

**PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI
DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN STATISTIK KOTA
BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

**DWI ANJAS PRATIWI
NIM. 190403005
Prodi Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH**

2024

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Prodi Manajemen Dakwah

Oleh

Dwi Anjas Pratiwi
NIM. 190403005

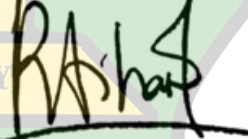
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Jailani, M.Si.
NIP. 196010081995031001

Pembimbing II



Raihan, S.Sos.I., M.A.
NIP. 198111072006042003

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Manajemen Dakwah


Diajukan Oleh

DWI ANJAS PRATIWI
NIM. 190403005


Pada Hari/Tanggal
Rabu, 26 Juni 2024
19 Dzulhijjah 1445
di

Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah:

Ketua


Dr. Jailani, M.Si
NIP. 196010081995031001

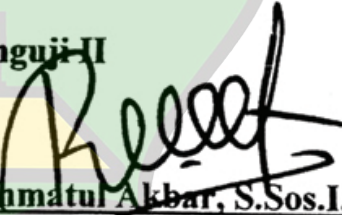
Sekretaris


Raihan, S.Sos.I., M.A.
NIP. 198111072006042003

Penguji I


Fakhruddin, S.E., M.M
NIP. 196406162014111002


Penguji-II


Rahmatul Akbar, S.Sos.I., M.Ag.
NIP. 199010042020121015



Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry


Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd
NIP. 196412201984122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Dwi Anjas Pratiwi

NIM : 190403005

Jenjang : Strata 1 (S-1)

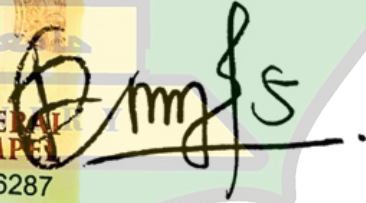
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 20 Juni 2024

Yang Menyatakan,




Dwi Anjas Pratiwi
NIM. 190403005

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengelolaan informasi publik dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik (Diskominfo) Kota Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan informasi publik di Diskominfo meliputi beberapa tahapan, yaitu pengumpulan informasi, klasifikasi informasi, pendokumentasian informasi, dan pelayanan informasi. Setiap tahapan memiliki peran penting dalam memastikan informasi yang disampaikan kepada masyarakat akurat, relevan, dan mudah diakses. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan informasi publik, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, serta peluang yang ada, seperti peningkatan partisipasi masyarakat dan penggunaan teknologi informasi yang lebih canggih. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pengelolaan informasi publik yang lebih efektif di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: pengelolaan informasi publik, pelayanan masyarakat, Diskominfo.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat-Nya karena rahmat serta kehendak-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. shalawat beriringkan salam tidak lupa penulis sanjung sajikan kepada Nabi Muhammad SAW yang mana oleh beliau telah membawa kita dari alam kebodohan menuju alam yang peuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Informasi Publik dalam Peningkatan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh”** yang merupakan salah satu tugas akhir dari Prodi Manajemen Dakwah. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga peneliti tujukan kepada kedua orangtua serta segenap keluarga yang telah mendo’akan dan mengorbankan semua dan segala sesuatu untuk keberhasilan dan kesuksesan baik secara moril maupun materil, serta mendukung penuh dari awal hingga akhir proses perkuliahan berlansung, do’a dan semangat sehingga peneliti terpacu menyelesaikan perkuliahan untuk meraih gelar sarjana.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Bapak Dr. Jailani, M.Si. Selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu kepada penulis

untuk memberikan dukungan, motivasi, dan mengingatkan penulis untuk fokus terhadap target serta Ibu Raihan S.Sos.I., M.A. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing, memberikan masukan, memotivasi, serta bekerja keras agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian, ucapan terimakasih penulis juga ditujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, di antaranya:

1. Ibu Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwa dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Ibu Dr. Sakdiah, M.Ag selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah dan Bapak Khairul Habibi, S.Sos.I., M.Ag selaku Penasihat Akademik.
3. Bapak Fakhruddin, S.E., M.M selaku penguji I dan bapak Rahmatul Akbar, S.Sos.I., M.Ag selaku penguji II
4. Seluruh Dosen serta staf pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Seluruh Pejabat pemerintah Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda aceh yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
6. Rably Aditya Putra selaku abang tercinta dan satu-satunya penulis, yang telah mampu berperan sebagai ayah pengganti sejak ayah tiada.
7. Raudzatul Munawarah, S.Sos., Ramadhan, S.H., dan Fikri Maulana Sidiq selaku teman seperjuangan semasa kuliah yang selalu memberikan semangat serta support dalam proses pengerjaan skripsi ini.

8. Segenap keluarga WSM Squad yaitu Salsah Dila, Galuh Ayu Andini, Nurissa Aulia, Nike Hesti, Viola Haninda, Ade Dwi Mashita, Khoir Nadaya, Nadiya Tri Dayanti dan Nurhaliza Khesya selaku sahabat penulis sejak masa pendidikan Sekolah Dasar hingga kini, yang selalu memberikan support baik dalam keadaan suka maupun duka.
9. Feby Putri, Hindia, Fourttwenty, dan Nadin Amizah selaku musisi yang telah menciptakan karya-karya indah, menginspirasi serta mampu membangun semangat penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sesungguhnya hanya Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, bila terdapat kekurangan dan kesalahpahaman dalam penulisan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Banda Aceh, 25 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Penelitian Sebelumnya Yang Relevan	9
B. Pengertian Pengelolaan	11
C. Informasi Publik	14
1. Pengertian Informasi Publik	14
2. Jenis-jenis Informasi Publik	15
3. Pengelolaan Informasi Publik	17
D. Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Metode dan Pendekatan Penelitian	20
B. Jenis Penelitian	21
C. Lokasi Penelitian	22
D. Subjek Penelitian.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data	22

F. Teknik Pengumpulan Data	24
G. Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN	27
A. Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian	27
1. Sejarah Diskominfo Kota Banda Aceh	27
2. Visi dan Misi	29
3. SDM dan Kualifikasi	30
4. Tugas Pokok dan Wewenang	32
B. Hasil Penelitian	33
1. Pengelolaan Informasi Publik dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Diskominfo Kota Banda Aceh	33
2. Tantangan dan Peluang Pengelolaan Informasi Publik dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat	40
C. Pembahasan	42
1. Pengelolaan Informasi Publik dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Diskominfo Kota Banda Aceh	42
2. Tantangan dan Peluang Pengelolaan Informasi Publik dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat	53
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

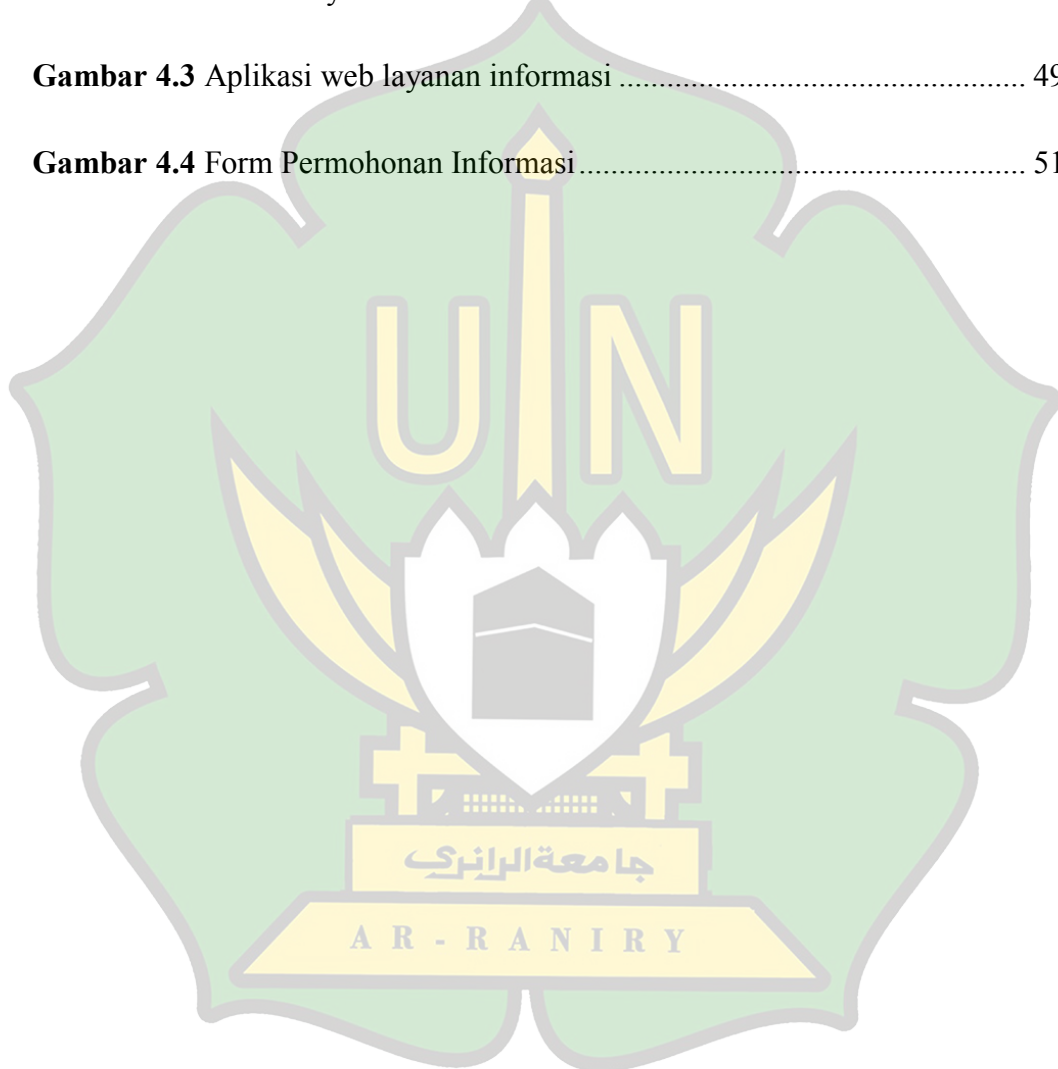
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis informasi yang dikecualikan berdasar UU No. 14 tahun 2008.....	16
Tabel 4.1 Daftar Pejabat Struktural dan Pejabat PPID Kota Banda Aceh	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Susunan SDM Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Banda Aceh	32
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Permohonan Informasi	48
Gambar 4.3 Aplikasi web layanan informasi	49
Gambar 4.4 Form Permohonan Informasi	51



LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan (SK) Dosen Pembimbing Skripsi Dari Fakultas
Dakwah Dan Komunikasi Uin Ar-Raniry
- Lampiran 2 : Surat Keterangan (SK) Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan (SK) Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Lembar Panduan Wawancara
- Lampiran 5 : Dokumentasi
- Lampiran 6 : Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Informasi merupakan hak dasar bagi manusia terutama dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya agar dapat tercapai aktualisasi diri dan pengembangan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional, keterbukaan informasi publik merupakan sarana mewujudkan pemerintahan yang baik dan demokratis, sekaligus sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kebijakan publik.

Hak untuk mendapatkan informasi sebenarnya sudah diatur dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pada perubahan kedua UUD 1945 pasal 28 F tentang Hak atas informasi yang menyatakan bahwa "*Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia*". Sebagaimana juga disampaikan dalam salah satu ayat Al-Quran yang relevan yaitu QS. Al-Ma'idah (5): 8:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ
شَتَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْا اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى وَاَتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ
خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu menjadi saksi bagi Allah, dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."*

Ayat ini menjelaskan bahwa pentingnya keadilan dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam penyampaian informasi. Keadilan dalam pengelolaan informasi memastikan bahwa semua pihak memiliki akses yang sama terhadap informasi yang diperlukan untuk mengambil keputusan yang tepat. Dengan demikian, prinsip-prinsip yang terkandung dalam ayat ini dapat menjadi dasar bagi penelitian tentang pengelolaan informasi publik dalam konteks peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Secara konsep, hak untuk mendapat informasi dapat dipahami sebagai pertanggungjawaban penuh negara terhadap rakyat. Badan Publik, yang dibiayai oleh rakyat dan diawasi oleh pejabat publik terpilih, memiliki tanggungjawab untuk melaksanakan kewajiban mereka secara terbuka. Namun, dalam penyampaian suatu informasi sering kali kita menemui adanya ketidak-akuratan dan ketidak-lengkapan informasi yang terjadi karena tidak adanya keterbukaan dalam menyampaikan informasi. Dalam konteks ini, Al-Quran memberikan pandangan yang kuat tentang pentingnya transparansi, kejujuran, dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi. Al-Quran mengajarkan bahwa penyampaian informasi yang jujur dan benar adalah suatu kewajiban, dan bahwa informasi yang disampaikan

haruslah bermanfaat dan tidak menyesatkan. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Hujurat (49): 6:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا
بِجَهْلَةٍ فَتُصِبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦﴾

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu."*

Ayat ini mengajarkan pentingnya memverifikasi informasi sebelum menyebarkannya kepada orang lain. Dalam konteks pengelolaan informasi publik, hal ini menunjukkan pentingnya integritas dan kehati-hatian dalam menyediakan informasi yang akurat kepada masyarakat. Dengan memastikan informasi yang disampaikan benar dan valid, pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan karena masyarakat akan memperoleh informasi yang tepat dan berguna bagi kehidupan mereka.

Selain itu, keterbukaan informasi publik masih sulit dilakukan karena pejabat dan badan publik beranggapan apabila melibatkan masyarakat dapat memengaruhi penilaian buruk terhadap kinerja badan publik. Padahal, transparansi informasi penyelenggara pemerintah dapat menimbulkan peran serta masyarakat dalam membangun serta mengembangkan sistem pemerintahan yang demokratis dan partisipatif. Guna menjamin hak masyarakat tersebut pemerintah menetapkan Undang-undang Nomor 14

Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, tentang Pelaksanaan Informasi Publik.

Selain itu, perkembangan teknologi juga mempengaruhi adanya proses pengelolaan informasi publik. Perkembangan teknologi informasi sangat berperan dalam menunjang kegiatan-kegiatan organisasi. Oleh sebab itu, banyak organisasi swasta maupun pemerintahan membangun dan mengembangkan sistem informasi manajemennya sendiri. Penerapan sistem informasi manajemen akan membantu aparat pemerintahan atau badan publik dalam melaksanakan pekerjaannya ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, implementasi sistem informasi manajemen di kantor-kantor pemerintahan relatif masih rendah jika dibandingkan dengan implementasi sistem informasi manajemen yang ada pada perusahaan-perusahaan swasta. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya hambatan dalam pengimplementasian seperti keterbatasan kemampuan SDM untuk mengelola sistem informasi hingga keterbatasan sarana dan prasarana untuk mendorong implementasi SIM tersebut.

Hadwi Sanjojo (2008) juga mengutarakan tentang rendahnya implementasi SIM di instansi-instansi pemerintahan disebabkan antara lain:¹

(a) Belum adanya satuan kerja yang secara struktural bertanggung jawab dalam pembangunan sistem informasi, (b) Keterbatasan dalam penguasaan sistem informasi, (c) sistem informasi dilaksanakan secara mandiri di masing-masing satuan kerja, (d) keterbatasan kemampuan SDM untuk

¹ Hadwi Sanjojo, *Sistem Informasi Manajemen di Instansi Pemerintahan*, (Jakarta: Pustaka Ilmu, 2008), hal. 75

pengelolaan sistem informasi manajemen.² Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh sebagai badan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan keterbukaan informasi publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Dengan membuka akses publik terhadap informasi diharapkan Diskominfo Kota Banda Aceh dapat mempercepat perwujudan pemerintah yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan latarbelakang masalah terkait adanya informasi yang tidak akurat dan relevan serta pengimplementasian Sistem Informasi Manajemen yang maksimal, maka peneliti tertarik mengkaji lebih jauh terkait dalam sebuah penelitian dengan judul ***“pengelolaan informasi publik dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banda Aceh.”***

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan informasi publik dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banda Aceh?

² Firman Alandari, *Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau*, eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol.1 No.1 (2013), hal. 182-194

2. Apa peluang dan tantangan dalam proses pengelolaan informasi publik di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui secara jelas bagaimana pengelolaan informasi publik adalah:

1. Untuk mengetahui pengelolaan informasi publik dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui peluang dan tantangan dalam proses pengelolaan informasi publik di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat teoritis dan manfaat praktis yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teori hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan bidang pelayanan informasi publik, khususnya bagi seluruh pembaca.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah dibagi menjadi dua poin sebagai berikut:

- a. Manfaat bagi peneliti adalah dengan dilaksanakannya penelitian ini, dapat menambah pengalaman dan wawasan secara ilmiah tentang pengelolaan informasi publik.

- b. Manfaat bagi pejabat pemerintah Diskominfo adalah dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh masukan seputar pengelolaan informasi publik, sehingga bisa menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

E. Penjelasan Istilah

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “*management*”, terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah Inggris tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan melalui aspek-aspeknya antara lain *planning*, *organising*, *actuating*, dan *controlling*.³

Informasi publik, berdasarkan UU KIP Nomor 14 Tahun 2008 bahwa Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.⁴

Menurut Harbani (2007), pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap

³ Pascallino Julian Suawa, dkk., *Manajemen Pengelolaan Dana Revitalisasi Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa (Studi Kasus Di Balai Wilayah Sungai Sulawesi)*, Jurnal *governance*, Vol.1, No. 2, 2021. Di akses pada 09 Juni 2023. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/36214/33721>

⁴ Diakses pada 09 Juni 2023, <https://ppid.unp.ac.id/pengertian-informasi-publik-berdasarkan-uu-14-tahun-2008/>

kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁵ Maka, Pengelolaan informasi publik dalam Peningkatan Pelayanan kepada masyarakat merupakan pemaparan proses-proses pengolahan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dan atau diterima oleh badan publik yang berguna bagi masyarakat atau badan publik itu sendiri sebagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga terciptanya *good governance*.



⁵ Muslimin B Putra, *Mengenal Pelayanan Publik*, artikel (2020), diakses pada 23 juni 2023, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-mengenal-pelayanan-publik>

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Penulis mencantumkan penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain yang relevan dengan penelitian ini sebagai bahan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding dalam menyusun Proposal Skripsi dan mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang ada dalam penelitian yang akan diteliti.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati Rumra dengan judul penelitian “Pengelolaan Informasi Publik pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Maluku Tenggara” yang dilakukan pada tahun 2014 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menjelaskan bagaimana pengelolaan informasi yang berkualitas, valid, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana Dinas Infokom Kabupaten Maluku Tenggara senantiasa berupaya untuk terus meningkatkan pengelolaan informasi publik dengan baik.⁶ Penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang pengelolaan informasi publik. Perbedaan dari penelitian tersebut adalah tidak adanya pembahasan secara detail dalam penggunaan sistem informasi manajemen. Namun, penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan dan masukan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan informasi publik pada Dinas Informasi dan Komunikasi.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan Aunur Rahman, dkk, dengan judul penelitian “Efektivitas pelayanan informasi melalui Website dalam

⁶ Fatmawati Rumra, *Pengelolaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Maluku Tenggara*, Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol.18 No.2 (Agustus 2014) h.177-188

meningkatkan kualitas Pelayanan publik di kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda” yang dilakukan pada tahun 2020 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana efektivitas pelayanan informasi melalui website Kecamatan Samarinda Ilir yang beralamatkan <https://kec-samarinda-ilir.samarindakota.go.id> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan program tersebut belum sepenuhnya tercapai karena kurangnya timbal balik antara Pemerintah Kecamatan Samarinda Ilir dan masyarakat dalam pelaksanaan program tersebut.⁷ Persamaan dari penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan informasi publik, yang membedakannya adalah penelitian ini membahas secara detail tentang efektivitas pelayanan informasi melalui website kecamatan Samarinda.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Prayuga Kurniawan, dkk, dengan judul penelitian "Penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk Peningkatan Pelayanan di Kantor Desa Bendo" dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menjelaskan tentang penerapan sistem informasi manajemen dalam pemerintahan desa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengimplementasian sistem informasi desa masih belum sepenuhnya optimal. Masih ada data desa yang tidak terdata secara lengkap serta belum memberi akses lebih kepada masyarakat untuk melihat anggaran, program kerja

⁷ Ramadhan Aunur Rahman, *Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*, eJournal Pemerintahan Integratif, Vol.8 No.1 (2021)

dan kebijakan desa lainnya.⁸ Persamaan dari penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas sistem informasi manajemen yang dilakukan dalam suatu instansi pemerintahan dan membahas bagaimana pelayanan aparatur pemerintahan tersebut dalam mengelola informasi maupun data. Perbedaan dari penelitian terdahulu adalah penelitian tersebut menjelaskan secara detail bagaimana penerapan dan pengimplementasian sistem informasi manajemen dalam suatu pemerintahan daerah.

B. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “*management*”, terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah inggris tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang di inginkan melalui aspek-aspeknya antara lain *planning*, *organising*, *actuating*, dan *controlling*. Dalam kamus Bahasa Indonesia lengkap disebutkan bahwa pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian

⁸ Prayuga Kurniawan, dkk, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk Peningkatan Pelayanan di Kantor Desa Bendo*, artikel ilmiah, 2019.

tujuan.⁹ Secara etimologi istilah pengelolaan berasal dari kata “kelolah” (to manage) yang biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu yang untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin di capai. Sedangkan menurut Syamsu menitik beratkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan. Selanjutnya Admosudirjo, mendefinisikan bahwa: Pengelolaan adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya yang menurut sesuatu perencanaan diperlukan untuk menyesuaikan suatu tujuan tertentu. Dari pengertian diatas Admosudirjo menitik beratkan pengelolaan pada proses pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.

Menurut John D. Millet, fungsi pengelolaan adalah suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan.¹⁰ George R Terry juga mengemukakan ada 4 fungsi pengelolaan, diantaranya:¹¹

1. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan adalah pemilihan fakta dan upaya untuk menghubungkan antara fakta satu sama lain, kemudian membuat estimasi dan peramalan tentang

⁹ Pascallino Julian Suawa, dkk, *Manajemen Pengelolaan Dana Revitalisasi Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa (Studi Kasus Di Balai Wilayah Sungai Sulawesi)*, Jurnal Governance Vol.1 No.2 (UNSRAT : 2021)

¹⁰ Burhanuddin, *Manajemen Pendidikan* (Malang: Universitas Negeri Malang: 2003), hal. 98-100.

¹¹ Diakses pada 23 Juni 2023, <https://fungsi.co.id/fungsi-manajemen-menurut-george-terry/>

keadaan dan perumusan tindakan untuk masa depan yang akan diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Atau dengan kata lain, perencanaan adalah kegiatan yang berkaitan dengan waktu untuk mencapai tujuan.

2. *Organizing* (pengorganisasian)

Organizing umumnya diartikan sebagai keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas, tanggung jawab, atau wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Setiap organisasi wajib melakukan pengorganisasian dengan tujuan: (1) memudahkan pelaksanaan tugas; (2) memudahkan pengawasan; (3) mengkoordinir kegiatan; (4) menentukan orang yang dibutuhkan.¹²

3. *Actuating* (menggerakkan)

Aktuating adalah menempatkan semua anggota dalam kelompok sehingga bekerja secara sadar untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi. Atau dengan kata lain, gerakan ini berarti kegiatan yang berkaitan dengan memotivasi atau mendorong karyawan atau karyawan.¹³

4. *Controlling* (pengawasan)

Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki. Karenanya, ia harus melakukan kegiatan-kegiatan pemeriksaan,

¹² Muhammad Nurul Huda, *Manajemen dan Produktifitas Kerja di Sekolah*, Ta'dibi: Jurnal Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9 No. 2 (2021), hal. 72-95. <https://www.e-jurnal.stail.ac.id/index.php/tadibi/article/view/292>

¹³ Diakses pada 23 Juni 2023, <https://fungsi.co.id/fungsi-manajemen-menurut-george-terry/>

pengecekan, pencocokan, inspeksi, pengendalian. Bahkan bila perlu mengatur dan mencegah terhadap kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan, penyelewengan, dengan langkah-langkah perbaikan atau penyempurnaan.¹⁴

C. Informasi Publik

1. Pengertian Informasi Publik

Pengertian informasi menurut Martin Halomoan Lumbangaol, informasi adalah hasil dari pemrosesan data yang relevan dan memiliki manfaat bagi penggunaannya. Pengertian informasi menurut Tukino, informasi merupakan sebuah data yang dikelola menjadi sesuatu yang lebih bernilai tinggi bagi penerima guna untuk membantu membuat sebuah pengambilan keputusan. Sedangkan informasi menurut Budi Sutedjo, merupakan hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan dan dibutuhkan dalam pemahaman fakta-fakta yang ada.¹⁵ Dari berbagai pendapat berdasarkan para ahli pengertian informasi dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang berguna bagi pemakainya dalam proses perencanaan, pengendalian, evaluasi dan pengambilan keputusan. Berdasarkan UU KIP pasal 1 ayat 2 bahwa Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau badan publik

¹⁴ Muhammad Nurul Huda, *Manajemen dan Produktifitas Kerja di Sekolah*, Ta'dibi: Jurnal Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9 No. 2 (2021), hal. 72-95. <https://www.e-jurnal.stail.ac.id/index.php/tadibi/article/view/292>

¹⁵ Maydianto, *Rancang Bangun Sistem Informasi Point Of Sale dengan Framework Codeignitor Pda CV. Powershop*, Jurnal Comasie Vol.04 No.02 (Universitas Putra Batam, 2021) hal. 51

lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan public.¹⁶

2. Jenis-jenis Informasi Publik

Terdapat empat jenis informasi yang wajib disediakan dan diumumkan dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 diantaranya:¹⁷

a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.

Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, terdapat pada pasal 9 UU KIP. Informasi ini disediakan/ diumumkan secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu setidaknya setiap 6 bulan sekali. Penyebarluasan informasi disampaikan dengan cara mudah dijangkau masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami. Informasi tersebut mencakup informasi yang berkaitan dengan Badan Publik (profil, kedudukan kepengurusan, maksud dan tujuan didirikannya badan public), informasi kegiatan dan kinerja badan public, informasi tentang laporan keuangan, dan informasi lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

b. Informasi serta merta terdapat pada pasal 10 UU KIP.

Informasi ini wajib diumumkan tanpa penundaan menyangkut ancaman terhadap hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Informasi ini bersifat aktif artinya informasi yang wajib diumumkan seketika terjadinya keadaan yang

¹⁶ Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, *Informasi Publik*, (diakses pada 8 November 2022 pukul 12.16 WIB. <http://www.mkri.id/index.php?page=web.InformasiPublik&menu=11>

¹⁷ <https://multisite.itb.ac.id/sithdev/wp-content/uploads/sites/386/2017/11/Laporan-untuk-rapat.pdf> di akses pada 17 Februari 2024

dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Misalnya informasi tentang bencana, kerusuhan massal dan lainnya.

c. Informasi setiap saat Informasi terdapat pada pasal 11 UU KIP.

Merupakan informasi pasif artinya untuk memperolehnya harus dilakukan dengan mengajukan permintaan. Informasi ini wajib dan rutin disediakan badan publik. Informasi yang wajib tersedia setiap saat mencakup daftar seluruh informasi dalam penguasaan badan public, keputusan badan public dan pertimbangannya, kebijakan badan public dan pendukungnya, rencana proyek dan anggaran tahunannya, perjanjian badan public dengan pihak ketiga, informasi dalam pertemuan yang bersifat terbuka untuk umum, prosedur kerja yang berkaitan dengan layanan public, laporan layanan akses informasi, informasi lain yang dinyatakan terbuka untuk diakses public berdasar putusan sengketa informasi public.

d. Informasi yang dikecualikan

Informasi ini merupakan informasi publik yang sifatnya rahasia dan tidak dapat diakses oleh publik sesuai dengan kriteria yang diatur dalam Pasal 17 UU KIP. Isi dalam pasal tersebut dapat dikategorikan:

Tabel 2.1 Jenis informasi yang dikecualikan berdasar UU No. 14 tahun 2008

Kerahasiaan Negara	Kerahasiaan untuk persaingan yang sehat	Kerahasiaan atas hak pribadi
Pasal 17 a,c, d,e,f,i	Pasal 17 b	Pasal 17 g, h
a. Penegakan hukum c. Pertahanan dan keamanan d. Kekayaan alam Indonesia e. Ketahanan ekonomi nasional f. Surat-surat badan publik yang sifatnya rahasia, kecuali	b. Perlindungan persaingan usaha yang sehat dan perlindungan atas Kekayaan Intelektual	g. Akta otentik dan wasiat seseorang h. Informasi pribadi (finansial, kapabilitas, riwayat hidup, kondisi fisik,

atas putusan Komisi Informasi dan Pengadilan.		dan psikologis)
---	--	-----------------

3. Pengelolaan Informasi Publik

Selain itu, adapun proses pengelolaan informasi public sendiri sesuai dengan Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi meliputi serangkaian kegiatan; Pengumpulan informasi, Pengklasifikasi informasi, pendokumentasian informasi, dan Pelayanan informasi public.¹⁸

a. Pengumpulan informasi

Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang dan akan dilaksanakan oleh setiap unit kerja. Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing unit kerja. Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut; mengenali tupoksi unit kerjanya, mendata kegiatan yang dilakukan unit kerja, mendata informasi dan dokumentasi yang dihasilkan, membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumentasi.

b. Pengklasifikasian informasi

Informasi yang terkumpul kemudian diindeks secara sistematis. Ini mencakup pemberian label, metadata, atau kategori yang memudahkan pencarian dan pengelompokan informasi. Kemudian, Informasi diklasifikasikan sesuai dengan tingkat kerahasiaan, sensitivitas, atau jenisnya. Hal ini penting untuk mengatur akses dan perlindungan informasi yang sesuai.

¹⁸ Pedoman Pengelolaan Informasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika. hal 12.

c. Pendokumentasian informasi

Informasi didokumentasikan secara lengkap dan akurat. Dokumen dapat berupa laporan, catatan, database, atau media lain yang sesuai. Informasi disimpan dalam format yang aman dan mudah diakses. Ini bisa berupa penyimpanan fisik (misalnya, arsip) atau penyimpanan digital yang dilindungi oleh sistem keamanan.

d. Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi publik adalah upaya untuk memastikan bahwa informasi yang dimiliki oleh suatu lembaga atau instansi publik dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.¹⁹

D. Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara.²⁰ Sementara itu merujuk pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²¹

Adapun Hakekat Pelayanan Informasi Publik adalah pemberian pelayanan kepada pemohon Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya

¹⁹ Pedoman Pengelolaan Informasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika. Hal. 20

²⁰ Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. (2021). Pengantar ilmu administrasi publik. Sidoardjo: Umsida Press. hal 68

²¹ Taufik, M. (2022). Hukum kebijakan publik teori dan praksis. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta. hal. 77

ringan/proporsional, dan cara sederhana; pengecualian Informasi Publik bersifat ketat dan terbatas; kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.²² Selain itu, Pelayanan publik yang berkualitas adalah kebutuhan mendasar yang merupakan hak setiap warga negara dan pemerintah wajib memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat luas.

Inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah hal yang sangat penting untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, pemerintah perlu terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif. Saat ini, ada beberapa pendekatan yang bisa diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya; Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan Publik, Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Publik, Pengembangan Sumber Daya Manusia yang Profesional dan Berintegritas, Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik yang Terintegrasi, Penggunaan Teknologi Kecerdasan Buatan dalam Pelayanan Publik serta Kolaborasi antara Pemerintah dan Swasta.

²² Rio Bayu Sentosa, *Hakekat Pelayanan Informasi Publik (2021)*, diakses pada 8 November 2022 pukul 11.12 WIB. <http://ppid.sumbarprov.go.id/home/page/36-hakekat-pelayanan-informasi-publik.html>

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan maka, penelitian yang cocok untuk menggambarkan permasalahan tersebut adalah penelitian kualitatif. Creswell mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.²³ Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Oleh karena itu penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistik, kompleks, dan rinci. Penelitian yang menggunakan pendekatan induksi yang mempunyai tujuan penyusunan konstruksi teori atau hipotesis melalui pengungkapan fakta merupakan penelitian yang menggunakan paradigma kualitatif. Bogdan dan Taylor, mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.²⁴ Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat

²³ Jhon W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, (SAGE Publications, 2009) Edisi Ketiga, hal. 4

²⁴ Robert C. Bogdan dan Steven J. Taylor, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Fenomenologis*, (Arti Bumi Intaran, 2008) hal. 5

penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai metode penelitian kualitatif, peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh sumber data, pengumpulan data dan informasi-informasi lainnya yang dapat dijadikan bahan penelitian mengenai Pengelolaan Informasi Publik dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Kemonvokasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Reserch*). Menurut Dody Mulyana penelitian lapangan (*field research*) adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah.²⁵ Untuk itu data primernya adalah data yang berasal dari lapangan. Sehingga data yang didapat benar-benar sesuai dengan realitas mengenai fenomena-fenomena yang ada di lokasi penelitian tersebut. Maka dari itu di sini peneliti menggunakan jenis penelitian *field research* agar dapat mencari data di lapangan secara mendetail dan terperinci dengan cara mengamati dari fenomena terkecil yang menjadi acuan titik permasalahan, sampai mengamati terbesar, serta berusaha mencari solusi permasalahan demi kemaslahatan bersama.

²⁵ Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya)*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004, Hlm. 160.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banda Aceh.

D. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah beberapa pejabat terkait di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh yang dipandang dapat memberikan informasi ataupun data-data yang berkenaan dengan masalah yang akan diteliti. Pejabat Terkait diantaranya Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Kepala Bidang E-Government, Subfungsional Pranata Humas, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan beberapa staf lainnya yang dapat membantu dan mendukung proses penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau strategi yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data-data atau informasi agar dapat menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti, untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan menggunakan pengindraan yang dilaksanakan pada saat aktivitas berlangsung.²⁶ Observasi yang digunakan sebagai teknik pertama dilakukan untuk mengamati secara langsung di

²⁶ Husaini Usman dan Pronomo Styadi, *Metode Penelitian Sosial*,(Jakarta: Bumi Aksara,2006), hal. 54

lapangan yaitu pengelolaan informasi publik peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh sejumlah aparatur kecamatan.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan wawancara adalah cara atau teknik untuk mendapatkan informasi atau data dari narasumber atau responden dengan mengadakan tanya jawab secara langsung atau *face to face* antara *interviewer* dengan *interview*.²⁷ Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi dalam bentuk lisan melalui percakapan-percakapan secara langsung terhadap sejumlah pejabat atau staff di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh terkait permasalahan yang akan diteliti guna memperoleh informasi yang akurat dan detail. Pejabat Terkait diantaranya Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Kepala Bidang E-Government, Subfungsional Pranata Humas, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan beberapa staf lainnya yang dapat membantu dan mendukung proses penelitian ini.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi adalah cara mencari data atau informasi dari buku-buku, catatan-catatan, transkrip, surat kabar, majalah, agenda dan yang lainnya. Teknik ini digunakan ketika mengadakan penelitian yang bersumber pada tulisan, baik itu dokumen-dokumen atau bahkan berupa gambar atau foto yang dapat menjadi sumber informasi untuk digunakan sebagai bahan penelitian.

²⁷ Suhasimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005) hal. 57.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: Lembar Pedoman Wawancara, dapat berupa lembar-lembar yang berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang dijadikan sebagai panduan jalannya wawancara dengan informan terkait permasalahan ataupun pelaksanaan pengelolaan informasi publik dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Diskominfo Kota Banda Aceh.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara mengolah data yang telah diperoleh dari tempat yang diteliti, hasil analisis data jawaban atas pertanyaan masalah dalam penelitian.²⁸ Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. Reduksi

Reduksi data merupakan kegiatan pemilihan data penting maupun yang tidak penting, merangkul hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal yang penting, mengelompokkan data sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat diverifikasi data. Data yang didapatkan masih mentah, tercampur aduk dan belum dipisah-pisahkan, kemudian baru di reduksi. Reduksi data yaitu memilah-milah data yang dianggap benar yang relevan sesuai dengan kenyataan dan penting.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan kegiatan dalam bentuk mengorganisasikan data dalam bentuk yang lebih sempurna. Data yang telah di reduksi dengan mudah

²⁸ Umriati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, (Makasar: Sekolah Tinggi Theologia, 2020) hal. 133

dimengerti baik pembaca maupun peneliti, kemudian data tersebut perlu diolah dengan penyajian data. Penyajian data dapat dipahami sebagai rangkuman inti-inti pokok, kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk teks deskriptif naratif, catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan dengan bertujuan memudahkan peneliti dalam mendeskripsikan dan mengambil kesimpulan. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif berdasarkan hasil data wawancara yang didapatkan dari informan, dan pandangan yang didapatkan peneliti untuk dideskripsikan secara benar.

3. Penyajian kesimpulan

Verifikasi data merupakan pencarian makna dari hasil peneliti dengan tidak menyimpang dari hasil penelitian, data yang dibentuk difokuskan untuk disusun secara teratur dalam bentuk teks, melalui induksi. Berfikir induksi merupakan pemikiran yang bermula dari fakta atau peristiwa khusus kemudian dari khusus ditarik ke umum. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu komperatif di mana membandingkan objek di lapangan dengan teori. Data hasil wawancara, dan dokumentasi di satukan untuk dianalisis agar dapat menghasilkan data valid dan yang tidak valid.²⁹

4. Validasi data

Validasi data menjadi bagian penting dalam sejumlah jenis metode penelitian, baik bersifat kualitatif atau kuantitatif. Hal ini lantaran validasi berhubungan erat dengan penanganan teknik pengumpulan data saat peneliti

²⁹ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, (Makasar: Sekolah Tinggi Theologia,2020) h. 133

berada dilapangan guna mengumpulkan informasi, menganalisis data atau mempersiapkan diri untuk menyajikan data.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian

1. Sejarah Diskominfo Kota Banda Aceh

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh dibentuk berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, urusan pemerintahan bidang statistik dan urusan pemerintahan bidang persandian.

Bila dilihat dari sejarahnya, perjalanan hingga terbentuknya dinas ini cukuplah panjang. Sejak masa orde baru, urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informasi di Kota Banda Aceh merupakan instansi vertikal dengan nomenklatur Departemen Penerangan Kotamadya Banda Aceh (Deppen) yang secara hierarkis tunduk ke Departemen Penerangan RI melalui Kanwil Departemen Penerangan Provinsi Daerah Istimewa Aceh.³⁰

Memasuki masa kabinet persatuan pembangunan, dibawah kepemimpinan presiden KH Abdurrahman Wahid beliau membubarkan Departemen Penerangan. Seiring dengan keluarnya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang intinya tentang pembesaran otonomi daerah, maka keluarlah Surat Kawat Gubernur Propinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor 900 Tahun 1999 tentang Peleburan Instansi Vertikal menjadi Perangkat Daerah sehingga eks Departemen Penerangan Kodya Banda Aceh berubah menjadi Dinas

³⁰ <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/sejarah/> di akses pada 16 Desember 2023

Informasi dan Komunikasi Kota Banda Aceh (Dinas Infokom) sesuai Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Banda Aceh.

Setahun berjalan, dengan memperhatikan Surat Edaran Menpan RI tentang Penyesuaian Eselonering, maka sesuai dengan Perda Nomor 18 Tahun 2001 Dinas Informasi dan Komunikasi berubah menjadi Dinas Informasi, Komunikasi, Arsip dan Pengolahan Data Elektronik Kota Banda Aceh (Dinas Infokom, Arsip dan PDE).

Lebih kurang 7 (tujuh) tahun menjalankan tugas sesuai tupoksinya, seiring dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dalam rangka restrukturisasi lembaga pemerintahan di daerah maka pada tahun 2008 keluarlah Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh. Melalui Qanun tersebut Dinas Infokom Arsip dan PDE di merger dengan Dinas Perhubungan sehingga nomenklaturnya menjadi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh (Dishubkominfo).³¹

Penataan terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh kembali dilakukan delapan tahun kemudian melalui Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 yang melahirkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Banda Aceh yang kembali memisah Dinas Perhubungan dengan Dinas Kominfo. Melalui qanun ini

³¹ <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/sejarah/> di akses pada 16 Desember 2023

terbentuklah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh (Dinas Kominfotik).

Hingga saat ini Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh aktif dalam mengelola informasi publik dalam rangka mendorong Keterbukaan Informasi Publik di Kota Banda Aceh baik melalui aktivitas PPID, pemberdayaan Kelompok Informasi Gampong, penyediaan data statistik serta berbagai kegiatan diseminasi informasi lainnya. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh juga berkomitmen untuk terus mengembangkan penyelenggaraan e-Government berbasis Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) di pemerintahan melalui berbagai inovasi bersinergi dalam mewujudkan Banda Aceh Smart City yang Islami dan gemilang dalam bingkai syariat.³²

Selain itu, pemerintah Kota Banda Aceh telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Pemerintah Kota melalui Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 260/2012. PPID Pemerintah Kota Banda Aceh bertugas dan bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan informasi yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi. PPID dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh PPID Pembantu yang berada pada setiap SKPD dan/atau unit kerja/komponen/satuan kerja lainnya di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh.

2. Visi dan Misi PPID Kota Banda Aceh

Adapun visi misi yang dimiliki oleh Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Banda Aceh:

³² <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/sejarah/> di akses pada 16 Desember 2023

a. Visi

Terwujudnya masyarakat informatif dengan tata kelola pemerintahan yang transparan.³³

b. Misi

- 1) Meningkatkan ketersediaan Informasi Publik;
- 2) Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi publik;
- 3) Membangun kompetensi dan kualitas Sumber Daya Manusia untuk memberikan pelayanan informasi publik yang lebih baik;
- 4) Mendorong masyarakat untuk memperoleh dan memanfaatkan informasi publik untuk pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya.

3. SDM dan Kualifikasi

SDM yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Banda Aceh dalam pengelolaan informasi public sesuai dengan Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 55 Tahun 2023 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Banda Aceh masing-masing merangkap sebagai pejabat struktural dan Fungsional di Pemerintah Kota Banda Aceh.

³³ <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/visi-misi/> di akses pada 16 Desember 2023

Tabel 4.1 Daftar Pejabat Struktural dan Pejabat PPID
Kota Banda Aceh

No.	Jabatan Dalam Struktural / Fungsional	Jabatan Dalam Sekretariat PPID
1.	Walikota	Dewan Pembina
2.	Sekretaris Daerah Kota	Atasan PPID
3.	Ka. Diskominfotik	PPID Utama
4.	Kabid. Pengelolaan Informasi Publik	Ketua Pelaksana Harian
5.	Kabid. Hubungan Media dan Smart City	Bidang Pendukung Sekretariat PLID
6.	Fungsional Pranata Humas Ahli Muda	Bidang Pendukung Sekretariat PLID
7.	Fungsional Penguji Perangkat Alat Telekomunikasi Ahli Muda	Bidang Pendukung Sekretariat PLID
8.	Kabid. E-Government	Bidang Pengelolaan Data dan Klasifikasi Informasi
9.	Fungsional Manggala Informatika Ahli Muda	Bidang Pengelolaan Data dan Klasifikasi Informasi
10.	Fungsional Sandiman Ahli Muda	Bidang Pengelolaan Data dan Klasifikasi Informasi
11.	Kabid. Statistik	Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
12.	Fungsional Statistisi Ahli Muda	Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
13.	Fungsional Umum Analisis Informasi	Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
14.	Fungsional Pranata Humas Ahli Muda	Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa
15.	Fungsional Perancang Peraturan Perundang-undangan Ahli Muda	Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

Gambar 4.1 Susunan SDM Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Banda Aceh



4. Tugas Pokok dan Fungsi

PPID mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu di setiap Unit/Satuan Kerja di bawah Pemerintahan Kota Banda Aceh.
- b. Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik;
- c. Melakukan verifikasi bahan informasi publik;
- d. Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan;
- e. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi; dan

- f. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.

Kewenangan PPID terdiri atas :

- a. Menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Meminta dan memperoleh informasi dari unit kerja/komponen/satuan kerja yang menjadi cakupannya;
- c. Mengoordinasikan pemberian pelayanan informasi dengan PPID Pembantu dan/atau Pejabat Fungsional yang menjadi cakupan kerjanya;
- d. Menentukan atau menetapkan suatu informasi dapat/tidaknya diakses oleh publik; dan
- e. Menugaskan PPID Pembantu dan/atau Pejabat Fungsional untuk membuat, mengumpulkan, serta memelihara informasi dan dokumentasi untuk kebutuhan organisasi.

B. HASIL PENELITIAN

1. Pengelolaan Informasi Publik Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Diskominfo Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara mengenai Pengelolaan Informasi Publik dalam Peningkatan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh bahwa pengelolaan informasi public meliputi beberapa kegiatan yaitu pengumpulan informasi, pengklasifikasian informasi, pendokumentasian/

penyimpanan informasi dan pelayanan informasi. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Raja Magfirah, S.Sos.I., M.I. Kom sebagai Subfungsional Pranata Humas.

“Untuk pengelolaan informasi sendiri, kami melakukan serangkaian kegiatan yang dimulai dari tahap pengumpulan informasi, pengklasifikasian dan verifikasi informasi, yang kemudian dikelola dan disimpan baik dalam bentuk *hardfile* (arsip) maupun *softfile*.”³⁴

Kemudian dijelaskan pula tahap pengumpulan informasi,

“Tahap pengumpulan informasi ini, merupakan tahap menghimpun semua data-data dan informasi yang bisa bersumber dari survei data, rekaman, gambar, catatan kegiatan atau aktivitas-aktivitas yang berada dalam lingkungan pemerintah kota. Contohnya data statistik ekonomi Kota Banda Aceh, Data Sosial kota Banda Aceh dan lainnya yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat yang memerlukan.”³⁵

Selanjutnya dijelaskan pula tahap pengklasifikasian dan verifikasi informasi.

“setelah informasi dikumpulkan, maka informasi yang telah didapat di klasifikasikan sesuai jenis informasi tersebut, misalnya informasi tersebut termasuk informasi yang dikecualikan atau

³⁴ Hasil wawancara penulis dengan Ibu Raja Magfirah, S.Sos.I., M.I.Kom sebagai Subfungsional Pranata Humas pada tanggal 06 Desember 2023

³⁵ Hasil wawancara penulis dengan Ibu Raja Magfirah, S.Sos.I., M.I.Kom sebagai Subfungsional Pranata Humas pada tanggal 06 Desember 2023

tidak. Proses pengklasifikasian ini dilakukan oleh bidang pengelolaan data dan pengklasifikasi informasi yang kemudian disimpan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian informasi tersebut diverifikasi kembali apakah informasi itu benar adanya sehingga menjadi informasi yang valid.”

Berikutnya dijelaskan juga tahap pendokumentasian atau tahap penyimpanan informasi. Pada tahap pendokumentasian, informasi kemudian disimpan sesuai standar keamanan privasi dalam perundang-undangan yang berlaku baik dalam bentuk *softfile* seperti mengupload file kedalam clouds ataupun system informasi manajemen yang dimiliki oleh Diskominfotik Kota Banda Aceh maupun dalam bentuk *hardcopy* atau penyimpanan kearsipan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Asma Mardhia selaku Kabid E-Government.

“Untuk pengelolaan informasi, kami memiliki sistem informasi manajemen sebagai pendukung. Informasi yang telah dikelola kemudian disimpan baik dalam bentuk arsip ataupun mengupload file kedalam penyimpanan clouds.”³⁶

Hal ini dilakukan agar informasi yang disimpan dapat terjaga keamanannya, sistematis serta akuntabel. Selanjutnya adalah tahap pelayanan informasi. Pada tahap ini, pelayanan informasi dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Banda Aceh. Setiap SKPD memiliki PPID pembantu yang berperan dalam

³⁶ Hasil wawancara penulis dengan Ibu Asma Mardhia sebagai Kabid E-Government pada tanggal 13 Desember 2023

pengumpulan informasi, pengklasifikasian dan verifikasi informasi. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Masrura Mailany, S.T., M.TI. sebagai salah satu pejabat pengelola informasi dan dokumentasi.

“Setiap SKPD memiliki PPID pembantu yang berperan dalam pengumpulan informasi, pengklasifikasian dan verifikasi informasi yang berada pada ruang lingkupnya masing-masing yang kemudian informasi tersebut diupload pada website pelayanan informasi yaitu www.ppid.bandaacehkota.go.id. guna memenuhi pelayanan informasi.”³⁷

Kemudian dijelaskan pula oleh Bapak Rahadian, S.T sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik.

“Dalam penyediaan layanan informasi dapat dilakukan dengan dua metode yaitu langsung dan tidak langsung (online). Permohonan layanan informasi dengan metode secara langsung bisa dilakukan langsung pada loket layanan informasi dengan mengisi formulir yang disediakan oleh PPID. Dan yang secara online dapat langsung mengakses website dan mengisi formulir secara online. Begitupula dalam penyediaan informasi dapat dilakukan secara langsung seperti dalam bentuk hardfile atau fotokopi ataupun bisa dikirim melalui email, pos, dan lain sebagainya.”³⁸

Hal ini juga serupa disampaikan oleh Ibu Raja Magfirah,

³⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Masrura Mailany sebagai Fungsi Umum Analisa Informasi pada tanggal 13 Desember 2023

³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, S.T Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi dan Opini Publik pada tanggal 06 Desember 2023

“Standar pelayanan publik mengikuti SOP yang telah dibuat. Berdasarkan undang-undang dan peraturan komunikasi dan informasi publik yaitu tentang keterbukaan informasi publik no 14 tahun 2008 dan PerKI UU no 1 tahun 2001 tentang standar layanan informasi publik. SOP secara umum, menerima ataupun melayani semua orang atau masyarakat yang memiliki kartu identitas atau KTP dan kemudian mengakses apa yang dibutuhkan boleh secara online maupun secara langsung. Di Diskominfo Banda Aceh telah menyediakan desk atau loket pelayanan informasi yang dilaksanakan oleh PPID jika ada yang ingin melakukan permohonan informasi secara langsung. Adapun permohonan informasi secara online dapat dilakukan melalui aplikasi PPID. Atau dapat diakses melalui link ppid.bandaacehkota.go.id. Permohonan informasi dapat dilakukan sesuai jam operasional dan bukan merupakan informasi yang bersifat rahasia.”³⁹

Sebagaimana yang disampaikan dalam wawancara tersebut, pada tahap pelayanan informasi publik dapat dilakukan dengan dua metode yaitu langsung dan tidak langsung. Hal ini dilakukan dalam mewujudkan pengelolaan informasi yang transparan serta akuntabel. Kemudian adapun strategi yang dilakukan dalam penyebarluasan informasi guna mewujudkan keterbukaan informasi seperti transparansi informasi melalui media massa (cetak maupun online), optimalisasi diseminasi informasi melalui sosial

³⁹ Hasil wawancara penulis dengan Ibu Raja Magfirah, S.Sos.I., M.I.Kom sebagai Subfungsional Pranata Humas pada tanggal 06 Desember 2023

media, dan lainnya. Seperti yang disampaikan kembali oleh ibu Raja Magfirah.

“Kami juga aktif dalam menggunakan media sosial sebagai upaya optimalisasi diseminasi informasi publik seperti mengupload poster atau flyer terkait kegiatan pemerintah kota, ataupun media luar seperti baliho ataupun spanduk.”⁴⁰

Salin itu untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, adapun upaya yang dimiliki oleh segenap Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Banda Aceh dalam peningkatan pelayanan informasi publik seperti melakukan peningkatan inovasi dan mutu pelayanan informasi berbasis teknologi hingga melakukan pembentukan dan pendampingan PPID Gampong. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Masrura Mailany.

“untuk saat ini kami memiliki aplikasi layanan informasi publik sebagai salah satu upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses laman ppid.bandaacehkota.go.id. Namun untuk kedepannya kemungkinan aplikasi ini akan dialihkan ke website dari kementerian langsung yaitu info.go.id sebagai inovasi peningkatan layanan informasi. Dimana semua instansi pemerintahan dapat mengaksesnya. Tetapi untuk saat ini masih belum bisa digunakan secara efektif.”⁴¹

⁴⁰ Hasil wawancara penulis dengan Ibu Raja Magfirah, S.Sos.I., M.I.Kom sebagai Subfungsional Pranata Humas pada tanggal 06 Desember 2023

⁴¹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Masrura Mailany sebagai Fungsi Umum Analisa Informasi pada tanggal 13 Desember 2023

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak Masrura, bahwa inovasi terus dilakukan agar masyarakat bisa mendapatkan layanan informasi secara mudah. Hal ini terbukti dengan adanya inovasi pelayanan informasi berbasis teknologi seperti mengembangkan system aplikasi dari kementrian langsung. Kemudian disampaikan juga oleh Bapak Masrura Mailany.

“Kami juga mengupayakan pembentukan dan pendampingan PPID gampong. Hal ini dilakukan agar memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi publik yang dibutuhkan. Untuk saat ini yang sudah berjalan baru dua gampong yaitu Gampong Lampulo dan Gampong Lamperuet. Namun akan terus dilakukan upaya pembentukan dan pendampingan PPID Gampong ke Gampong-Gampong lainnya yang ada di Kota Banda Aceh.”⁴²

Kemudian disampaikan juga oleh Bapak Rahadian, terkait upaya yang dilakukan.

“Selain itu, kami juga melakukan upaya penguatan dan pengembangan SDM Pengelola Informasi Publik serta melakukan kerjasama dan penguatan kolaborasi Pentahelix dalam keterbukaan informasi public.”⁴³

⁴² Hasil wawancara penulis dengan Bapak Masrura Mailany Mailany sebagai Fungsi Umum Analisa Informasi pada tanggal 13 Desember 2023

⁴³ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, S.T Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi dan Opini Publik pada tanggal 06 Desember 2023

Peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat adalah suatu langkah penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi yang mereka butuhkan.

2. Tantangan dan Peluang Pengelolaan Informasi Publik Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Diskominfo Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan Subfungsional Pranata Humas, adapun sejumlah tantangan yang dihadapi seperti adanya keterbatasan waktu dan sumber daya manusia hingga kesenjangan digital dan literasi antara masyarakat. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Raja Magfirah.

“untuk tantangannya pasti ada. Misalnya, adanya terbatas waktu dalam penyediaan informasi dikarenakan informasi yang terlalu luas. Sering kali pemohon meminta informasi dalam jumlah yang banyak sementara sumber daya manusianya sendiri masih terbatas. Contoh lainnya seperti kesenjangan digital dan literasi di antara masyarakat, sehingga menyebabkan beberapa masyarakat sulit memanfaatkan informasi publik yang tersedia secara online.”⁴⁴

Selanjutnya serupa juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Opini Publik di Diskominfo Kota Banda Aceh terkait hal tersebut.

⁴⁴ Hasil wawancara penulis dengan Ibu Raja Magfirah, S.Sos.I., M.I.Kom sebagai Subfungsional Pranata Humas pada tanggal 06 Desember 2023

“selain itu, juga harus bisa menjaga keseimbangan antara kebutuhan akan transparansi dan aksesibilitas informasi dengan perlindungan terhadap privasi dan keamanan data juga merupakan tantangan besar yang harus kami hadapi.”⁴⁵

Disamping itu, Pengelolaan informasi publik juga dapat memberikan sejumlah peluang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berikut beberapa peluang tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Magfirah.

“Untuk peluangnya, contohnya adanya Pengembangan sistem aplikasi menjadi aplikasi nasional yang langsung di tangani oleh pemerintah pusat atau kementerian. Tentunya hal ini merupakan suatu pengembangan yang bagus sehingga semua orang dapat mengakses semua informasi yang ada di Banda Aceh.”⁴⁶

Sebagaimana disampaikan juga oleh salah satu Pejabat Pengelola Informasi Publik.

“tentunya memiliki peluang seperti mendorong partisipasi aktif masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Masyarakat dapat ikut serta dalam memberikan masukan, saran atau kritik yang dapat membantu pemerintah dalam merancang kebijakan yang lebih baik.”⁴⁷

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, S.T Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi dan Opini Publik pada tanggal 06 Desember 2023

⁴⁶ Hasil wawancara penulis dengan Ibu Raja Magfirah, S.Sos.I., M.I.Kom sebagai Subfungsional Pranata Humas pada tanggal 06 Desember 2023

⁴⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Masrura Mailany sebagai Fungsi Umum Analisa Informasi pada tanggal 13 Desember 2023

Pengelolaan informasi publik yang efektif dapat menjadi landasan bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mempromosikan prinsip-prinsip demokrasi dan partisipasi warga.

C. PEMBAHASAN

1. Pengelolaan Informasi Publik Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh

Berdasarkan teori pengelolaan informasi publik yang didapatkan, setelah ditemukan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengelolaan informasi publik dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat pada Diskominfo Kota Banda Aceh melalui serangkaian aktivitas PPID yang diantaranya meliputi kegiatan pengumpulan informasi, pengklasifikasian informasi, pendokumentasian informasi, dan pelayanan informasi.

a. Pengumpulan informasi

Pengumpulan informasi merupakan tahap awal dalam pengelolaan informasi publik. Pengumpulan informasi ialah menghimpun semua aktivitas yang telah, sedang, dan yang akan dilaksanakan oleh setiap unit kerja. Informasi yang dikumpulkan juga harus yang berkualitas dan relevan. Berdasarkan hasil penelitian adapun kegiatan pengumpulan informasi seperti menyiapkan *filling cabinet* untuk informasi public dalam bentuk hardcopy dan softcopy pada website ppid.bandaacehkota.go.id bagi PPID Pelaksana juga diupload pada website dinas. Informasi yang dikumpulkan dapat berupa informasi administratif seperti: data demografis dan catatn pemerintah, Informasi ekonomi seperti: data statistik dan

laporan keuangan, informasi sosial seperti: layanan publik dan program pemerintah, informasi lingkungan, informasi infrastruktur, informasi hukum, hingga informasi terkait kebijakan pemerintah.

Proses pengumpulan informasi publik ini penting untuk mendukung pengambilan keputusan, pengembangan kebijakan yang efektif, dan pemahaman yang lebih baik tentang isu-isu yang relevan bagi masyarakat.

b. Pengklasifikasian informasi

Kegiatan selanjutnya adalah pengklasifikasian informasi. Pengklasifikasi informasi publik adalah proses penentuan tingkat kerahasiaan atau sensitivitas suatu informasi yang dimiliki oleh lembaga atau instansi publik. Pengklasifikasi ini bertujuan untuk melindungi informasi yang dianggap penting atau rahasia dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. Informasi publik sebagaimana dimaksud dalam UU KIP Pasal 9 berdasarkan klasifikasinya, terdiri dari; informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, informasi yang wajib tersedia setiap saat, dan informasi yang dikecualikan.

Hal ini yang termasuk dalam informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala meliputi; informasi yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik, informasi yang berkaitan dengan pemerintah kota, informasi mengenai kegiatan dan kinerja pemerintah kota, informasi mengenai laporan keuangan, dan/atau informasi lain yang diatur dalam perundang-undangan.

Selanjutnya, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta sebagaimana yang dimaksud yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum, meliputi; informasi bencana alam seperti kekeringan, kebakaran hutan karena factor alam, hama penyakit tanaman, epidemic, wabah, kejadian luarbiasa, kejadian antariksa atau benda luar angkasa. Informasi keadaan bencana non alam seperti kegagalan industri atau teknologi, dampak industry, ledakan nuklir, pencemaran lingkungan, dan kegiatan keantariksaan. Informasi kebencanaan social seperti kerusuhan social, konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat dan terror. Informasi jenis, persebaran dan daerah yang menjadi sumber penyakit yang berpotensi menular. Informasi racun pada bahan makanan yang dikonsumsi masyarakat. Informasi rencana gangguan terhadap utilitas public.

Selanjutnya, informasi yang wajib tersedia setiap saat, meliputi; informasi tentang profil pemerintah kota. Informasi tentang program dan kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup pemerintah kota. Informasi tentang kinerja dalam lingkup pemerintah kota berupa narasi tentang realisasi kegiatan yang telah maupun sedang dijalankan beserta capaiannya. Ringkasan laporan keuangan. Laporan akses informasi public. Informasi lain tentang Qanun, peraturan walikota, keputusan walikota, atau naskah hukum pemerintah kota lainnya. Informasi tentang hak dan tata cara memperoleh informasi public, pengajuan keberatan, proses penyelesaian sengketa, informasi public dan pihak-pihak yang bertanggungjawab untuk dapat dihubungi. Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat

pemerintah kota maupun pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari pemerintah kota. Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi tentang prosedur peringatan dini dan evaluasi keadaan darurat di setiap kantor pemerintah kota.

Terakhir, informasi yang dikecualikan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Pasal 17 dan Pasal 18. Adapun prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam mengklasifikasikan informasi yang dikecualikan meliputi; *Ketat*, artinya untuk mengkategorikan informasi yang dikecualikan harus benar-benar mengacu pada metode yang valid dan mengedepankan obyektivitas. *Terbatas*, artinya informasi yang dikecualikan harus terbatas pada informasi tertentu untuk menghindari penafsiran yang subyektif dan kesewenangan. *Tidak mutlak*, artinya tidak ada informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendakinya.

Proses pengklasifikasian ini dilakukan oleh bidang pengelolaan data dan pengklasifikasi informasi yang kemudian disimpan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penting untuk mencatat bahwa pengklasifikasi informasi publik harus dilakukan dengan cermat dan proporsional, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kepentingan publik, keamanan nasional, hak asasi manusia, dan prinsip transparansi pemerintahan. Selain itu, regulasi dan undang-undang yang berlaku dalam suatu negara juga akan mempengaruhi proses dan kebijakan pengklasifikasi informasi publik.

c. Pendokumentasian informasi

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data dan informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh unit kerja di lingkungan pemerintahan kota guna membantu PPID Pelaksana dalam melayani permintaan informasi. Tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi; Deskripsi informasi, setiap unit kerja membuat ringkasan untuk masing-masing jenis informasi. Melakukan verifikasi informasi sesuai dengan jenis kegiatannya.

Ontetikasi informasi, dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap unit kerja. Penataan dan penyimpanan informasi yang dilakukan agar dokumentasi dan informasi lebih sistematis, penyimpanan dapat berupa softcopy yang diupload pada website ppid.bandaacehkota.go.id dan hardcopy di tempat penyimpanan dokumen dengan tata cara seperti mengarsip dokumen kearsipan.

d. Pelayanan Informasi

Sesuai dengan maklumat pelayanan, dalam menjalankan pelayanan informasi public PPID Kota Banda Aceh selalu memegang teguh prinsip terhadap Keterbukaan Informasi yaitu melayani dengan cepat, tepat waktu, tidak memungut biaya dan layanan dapat diakses dengan mudah. Berdasarkan hasil penelitian, adapun mekanisme pelayanan informasi yang dilakukan dengan dua metode yaitu metode langsung dan tidak langsung.⁴⁸

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Rahadian, S.T Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi dan Opini Publik pada tanggal 06 Desember 2023

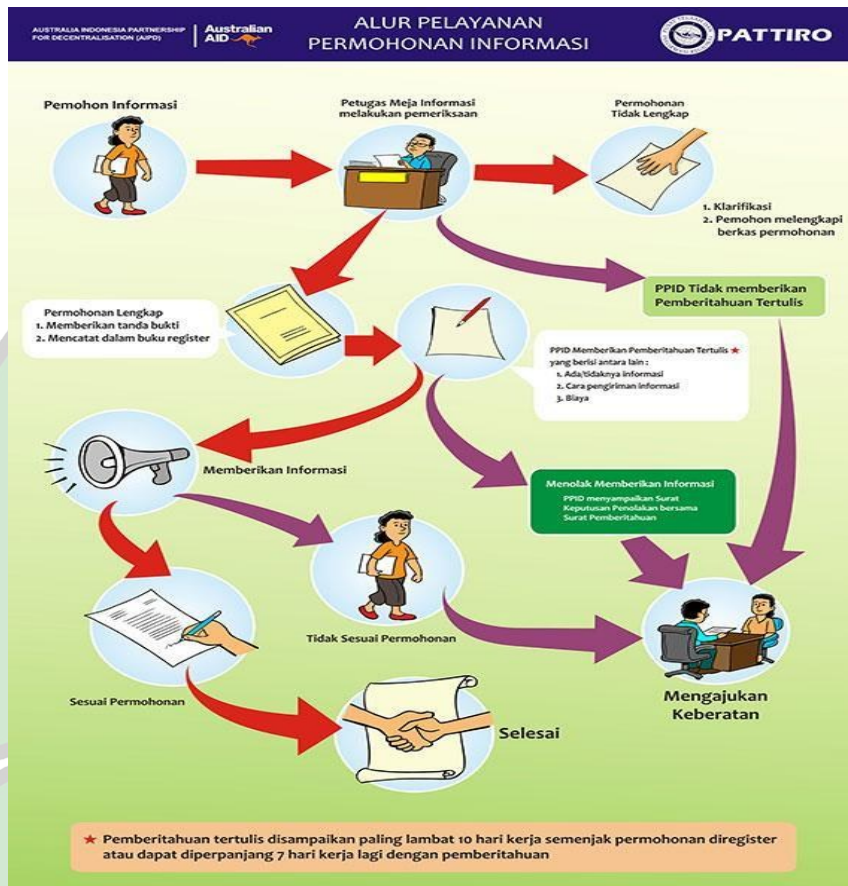
Metode langsung, berarti dilakukan secara langsung dengan tatap muka. Dalam hal ini, penyampaian/pendistribusian informasi publik di Diskominfo Kota Banda Aceh yang meliputi aktivitas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi PPID menyediakan loket sebagai media layanan informasi publik untuk membantu masyarakat dalam memperoleh informasi publik yang mereka butuhkan.

Adapun alur layanan permohonan informasi sebagai berikut: Pemohon Informasi datang ke desk/loket layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan foto copy KTP pemohon dan pengguna informasi. Kemudian, petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik. Selanjutnya, Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.

Setelah itu, petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika informasi yang diminta oleh pemohon belum tersedia pada Website Pemerintah Kota Banda Aceh, maka PPID Utama akan meneruskan permintaan informasi tersebut kepada SKPD terkait selaku PPID Pembantu.

Kemudian, petugas memberikan tanda bukti penyerahan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi Publik. Lalu Membukukan dan mencatat.⁴⁹

Gambar 4.2 Alur Pelayanan Permohonan Informasi



Sumber: <https://ppid.bandaacehkota.go.id/>

Metode tidak langsung, berarti tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan aplikasi berbasis web atau *portal online* sebagai media layanan informasi publik yang tentunya mudah diakses oleh Masyarakat. Adapun aplikasi berbasis web tersebut yang dapat diakses melalui laman <http://ppid.bandaacehkota.go.id/>

⁴⁹<https://ppid.bandaacehkota.go.id/index.php/page/index/tata-cara-permohonan-informasi-publik> di akses pada 17 Februari 2024

Melalui laman tersebut masyarakat dapat mengakses informasi yang diperlukan dengan mudah, efektif dan efisien. Masyarakat dapat mengisi formulir permohonan informasi yang telah tersedia pada aplikasi tersebut. Untuk jangka waktu penyelesaiannya sendiri dilakukan paling lambat 10 hari kerja sejak diterima permintaan, PPID akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. Selain itu, PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 hari.

Gambar 4.3 Aplikasi web layanan informasi



Sumber: <https://ppid.bandaacehkota.go.id/>

Berdasarkan hasil observasi penulis secara tampilan, aplikasi tersebut memiliki desain website yang tampak profesional dengan tata letak yang konsisten dan estetika yang baik. Namun, beberapa elemen desain seperti ukuran font dan kontras warna perlu disesuaikan untuk meningkatkan keterbacaan. Selain

itu, aplikasi dapat bekerja dengan baik di berbagai perangkat termasuk dekstop dan handphone. Disebelah kiri terdapat form permohonan informasi yang dapat diakses dengan mudah. Kemudian dibawahnya juga terdapat gambaran statistik permohonan informasi publik yang setiap harinya terupdate dimulai dari permohonan informasi, penyediaan informasi, penyerahan informasi hingga pengaduan layanan. Selain itu, dibagian sebelah kanan juga terdapat jadwal waktu pelayanan, form pengaduan layanan, hingga fitur polling terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PPID Kota Banda Aceh kepada pemohon informasi.

Adapun secara fungsionalitas sistem, aplikasi tersebut memiliki struktur navigasi yang jelas dengan menu utama yang memudahkan akses ke informasi penting seperti permohonan informasi, laporan, dan kebijakan. Namun, beberapa tautan internal tidak berfungsi dengan baik. Selain itu, juga terdapat formulir informasi pada aplikasi tersebut yang dapat dengan mudah di akses oleh pemohon serta pengguna informasi. Namun yang menjadi kekurangan pada laman aplikasi tersebut, pemohon informasi tidak dapat mengajukan keberatan informasi apabila informasi tersebut tidak sesuai. Sehingga pemohon harus menyelesaikannya diluar sistem tersebut.

Gambar 4.4 Form Permohonan Informasi

The screenshot displays the 'Form Permohonan Informasi' (Information Request Form) on the PPID Gampong website. The form is structured as follows:

- Form Permohonan Informasi:** A section with a link to the public information request form.
- Form Posisi Permohonan:** A search bar for request codes.
- Statistik Permohonan:** A statistics section showing:
 - Jumlah Pemohon: 89
 - Permohonan Informasi: 143
 - Penyediaan Informasi: 144
 - Penyerahan Informasi: 120
 - Tidak Dapat Diberikan: 7
- Main Form Fields:**
 - No KTP/Identitas Pemohon and No KTP/Identitas Pengguna (with search icons)
 - Nama Pemohon Informasi and Nama Pengguna Informasi (Nama Lengkap)
 - Alamat Lengkap Pemohon and Alamat Lengkap Pengguna
 - Pekerjaan Pemohon and Pekerjaan Pengguna
 - Email Pemohon and Email Pengguna (E-Mail)
 - Telpi/HP Pemohon and Telpi/HP Pengguna (No Tlp/HP)
 - Informasi yg Dibutuhkan and Alasan Penggunaan
- Right Side Widgets:**
 - Polling:** A poll titled 'Bagaimana Pendapat Anda tentang Layanan Aplikasi PPID Pemerintah Kota Banda Aceh?' with options: Sangat Membantu, Puas, Biasa, Kurang Puas. Includes 'Vote' and 'Lihat Hasil' buttons.
 - Jam Pelayanan Informasi PPID:** Service hours:
 - Setiap Hari Kerja
 - Senin s/d Kamis : 09.00 - 15.00 WIB
 - Istirahat : 12.30 - 13.30 WIB
 - Jumat : 09.00 - 15.00 WIB
 - Istirahat : 11.30 - 14.00 WIB
 - Form Pengaduan Layanan:** A button for the service complaint form.

Sumber: <https://ppid.bandaacehkota.go.id/>

Selanjutnya, secara privasi dan keamanan aplikasi tersebut memiliki kebijakan privasi yang memadai, tetapi perlu ditingkatkan dengan fitur keamanan tambahan seperti perlindungan data pengguna dan autentikasi yang lebih kuat untuk akses ke informasi sensitif. Secara efektifitas sistem, penulis sebagai pengguna merasa bahwa website cukup mudah digunakan serta data yang diinput ke dalam sistem umumnya akurat, namun terdapat beberapa kasus di mana informasi tidak diperbarui tepat waktu.

Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi public kepada masyarakat dapat dilakukan dengan cara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos. Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk soft copy atau data tertulis, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman saja. Bila

permohonan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

Selain itu, adapun strategi penyebarluasan informasi yang dilakukan oleh sejumlah Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi meliputi; Transparansi informasi public melalui media massa (cetak maupun online) seperti publikasi ringkasan LPPD PemKo Banda Aceh di Harian Serambi Mekah, Talkshow Radio dan TV. Optimalisasi diseminasi informasi public untuk meningkatkan awareness dan engagement terkait kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah kota dengan melalui media sosial seperti publikasi poster atau flayer pada media sosial Instagram, Facebook hingga channel Youtube. Diseminasi melalui media luar ruang seperti baliho dan spanduk. Serta melakukan kegiatan sosialisasi dan konsolidasi informasi public kepada sekelompok masyarakat.

Peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat adalah suatu langkah penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi yang mereka butuhkan. Dalam hal ini, upaya yang dilakukan PPID Kota Banda Aceh dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat yang diantaranya meliputi serangkaian rencana tindak lanjut, seperti: melakukan penguatan dan pengembangan SDM Pengelola Informasi Publik, melakukan koordinasi secara aktif PPID Utama dan PPID Pelaksana, melakukan peningkatan inovasi dan mutu pelayanan informasi berbasis teknologi, melakukan pembentukan dan pendampingan PPID Gampong, melakukan kerjasama dan penguatan kolaborasi Pentahelix

dalam keterbukaan informasi public, melakukan penyusunan regulasi kerjasama penyebarluasan informasi pemerintah melalui media massa, dan menindaklanjuti pengalokasian anggaran untuk pengelolaan keterbukaan informasi public di Kota Banda Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan sejumlah PPID Kota Banda Aceh dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat telah efektif dilakukan. Hal ini terbukti, dengan adanya Penghargaan Anugerah yang diperoleh terkait Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2023 Kota Banda Aceh dengan kualifikasi Informatif.

2. Tantangan dan Peluang Pengelolaan Informasi Publik dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh.

Meskipun pengelolaan informasi publik memiliki banyak manfaat dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, namun ada sejumlah tantangan yang dihadapi. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik di Diskominfo Kota Banda Aceh, adapun tantangan tersebut diantaranya:

- a. Adanya terbatas waktu dalam penyediaan informasi dikarenakan informasi yang terlalu luas. Sering kali pemohon meminta informasi dalam jumlah yang banyak sementara Sumber Daya Manusianya sendiri masih terbatas.⁵⁰
- b. Keterbatasan Teknologi informasi: Keterbatasan dalam infrastruktur teknologi dapat menghambat proses pengelolaan informasi. Seperti

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Rahadian, ST. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik pada tanggal 06 Desember 2023

aplikasi yang telah dikembangkan masih memiliki keterbatasan dan kekurangan.

- c. Kesenjangan Digital dan Literasi, adanya kesenjangan digital dan literasi di antara masyarakat, yang dapat menyebabkan beberapa orang sulit memanfaatkan informasi publik yang tersedia secara online. Kurangnya literasi digital dan keahlian teknologi dapat menjadi hambatan dalam mengakses dan memahami informasi yang disediakan secara elektronik.

Menghadapi tantangan-tantangan ini membutuhkan komitmen untuk meningkatkan akses, transparansi dan literasi informasi di antara masyarakat, serta investasi dalam teknologi dan sumber daya yang diperlukan untuk mengelola informasi publik dengan baik.

Disamping itu, tantangan-tantangan tersebut juga dapat memberikan sejumlah peluang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berikut beberapa peluang tersebut, diantaranya:⁵¹

- a. Pengembangan sistem aplikasi, mengembangkan sistem aplikasi menjadi aplikasi nasional yang langsung di tangani oleh pemerintah pusat atau kementrian. Hal ini merupakan suatu pengembangan yang bagus sehingga semua orang dapat mengakses semua informasi yang ada di Banda Aceh.
- b. Transparansi dan akuntabilitas, dengan menyediakan akses yang lebih luas terhadap informasi publik, baik itu terkait dengan program

⁵¹ Hasil wawancara dengan Raja Magfirah, S.Sos. M.I.Kom. Subfungsional Pranata Humas pada tanggal 06 Desember 2023

pemerintah, kebijakan, atau layanan publik, pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Ini membantu masyarakat untuk memahami bagaimana keputusan dibuat dan dana digunakan, serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk memberikan masukan atau umpan balik.

- c. Peningkatan partisipasi publik terhadap perencanaan pembangunan daerah, dengan menyediakan informasi yang transparan dan terbuka, pemerintah dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Masyarakat dapat memberikan masukan, saran, atau kritik yang dapat membantu pemerintah dalam merancang kebijakan yang lebih baik dan inklusif.⁵²
- d. Inovasi dan perbaikan berkelanjutan, melalui pengumpulan dan analisis data yang luas tentang kebutuhan dan preferensi masyarakat, pemerintah dapat mengidentifikasi peluang untuk inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan layanan. Ini dapat melibatkan penggunaan teknologi baru, pengembangan program baru, atau perbaikan proses yang ada.

Pengelolaan informasi publik yang efektif dapat menjadi landasan bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mempromosikan prinsip-prinsip demokrasi dan partisipasi warga.

⁵² Hasil wawancara dengan Raja Magfirah, S.Sos. M.I.Kom. Subfungsional Pranata Humas pada tanggal 06 Desember 2023

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis tentang pengelolaan informasi publik dalam peningkatan pelayanan di Diskominfo Kota Banda Aceh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan informasi publik dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Diskominfo Kota Banda Aceh melakukan empat tahapan diantaranya kegiatan pengumpulan informasi, pengklasifikasian informasi, pendokumentasian informasi, dan pelayanan informasi. Pengumpulan informasi yaitu menghimpun semua aktivitas yang telah, sedang dan akan dilaksanakan dalam lingkup pemerintahan kota. Setelah dihimpun dan dikumpulkan, informasi diklasifikasikan menjadi beberapa kategori yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan setiap saat, informasi yang wajib disediakan secara serta merta, dan informasi yang dikecualikan. Setelah masuk dalam tahap pengklasifikasian, informasi dikelola dan disimpan baik dalam bentuk softcopy yang diupload pada website ppid.bandacehkota.go.id dan hardcopy di tempat penyimpanan dokumen dengan tata cara seperti mengarsip dokumen kearsipan. Setelah informasi dikelola dan disimpan, informasi dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan public. PPID Kota Banda Aceh melakukan Pelayanan Informasi Publik dengan dua cara

diantaranya; metode langsung dan secara tidak langsung. Adapun upaya peningkatan pelayan kepada masyarakat yang dilakukan PPID Kota Banda Aceh meliputi serangkaian rencana tidak lanjut yang diantaranya; melakukan penguatan dan pengembangan SDM Pengelola Informasi Publik, melakukan koordinasi secara aktif PPID Utama dan PPID Pelaksana, melakukan peningkatan inovasi dan mutu pelayanan informasi berbasis teknologi, melakukan pembentukan dan pendampingan PPID Gampong, melakukan kerjasama dan penguatan kolaborasi Pentahelix dalam keterbukaan informasi public, melakukan penyusunan regulasi kerjasama penyebarluasan informasi pemerintah melalui media massa, dan menindaklanjuti pengalokasian anggaran untuk pengelolaan keterbukaan informasi public di Kota Banda Aceh.

2. Pengelolaan informasi publik dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Diskominfotik Kota Banda Aceh juga memiliki peluang yang tidak luput pula dari tantangan. Peluang tersebut meliputi pengembangan sistem aplikasi, terciptanya transparansi dan akuntabilitas, hingga peningkatan partisipasi publik terhadap perencanaan pembangunan daerah. Selain itu, adapun tantangan yang harus dihadapi, diantaranya adanya peningkatan kapasitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) TIK yang dimiliki terutama tenaga programmer dan jaringan, adanya kesenjangan Digitalisasi dan literasi diantara masyarakat, hingga

terbatasnya waktu dalam penyediaan informasi yang dikarenakan informasi terlalu luas.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian, penulis dapat memberikan saran yang dapat berguna dan diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis. Adapun saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa, Penulis berharap hasil penelitian ini dapat digunakan mahasiswa sebagai acuan dalam di masa yang akan datang tentang Pengelolaan informasi publik dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Diskominfotik Kota Banda Aceh.
2. Bagi instansi pemerintah atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, diharapkan biasa menjadi bahan evaluasi terkait pengelolaan informasi publik sehingga bisa dijadikan acuan untuk kedepannya.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan dapat dijadikan referensi untuk menyelesaikan penelitian sejenis yaitu mengenai pengelolaan informasi publik dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Diskominfotik Kota Banda Aceh khususnya bagi mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. Ikhlasul. (2019). *Pengelolaan Informasi Publik: Konsep, Teori, dan Implementasi*. Penerbit Prenadamedia Group.
- Adrianto, Agus. Dkk. (2020). *Transformasi Pelayanan Publik: Mengoptimalkan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suhasimi. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azhar, Fadli. (2019). *Pelayanan Publik: Implementasi, Manajemen, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Refika Aditama.
- Burhanuddin. (2003). *Manajemen Pendidikan* Malang: Universitas Negeri Malang.
- Hadwi, Sanjojo. (2008), *Sistem Informasi Manajemen di Instansi Pemerintahan*, (Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Hasibuan, Malayu SP. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Husodo, Adnan Topan. Dkk. (2019). *Pengelolaan Informasi Publik: Konsep, Teori, dan Implementasi*. Jakarta: Prenadamedia group.
- Irwansyah, Et al. (2018). *Manajemen Informasi Publik untuk Peningkatan Pelayanan Publik*. Penerbit Kencana Prenada Media Group.
- Jhon W. Creswell, (2009) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, SAGE Publications: Edisi Ketiga.
- Robert C. Bogdan dan Steven J. Taylor. (2008) *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Fenomenologis*. Arti Bumi Intaran.
- Rachmawaty, Hj. dan Kartajaya, H. (2016). *Manajemen Informasi Publik: Strategi dan Implementasi*. Penerbit Salemba Empat.
- Rahmat, Roy. DC. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rencana Strategis (Renstra) Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh Tahun 2023-2026.
- Umriati dan Hengki Wijaya. (2020). *Analisis Data Kualitatif*. Makasar: Sekolah Tinggi Theologia.

Jurnal:

Desiana, Ayu. *Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. INOVATIF | Jurnal Ilmu Hukum (dalam bahasa Inggris) tahun 2013. Vol. 6 (2).

Fatmawati Rumra, (2014), *Pengelolaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Maluku Tenggara*, Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol.18 No.2.

Firman Alandari, *Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau*, eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol.1 No.1 (2013)

Maydianto, (2021), *Rancang Bangun Sistem Informasi Point Of Sale dengan Framework Codeigniter Pada CV. Powershop*, Jurnal Comasie Vol. 04 No.02 Universitas Putera Batam.

Muhammad Nurul Huda, (2021), *Manajemen dan Produktivitas Kerja di Sekolah*, Ta'dibi: Jurnal Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9 No. 2. <https://www.e-jurnal.stail.ac.id/index.php/tadibi/article/view/292>

Pascallino Julian Suawa, dkk., (2021), *Manajemen Pengelolaan Dana Revitalisasi Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa (Studi Kasus Di Balai Wilayah Sungai Sulawesi)*, Jurnal governance, Vol.1, No. 2. Diakses pada 09 Juni 2023. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/36214/33721>

Prayuga Kurniawan, dkk, (2019), *Penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk Peningkatan Pelayanan di Kantor Desa Bendo*, artikel ilmiah.

Ramadhan Aunur Rahman, (2021), *Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*, eJournal Pemerintahan Integratif, Vol.8 No.1

Suryantoro, Bambang; Kusdyana, Yan. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*, Jurnal Baruna Horizon (dalam bahasa Inggris) tahun 2020 . vol.3 (2).

Website:

Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, *Informasi Publik*, (diakses pada 8 November 2022 pukul 12.16 WIB. <http://www.mkri.id/index.php?page=web.InformasiPublik&menu=11>

Muslimin B Putra, *Mengenal Pelayanan Publik*, artikel (2020), <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-mengenal-pelayanan-publik> diakses pada 23 juni 2023.

Rio Bayu Sentosa, (2021), *Hakekat Pelayanan Informasi Publik*, diakses pada 8 November 2022 pukul 11.12 WIB. <http://ppid.sumbarprov.go.id/home/page/36-hakekat-pelayanan-informasi-publik.html>.

<https://ppid.unp.ac.id/pengertian-informasi-publik-berdasarkan-uu-14-tahun-2008/> Diakses pada 09 Juni 2023.

<https://fungsi.co.id/fungsi-manajemen-menurut-george-terry/> Diakses pada 23 Juni 2023.

<https://fungsi.co.id/fungsi-manajemen-menurut-george-terry/> Diakses pada 23 Juni 2023.

<https://multisite.itb.ac.id/sithdev/wp-content/uploads/sites/386/2017/11/Laporan-untuk-rapat.pdf> di akses pada 17 Februari 2024.

<https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/sejarah/> di akses pada 16 Desember 2023

<https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/sejarah/> di akses pada 16 Desember 2023

<https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/visi-misi/> di akses pada 16 Desember 2023

<https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/visi-misi/> di akses pada 16 Desember 2023

<https://ppid.bandaacehkota.go.id/index.php/page/index/tata-cara-permohonan-informasi-publik> di akses pada 17 Februari 2024

Undang-Undang:

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Lainnya:

Pedoman Pengelolaan Informasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Wawancara dengan Ibu Raja Magfirah, S.Sos.I., M.I.Kom sebagai Subfungsional Pranata Humas pada tanggal 06 Desember 2023

Wawancara dengan Bapak Masrura Mailany sebagai Fungsi Umum Analisa Informasi pada tanggal 13 Desember 2023

Wawancara dengan Bapak Rahadian, S.T Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi dan Opini Publik pada tanggal 06 Desember 2023

Wawancara dengan Ibu Asma Mardhia sebagai Kabid E-Government pada tanggal 13 Desember 2023



LAMPIRAN 1 :

Surat Keputusan (SK) Dosen Pembimbing Skripsi Dari Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Ar-Raniry

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.390/Un.08/FDK/KP.00.4/03/2024
Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa 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 No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2024, Tanggal 24 November 2023.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Jailani, M.Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Raihan, S.Sos.I, MA (Sebagai Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Dwi Anjas Pratiwi
NIM/Jurusan : 190403005/Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Pengelolaan Informasi Publik dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh


Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;

Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2024;

Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.

Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 26 Maret 2024 M
14 Ramadhan 1445 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan

Kusmanwati Hatta


Tembusan:
1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:
SK berlaku sampai dengan tanggal: 26 Maret 2025

LAMPIRAN 2 :

Surat Keterangan (SK) Izin Melakukan Penelitian

Document



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@iar-raniry.ac.id

Nomor : B.910/Un.08/EDK-I/PP.00.9/05/2024
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*


Kepada Yth,
Ka. Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh.
Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : DWI ANJAS PRATIWI / 190403005
Semester/Jurusan : X / Manajemen Dakwah
Alamat sekarang : Kajhu, Aceh Besar.

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Pengelolaan Informasi Publik Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 27 Mei 2024
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 05 Juli 2024
Dr. Mahmuddin, M.Si.

AR - RANIRY

<https://mahasiswa.siakad.ar-raniry.ac.id/e-mahasiswa/akademik/penelitian>

1/1

LAMPIRAN 3 :

Surat Keterangan (SK) Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
DAN STATISTIK

Jl. Tgk. Abu Lam U No. 7 Banda Aceh (Komplek Balai Kota), Kode Pos 23242

SURAT KETERANGAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nomor : 070 / 236 / 2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ALIZAR, S.Ag, M.Hum
NIP : 196911172001121002
Jabatan : Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DWI ANJAS PRATIWI
NIM : 190403005
Jurusan : Manajemen Dakwah

merupakan mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah melakukan penelitian untuk pembuatan Karya Tulis/ Skripsi yang berjudul Pengelolaan Informasi Publik Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 28 Mei 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
DAN STATISTIK KOTA BANDA ACEH



ALIZAR, S.Ag, M.Hum

Pembina Utama Muda

NIP. 196911172001121002

LAMPIRAN 4 :

Lembar Panduan Wawancara

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana Proses Pengelolaan informasi publik di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana tahap pengumpulan, pengklasifikasian, pendokumentasian dan pelayanan informasi publik berlangsung di Diskominfo Kota Banda Aceh?
3. Apa metode yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan informasi publik?
4. Apakah ada inovasi atau teknologi tertentu yang diterapkan atau direncanakan untuk memperbaiki pengelolaan informasi publik dan pelayanan kepada masyarakat?
5. Bagaimana cara mengelola dan menyebarkan informasi publik secara efektif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat
6. Akaka tantangan yang dihadapi dalam proses pengelolaan informasi publik serta peningkatan pelayanan informasi?
7. Dari tantangan tersebut, apakah peluang yang dimiliki dalam proses pengelolaan informasi publik tersebut?
8. Bagaimana upaya yang dilakukan Diskominfo Kota Banda Aceh dalam peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat?
9. Bagaimana Anda menyikapi masukan dan umpan balik dari masyarakat terkait dengan informasi publik yang disampaikan?

LAMPIRAN 5 :

Dokumentasi



A R - R A N I R Y

Wawancara dengan Bapak Rahadian S.T sebagai Kepala Bidang Pengelolaan
Informasi dan Opini Publik



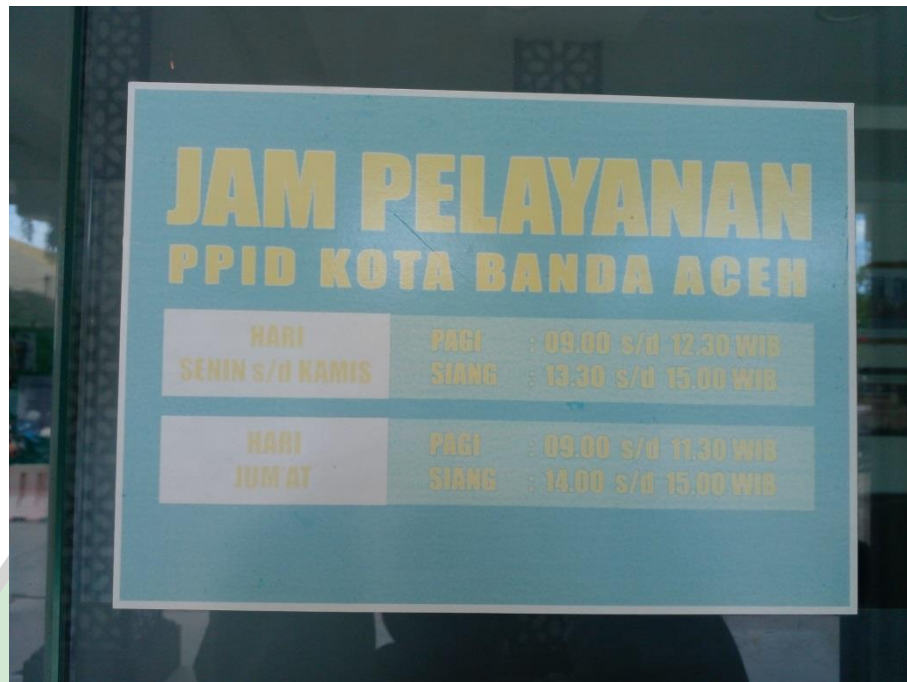
Wawancara dengan Bapak Masrura Mailany sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Banda Aceh



Dokumentasi Loker PPID Kota Banda Aceh



Dokumentasi Ruang Tunggu pelayanan



Dokumentasi Jadwal Pelayanan



Dokumentasi Mading Di Ruang Tunggu pelayanan

RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Dwi Anjas Pratiwi
2. Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Putus, 27 April 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM : 190403005
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Pondok XIII Belpab
 - a. Kecamatan : Sawit Seberang
 - b. Kabupaten : Langkat
 - c. Provinsi : Sumatera Utara
8. No. Telp/HP : 082272816179

Riwayat Pendidikan

9. SD/MI : MIS TPI Sawit Seberang
10. SMP/MTS : MTS TPI Sawit Seberang
11. SMA/MA : MAS TPI Sawit Seberang

Orang Tua/Wali

12. Nama Ayah : Alm. Hidayat
13. Nama Ibu : Surya Ekawati
14. Pekerjaan Orang Tua : Ibu Rumah Tangga
15. Alamat Orang Tua : Pondok XIII Belpab, Sawit Seberang.