, *Pengantar Metode Statistik*, Solo: TS Rahma Solo, 2010
- Bima Sakti Wiyono Putro, *Peran PPID dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik*, Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Briwijaya Malang, 2013
- Dewan Perwakilan Rakyat, *Sejarah KIP*, “<https://ppid.dpr.go.id/index/statik/id/13>” diakses pada 27 Maret 2019.
- Dhoho A.Sastro, dkk., *Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik*, Jakarta: Pelitaraya Selaras, 2010
- Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*, Banda Aceh: Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh, 2017
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, *SK Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh 2018*, Banda Aceh, 2018
- Khatib A. Latief, *Pedoman Umum Teknik Penulisan Skripsi*, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2014
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, *Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*, Jakarta: Pusat Komunikasi dan Humas, 2010
- Kumparan News, *Keterbukaan Informasi Publik di Aceh Belum Memuaskan*, <https://kumparan.com/kumparannews/keterbukaan-informasi-publik-di-aceh-belum-memuaskan-1548163734078677866>, diakses pada 27 April 2019

- Moh. Kisaran, *Metode Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metode Penelitian*, Malang: UIN Malang Press, 2008
- Muh. Idrus Sardi Ismail, *Pelaksanaan Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Mengkoordinasi dan Mengkonsolidasikan Pengumpulan Bahan Informasi dan Dokumentasi di Provinsi Sulawesi Selatan*, Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makasar, 2018
- Mustafa Lutfi dan M. Iwan Setiawan, *Meneropong Komisi Informasi Publik*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2014
- Open Government Indonesia, Pembentukan Perangkat PPID dalam pemenuhan pelayanan publik, <https://www.opengovindonesia.org/news/51/pembentukan-perangkat-ppid>, diakses pada 19 Maret 2019.
- Pemerintah Aceh, *Gambaran Umum*, https://arpus.acehprov.go.id/?page_id=111, diakses pada 11 Juni 2019.
- Pemerintah Aceh, *Tentang PPID*, <https://ppid.acehprov.go.id/v2/pages/about>, diakses pada 04 April 2019
- Rafika R.N, *Step by Step Lancar Membuat Standar Operasional Prosedur*, Depok: Huta Publisher, 2017
- Rakhmat Bakhtiar, *Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Pandeglang (Studi Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pandeglang)*, Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2014
- Ristekdikti, *Tata Cara Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)*, <http://jdih.ristekdikti.go.id/v0/?q=system/files/dokumen-tasi/11263991598.pdf>, diakses pada 28 Maret 2019
- Sharif Hidayat, *Teori dan Prinsip Pendidikan*, Jakarta: Erlangga, 2008
- Sofyan, *Modul Bagi Badan Publik Melaksanakan UU No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*, <http://www.keuangandesia.com/wp-content/uploads/2015/04/Modul-Badan-Publik-Melaksanakan-UU-No-14->

Tahun-2008-Tentang-Keterbukaan-Informasi-Publik-%E2%80%93-ICELCLD.pdf , diakses pada 28 Maret 2019.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta, 2012

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Renika Cipta, 1997

Yasnita Dwi Putri, *Peran Samsat dalam Upaya Pencegahan Penanggulangan Pemalsuan Surat Kendaraan Bermotor Studi Samsat Purwokerto*, Skripsi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2015



PEDOMAN OBSERVASI

1. Identitas observasi

- a. Lembaga yang diamati : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh
b. Hari/Tanggal : 18 Juni 2019
c. Waktu : 10.00-11.00

2. Aspek-aspek yang diamati

- a. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan informasi publik
b. Pelaksanaan pelayanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

3. Lembar Observasi

- a. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan informasi publik

No	Sarana dan Prasana	Hasil Observasi
		Jumlah
1	<i>Desk Layanan Langsung</i>	-
2	<i>Desk Layanan Via Media Elektornik</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Website</i>• <i>E- Mail</i>• Facebook• Instagram	1 1 1 -
3	<i>Fasilitas Pendukung</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Komputer</i>• <i>Printer</i>	1 1 1

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Scanner</i> • <i>Fotocopy</i> • Telepon • <i>Fax</i> 	- 1 1
4	Struktur Organisasi PPID	-
5	Standar Operasional Prosedur (SOP)	-

b. Pelaksanaan pelayanan informasi publik oleh PPID

No	Aspek yang diamati	Hasil Observasi (Beri tanda ✓)	
		Ya	Tidak
1	Melakukan Pelayanan Informasi Publik setiap hari kerja	✓	
2	Melayani permintaan informasi dalam waktu 10 hari kerja	✓	
3	Pelayanan informasi dilakukan efektif dan hemat biaya	✓	
4	PPID melakukan pengujian konsekuensi terhadap suatu informasi yang dikecualikan	✓	
5	Koodinasi antara PPID Utama dengan PPID Pelaksana dalam Pelayanan Informasi Publik	✓	
6	PPID melakukan pembaharuan informasi melalui website secara berkala	✓	
7	PPID melakukan promosi kepada masyarakat umum mengenai pelayanan informasi publik		✓

PEDOMAN WAWANCARA

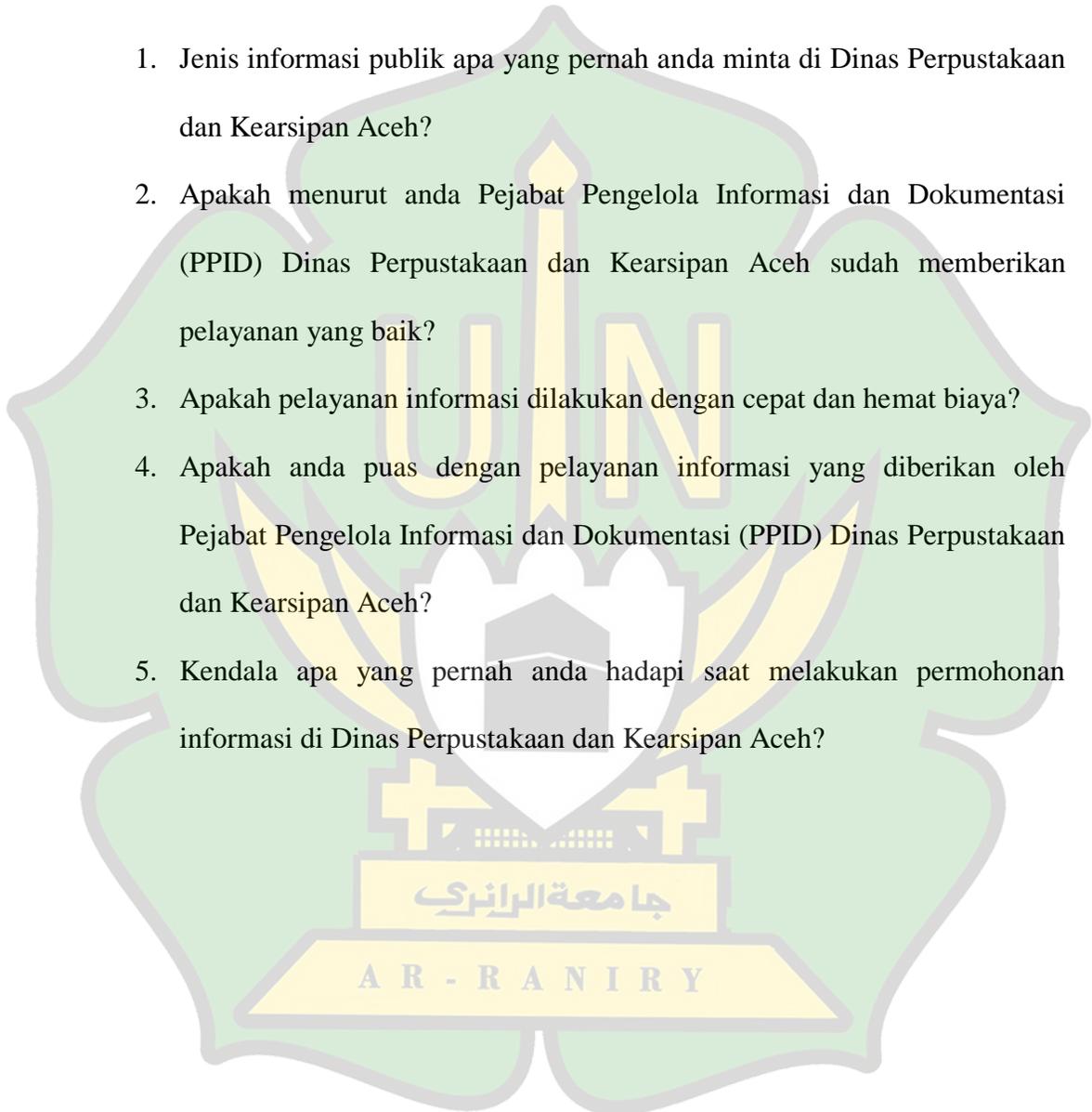
DENGAN PPID DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH

1. Apakah anda yang menyusun dan menjalankan kebijakan informasi dan dokumentasi?
2. Apakah melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadi tugas Anda?
3. Apakah anda rutin melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan dan melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi?
4. Jenis informasi publik apa yang paling dominan diminta oleh pemohon informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?
5. Bagaimana Prosedur permintaan informasi publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?
6. Strategi apa yang anda lakukan untuk dapat melayani permintaan informasi secara cepat dan prima?
7. Cara apa yang anda lakukan untuk mempromosikan tentang keterbukaan informasi publik kepada masyarakat umum?
8. Adakah kesulitan dan hambatan yang anda alami selama melakukan pelayanan informasi publik dan apa solusi anda untuk masalah tersebut?
9. Apakah dalam proses permintaan informasi publik dikenakan biaya? Jika ada berapa biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon informasi publik setiap melakukan permohonan informasi.

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PEMOHON INFORMASI

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH

1. Jenis informasi publik apa yang pernah anda minta di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?
2. Apakah menurut anda Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sudah memberikan pelayanan yang baik?
3. Apakah pelayanan informasi dilakukan dengan cepat dan hemat biaya?
4. Apakah anda puas dengan pelayanan informasi yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?
5. Kendala apa yang pernah anda hadapi saat melakukan permohonan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor: 488/Un.08/FAH/KP.004/03/2019
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Pertama : Menunjuk saudara :

1. Nurhayati Ali Hasan, M.LIS (Pembimbing Pertama)
 2. Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS (Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Ira Novita
NIM : 150503045
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
5. Arsip

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 11 Maret 2019 M
04 Rajab 1440 H





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-340/Un.08/FAH.I/PP.00.9/06/2019

10 Juni 2019

Lamp :

Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yth.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

di-

Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan:

Nama : Ira Novita
Nim/Prodi : 150503045 / S1-IP
Alamat : Tanjung Selamat

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul "**Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas kerjasama dan partisipasi kami sampaikan ucapan terimakasih.

Wassalam,
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Kelembagaan



Abdul Manan



PEMERINTAH ACEH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jln. T. Nyak Arief Telepon : (0651) 7552323, Faximile : (0651) 7551239 Banda Aceh
Website : arpus.acehprov.go.id E-mail : arpus@acehprov.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 57 /Ktr /2019

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **Ira Novita**
N I M : 150503045
Jurusan/Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

benar telah melakukan penelitian Ilmiah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul "**Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**" guna memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian akhir Perkuliahan pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Program Studi Ilmu Perpustakaan.

2. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 8 Juli 2019

a.n. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
SEKRETARIS,


DRS. SYAHARWARDI, M. Si
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19620223 198503 1 004

AR - RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Ira Novita
Tempat/Tanggal Lahir : Blangpidie / 21 Agustus 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Alamat : Jalan Perdagangan No.21 Kec. Blangpidie,
Kab. Aceh Barat Daya
Pekerjaan : Mahasiswa
No Hp : 082272838659
Email : Ira.novita210897@gmail.com
2. Nama Orang Tua
a. Ayah : Alm. Suhairil Syukur
b. Ibu : Almh. Suryati
Pekerjaan
a. Ayah : Wiraswasta
b. Ibu : IRT
Alamat : Jalan Perdagangan No.21 Kec. Blangpidie,
Kab. Aceh Barat Daya
3. Riwayat Pendidikan
SD/MIN : SD Negeri 1 Aceh Barat Daya
SMP/MTsN : SMP Negeri 1 Aceh Barat Daya
SMA/MAN : SMA Negeri Unggul Tunas Bangsa ABDYA

Banda Aceh, 3 Juli 2019

Ira Novita