

Implementasi e-PPID Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Dalam Sengketa Informasi Kinerja Badan Publik

Rila Kusumaningsih¹

Institusi

¹Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email

rilakusumaningsih26@gmail.com

Penulis korespondensi

Rila Kusumaningsih, Jl. Raya Palka Km 3 Sindangsari, Pabuaran, Kab. Serang Provinsi Banten.
rilakusumaningsih26@gmail.com

Riwayat artikel

Dikirimkan Desember 2023
Disetujui Maret 2024
Diterbitkan Maret 2024

Abstract:

Public information disclosure accompanied by technological developments that have progressed from just a written legal guarantee can create supervision of government to be easier, transparent, effective and accountable. In the field of public information services, which includes the process of storing, documenting, providing and serving public information, PPID is responsible for these matters. PPID is responsible for organizing the provision and service of public information under the control of public bodies that are available to the public. So this research aims to analyze the implementation of e-PPID towards public information disclosure in public agency performance information disputes. Through e-ppid, it allows the public to monitor the performance of the government and other public bodies using empirical methods. The Public Information Commission (KIP) has played an important role in realizing public information disclosure in Indonesia with the request for information requesters realized with the creation of e-PPID as a form of development of the digitalization revolution era which has a major impact on public services. Implementation with the presence of e-PPID to maximize the success of public information requesters opens public trust in the government which is expected to create transparency and accountability of the course of state administration that is clean and free from KKN regarding the performance of a public body as a good governance practice. However, the results of this study found that the implementation of e-ppid has not been optimal due to public ignorance of information facilities designed by the government.

Keywords: Openness, Public Information, e-ppid

Abstrak:

Keterbukaan informasi publik diiringi dengan perkembangan teknologi yang mengalami kemajuan dari sekedar jaminan hukum yang tertulis dapat menciptakan pengawasan terhadap pemerintahan menjadi lebih mudah, transparan, efektif, dan akuntabel. Pada bidang layanan informasi publik yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan hingga pelayanan informasi publik, PPID bertanggung jawab mengenai hal-hal tersebut. PPID bertanggung jawab untuk mengatur penyediaan dan pelayanan informasi publik di bawah penguasaan badan publik yang tersedia untuk umum. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-PPID terhadap keterbukaan informasi publik dalam sengketa informasi kinerja badan publik. Melalui e-ppid ini memungkinkan masyarakat untuk memantau kinerja pemerintah dan badan publik lainnya dengan menggunakan metode empiris. Komisi Informasi Publik (KIP) telah memainkan peran penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Indonesia dengan adanya permintaan pemohon informasi direalisasikan dengan terciptanya e-PPID sebagai bentuk perkembangan era revolusi digitalisasi yang berdampak besar bagi pelayanan publik. Implementasi dengan hadirnya e-PPID untuk memaksimalkan keberhasilan pemohon informasi publik membuka kepercayaan publik terhadap pemerintah yang diharapkan dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas dari jalannya penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari KKN mengenai kinerja suatu badan publik sebagai praktik *good governance*. Namun hasil penelitian ini menemukan bahwa penerapan e-ppid belum optimal disebabkan ketidaktahuan

masyarakat terhadap fasilitas informasi yang dirancang oleh pemerintah serta anggaran dalam pelaksanaan informasi publik.

Kata kunci : Keterbukaan, Informasi Publik, e-PPID

I. PENDAHULUAN

Salah satu contoh kasus sengketa informasi yang pernah terjadi adalah kasus dimana lembaga swadaya masyarakat Indonesia *Corruption Watch* (ICW) mengajukan sengketa informasi terhadap BPK melalui Surat Nomor 156/SK//BP/ICW/5/2016. Surat tersebut dikirimkan kepada Ketua Komisi Informasi Pusat dengan tembusan dikirimkan ke BPK, perihal permintaan pemberian informasi publik untuk penyelesaian sengketa (Badan Pemeriksa Keuangan, 2016). Faktor penyebab terjadinya sengketa dikarenakan oleh badan publik menolak menyampaikan informasi yang diminta oleh pemohon. Padahal, setiap warga masyarakat berhak mendapatkan informasi dari pihak yang mempunyai kewenangan untuk menyampaikan informasi. Berkaitan dengan hal itu, sebenarnya ketebukaan informasi publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memiliki tujuan yang berisi:

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan Publik;
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik Dan pengolaan Badan Publik yang baik;
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif Dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan;
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang Banyak;
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa;
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Pada bidang layanan informasi publik yang meliputi proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan hingga pelayanan informasi publik, PPID

bertanggung jawab mengenai hal-hal tersebut. PPID bertanggung jawab untuk mengatur penyediaan dan pelayanan informasi publik di bawah penguasaan badan publik yang tersedia untuk umum. Kesiapsiagaan PPID dalam memberikan pelayanan informasi menjadi kunci keberhasilan keterbukaan informasi publik di suatu daerah atau badan publik (Khusna, 2018). Penerapan e-PPID ini juga dapat mencegah adanya KKN. Namun, dalam pengimplementasian e-PPID ini juga terdapat kendala atau hambatan misalnya dalam hal SDM (Sumber Daya Manusia), anggaran, serta perihal sosialisasi yang masih kurang untuk masyarakat.

Berdasarkan penjelasan itu, dapat dijelaskan bahwa yang menyampaikan informasi publik adalah badan hukum publik yang terdiri dari lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan lain-lain yang memiliki fungsi dan tugas utama yang berkaitan dengan operasi negara. Dengan demikian, pihak yang memberikan informasi publik termasuk Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara (Lukman, 2015). Dalam pelayanan pemberian informasi ini biasanya dapat memicu permasalahan, hal ini dapat diadukan kepada komisi informasi sesuai dengan ketentuan pasal 26 Ayat 1 huruf a UU Nomor 14 tahun 2008. Lembaga Komisi Informasi ini bersifat *independent*. Sehingga, dapat diartikan bahwa lembaga komisi informasi tidak berada di bawah naungan eksekutif, legislatif atau yudikatif dalam upaya penyelesaian berkaitan dengan sengketa Informasi publik. Ketika nantinya timbul sengketa yang melibatkan pemohon dengan badan publik, maka akan ditentukan oleh lembaga yang berwenang menurut UU KIP yaitu komisi informasi.

Kemudian, Jika sengketa informasi tidak diselesaikan oleh Komisi Informasi, pihak yang dirugikan dapat mengajukan banding ke badan peradilan: PTUN jika pihaknya adalah Pejabat TUN dan Peradilan Umum jika pihaknya bukan Pejabat TUN. Sengketa informasi publik yang melibatkan Pejabat Tata Usaha Negara termasuk sengketa Tata Usaha Negara. Sengketa Tata Usaha Negara merupakan kompetensi dari Peradilan Tata Usaha Negara (Lukman, 2015). Berdasarkan Pasal 47 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1986 Tentang Peradilan Tata Usaha Negara (UU PTUN), Pengadilan memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan sengketa TUN.

Pada sebuah penelitian yang berjudul implementasi keterbukaan informasi bagi masyarakat di Kota Serang, diketahui bahwa Faktor hambatan yang mempengaruhi tidak terpenuhinya Informasi Publik kepada masyarakat di kota Serang, salah satunya adalah ketidaktahuan masyarakat bahwa informasi publik dapat dipinta di

Badan Publik sehingga ketidaktahuan tersebut membuat masyarakat untuk melakukan demo. Namun, fakta lain juga ditemukan bahwa faktor hambatan tidak terpenuhinya Informasi Publik disebabkan ketidaktahuan masyarakat terhadap fasilitas informasi yang dirancang oleh pemerintah serta anggaran dalam pelaksanaan informasi publik. Sehingga, terdapat perbedaan pendapat yang dilakukan peneliti sebelum dengan peneliti yang dilakukan oleh penulis.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode empiris, yaitu penelitian dengan adanya data-data yang bersumber dari pengumpulan data dengan cara memahami dan menganalisis teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan melalui pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen seperti jurnal, dokumen dan hasil penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Kemudian data-data itu diolah dan dianalisis secara kualitatif menggunakan konsep yang telah ditetapkan dengan mengkaji perilaku masyarakat dalam kehidupan berinteraksi (Yanti, 2020).

Selain itu, mengkaji mengenai good governance dan keterbukaan informasi publik mulai dari sengketa informasi publik yang menjadi kewenangan dari PTUN, lahirnya e-PPID sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat mencari informasi sampai dengan faktor-faktor yang menjadi hambatan bagi keberlangsungan penerapan Undang-Undang Komisi Informasi Publik (Ricky., 2022).

Selanjutnya digunakan analisa terhadap implementasi dari konsep keterbukaan informasi publik terhadap penyelenggaraan negara yang transparansi dan bebas dari KKN yang penulis teliti di Kota Serang, dibuktikan melalui wawancara dengan narasumber dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) serta narasumber dari Ahli Perancang Putusan yang menjadi objek penelitian terhadap Keterbukaan Informasi Publik di Kota Serang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi e-PPID Dalam Penyelesaian Sengketa Informasi Badan Publik

Baik lembaga publik maupun masyarakat memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan informasi agar lebih komprehensif dan bermanfaat bagi setiap masyarakat. Dalam penyelenggaraan informasi itu, besar kemungkinan mengakibatkan perselisihan dan perselisihan antara pemerintah dengan organisasi publik pengelola informasi publik dan warga masyarakat yang menuntut dan meminta informasi publik. Perselisihan dan perselisihan antara otoritas publik dan pemohon sangat mungkin timbul karena berbagai alasan, termasuk perselisihan mengenai penolakan otoritas publik dalam menyampaikan informasi yang diminta oleh warga masyarakat.

Kewenangan PTUN dalam menyelesaikan sengketa informasi publik didasarkan pada UU Republik Indonesia No.14/2008 tentang keterbukaan informasi publik yang memiliki tujuan untuk membangun pemerintahan yang baik maka masyarakat dapat ikut serta dalam pembangunan pemerintah melalui pemantauan pada media informasi secara terbuka dan mendorong masyarakat menjadi pribadi yang lebih cerdas untuk berfikir kritis terhadap pengambilan keputusan dalam pemerintah. Oleh karena itu, kewenangan tersebut dapat dikatakan sebagai kewenangan yang dapat diberikan kepada PTUN berdasarkan undang-undang di luar Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1986 tentang PTUN, diganti oleh UU Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2004 dan terakhir mengalami perubahan lagi menjadi UU Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 berisi mencakup hukum materil dan formil dalam penyelenggaraan PTUN. Maka, dalam suatu sistem hukum terdapat asas-asas yang menjadi tolak ukur keberadaan sistem hukum itu sendiri (Kurnia & Wibowo, 2023).

Pengaturan yang tercantum dalam Pasal 47 ayat 1 UU KIP dan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 2, Pasal 3 ayat 2 PERMA No. 2 Tahun 2011, kewenangan PTUN untuk menyelesaikan Sengketa Informasi Publik (SIP) telah ditingkatkan. Dalam kasus ini, Pasal 47 Ayat (1) UU KIP menyatakan bahwa jika yang digugat atau sumber informasi yang digunakan pemohon adalah badan publik negara, maka gugatan diajukan ke PTUN. Acara pemeriksaan perkara gugatan di Pengadilan TUN akan tetap sama dengan hukum acara peradilan TUN yang masih berlaku ini, kecuali untuk perkara yang diatur dalam UU KIP. Dari hasil penelitian menunjukkan jika pihak yang berperkara dalam SIP tidak puas dengan keputusan Komisi Informasi, mereka bisa mengajukan langkah hukum ke PTUN (Prasetyo, 2016).

Pengaturan keterbukaan informasi publik dari otoritas publik telah dijelaskan dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Informasi Publik adalah informasi yang dibuat, disimpan, dikelola, dikirimkan dan/atau diterima oleh badan publik sehubungan dengan penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi nasional dan badan publik lainnya berdasarkan UU ini, serta informasi lainnya yang berkaitan dengan kepentingan umum. Sedangkan badan publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan lembaga lainnya yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, dan sumber dayanya sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN-APBD atau non-pemerintah yang disediakan oleh organisasi tersebut. Pendanaannya akan bersumber dari APBN-APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau sumber internasional. Menurut pasal 3 UU KIP, beberapa tujuan KIP adalah sebagai berikut: (1) Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan keputusan publik; (2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik; (3) Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengelolaan badan publik dan pengambilan keputusan publik yang baik; (4) Menciptakan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan; (5) Memahami bagaimana kebijakan publik memengaruhi kehidupan orang banyak; (6) Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan untuk meningkatkan kehidupan bangsa; dan/atau (7) Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk memberikan layanan informasi yang berkualitas tinggi kepada masyarakat (Subhan, Penelitian, Daerah, Jambi, & Jambi, t.t.).

UU KIP diperlukan dapat menjamin keterbukaan akses terhadap informasi dan peran warga masyarakat untuk mengetahui proses keterbukaan dan kejelasan maka akhirnya berujung terhadap responsibilitas seluruh badan publik. Jangka waktu dua tahun sejak disahkan pada tahun 2008 hingga berlakunya pada tahun 2010 merupakan jangka waktu bagi badan publik untuk mempersiapkan organisasinya menghadapi implementasi UU KIP. Setidaknya 2 pokok penting dalam peraturan: akses dan peran masyarakat. Akses mengacu pada seberapa mudah masyarakat mendapatkan penjelasan publik dari sumber yang terpercaya. Peran, di sisi lain, mengarah kepada masyarakat yang terlibat aktif dalam proses akses dengan tingkat

pemahaman yang tinggi. Pemberian akses dan peran yang baik akan memebrikan hasil terhadap proses pengambilan keputusan publik yang bersifat musyawarah dan mempunyai dasar yang kuat. Namun tidak dapat dipungkiri proses keterbukaan informasi publik bergantung pada kemauan dan komitmen para pejabat dan organisasi penyedia informasi publik (Subhan dkk., t.t.).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, keterbukaan informasi publik sangat penting. Menurut Pasal 3 UU No 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bebas dan Bebas dari KKN, asas-asas umum pemerintahan yang baik adalah sebagai berikut: kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, dan akuntabilitas. Ketujuh asas tersebut berfungsi sebagai landasan bagi pemerintah. Berkaitan dengan asas tertib pemerintahan diatur dalam UU No 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bebas dan Bebas dari KKN, maka tidak boleh dilupakan bahwa dasar-dasar ketertiban dan keteraturan ini berfungsi untuk menciptakan rasa keadilan di antara semua pihak. Untuk memenuhi kepentingan umum, hal ini dilakukan dengan memperhatikan peraturan yang terkait supaya masyarakat dan badan publik tahu bahwa mereka tidak akan terbelenggu untuk mengikuti permintaan tanpa memperhatikan pihak lain. Oleh karena itu, pengambilan kebijakan harus dilakukan dengan hati-hati (Permatasari A S., 2022). Robert Charlick menjelaskan pemerintahan baik yaitu melaksanakan urusan publik secara efektif dengan penerapan peraturan dan/atau kebijakan yang sah untuk mensosialisasikan nilai-nilai kemasyarakatan. Prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas adalah beberapa prinsip yang dapat mendukung pemerintahan yang baik. Karena pemerintahan yang tertutup rentan terhadap penyimpangan dan penyalahgunaan, keterbukaan informasi sangat penting. Hanya Sebagian elit dalam pemerintahan yang mendorong penyalahgunaan seperti KKN yang memiliki akses ke informasi publik yang seharusnya diberikan kepada masyarakat umum (Prabowo, 2014).

Pada perkembangan teknologi, PPID bertanggung jawab untuk menjaga transparansi informasi. PPID juga bertanggung jawab untuk mengelola *website*. Dengan kemajuan teknologi, layanan informasi publik harus disediakan melalui *website*. Akibatnya, penelitian ini berfokus pada pemanfaatan situs web yang dapat diakses masyarakat. Masalah, kesiapsiagaan masyarakat untuk mempraktikkan teknologi memengaruhi pelayanan publik. Sampai tahun 2020, UU No. 14 telah diimplementasikan dengan cepat, dan kabupaten dan kota telah membentuk PPID

untuk melayani masyarakat. Pada prosesnya, masih ada beberapa tantangan yang harus diatasi untuk menguasai sumber daya informasi yang dibutuhkan masyarakat, serta keterbatasan dalam pelayanan di beberapa wilayah. Adapun, masyarakat masih kurang terlibat dalam menggunakan fasilitas informasi yang disediakan pemerintah. *Website* yang digunakan pemerintah bertujuan untuk memberikan masyarakat informasi yang sangat dibutuhkan. Namun, pengembangan situs web E-PPID ini dianggap belum mencapai tingkat kemajuan yang ideal, dan terdapat beberapa hambatan dalam hal layanan informasi publik yang ditawarkan oleh situs web tersebut. PPID memiliki tanggung jawab untuk mengelola website saat revolusi 4.0 berkembang. Dengan kemajuan teknologi, pemerintah harus menyediakan layanan informasi publik yang dapat diakses melalui internet. Dalam hal ini, kesiapan masyarakat untuk menggunakan teknologi memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik (Febrina, 2022).

UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memulai era keterbukaan informasi publik bagi lembaga dan badan publik di Indonesia. Dengan statusnya sebagai badan publik, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) memberikan perhatian tambahan pada penyediaan informasi publik melalui layanan permintaan dan pengaduan masyarakat. BPK harus meningkatkan kinerjanya dalam penyediaan layanan komunikasi dan informasi untuk memenuhi tuntutan keterbukaan dan transparansi informasi ini. Untuk melakukannya, BPK harus meningkatkan akses publik terhadap komunikasi dan informasi publik. BPK harus memiliki instrumen yang mendukung pengelolaan informasi dan dokumentasi (Publik Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau Edi Kurniawan & Purwanti Alwie, t.t.-a).

Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 memberikan dasar untuk penyusunan dan pelaksanaan fungsi PPID BPK di lingkungannya. Peraturan ini menetapkan komitmen BPK terhadap pengelolaan dan mekanisme akses informasi publik. PPID BPK melakukan tiga fungsi pelayanan: menerima permintaan informasi publik, memberikan layanan pengaduan masyarakat, dan memberikan layanan keberatan atas informasi. Seluruh kantor BPK Perwakilan sekarang menggunakan platform online e-PPID, yang sebelumnya hanya tersedia untuk BPK Pusat, untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempermudah akses informasi publik. PPID Perwakilan dan PPID Pusat dapat bekerja sama dengan lebih baik dengan penggunaan ini. Melalui platform e-PPID, PPID Pusat bisa mengawasi semua

permohonan informasi dan pengaduan masyarakat yang masuk ke PPID Perwakilan. Jika diperlukan, PPID Pusat juga dapat memberikan masukan. Pada tahun 2018, BPK meluncurkan platform *online* untuk menerima permintaan informasi publik, pengaduan masyarakat, dan keberatan atas informasi melalui <https://eppid.bpk.go.id>. Pada 2018, PPID BPK menerima 1.115 permintaan informasi, 265 pengaduan masyarakat, dan satu keberatan informasi publik. Permintaan informasi yang diterima secara berkala oleh PPID BPK 2018 terkait informasi LHP. Dari total 1.115 permohonan informasi dan sengketa informasi yang diterima PPID BPK, permohonan diterima melalui *website/e-PPID*, email, surat/fax/PO box, atau langsung mengakses PIK BPK (Publik Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau Edi Kurniawan & Purwanti Alwie, t.t.-b).



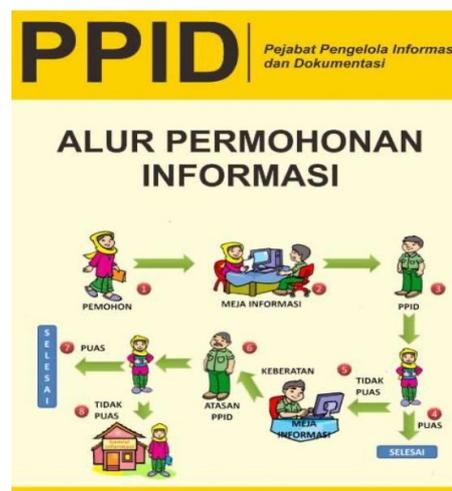
Gambar 1. Website e-PPID BPK
(Sumber; [EPPID | BPK-RI](#))

Selanjutnya, dalam hal mendapatkan informasi merupakan hak dari setiap warga masyarakat yang telah tercantum dalam peraturan perundang-undangan untuk dapat mengetahui informasi dari badan publik dan pemohon bisa mengajukan permintaan informasi tersebut.

Berikut alur mekanisme permohonan informasi publik:

- 1) Pemohon bisa mengajukan permintaan agar memperoleh informasi publik kepada pemerintah daerah baik secara tertulis (dengan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan

- pengguna informasi) atau tidak tertulis (melalui web e-ppid) (Misnawati., 2021)
- 2) Sebelum pengajuan permohonan informasi, harus mendaftar menjadi anggota PPID dengan mengklik *LOGIN*. Selanjutnya dilayar PC akan muncul halaman baru sebelah kanan akan muncul kata “Daftar” dan akan melihat form pendaftaran member PPID yang harus diselesaikan. Setelah mengisi form, klik “Daftarkan Akun”, maka akan muncul kalimat “Data berhasil disimpan, silahkan cek email untuk mengaktivasi akun anda.”(Pramesti dkk., t.t.)
 - 3) Anda kemudian akan melihat kotak masuk dari PPID di email Anda. Buka email dan klik "*LINK AKTIVASI*" ke halaman member PPID (Pramesti dkk., t.t.).



Gambar 2. Alur Permohonan Informasi

(Sumber: [Alur Permohonan – Website resmi DPRD Kabupaten Sambas](#))

Selain itu, telah diatur berapa lama waktu yang diperlukan agar terpenuhi permintaan pemohon informasi publik setelah mereka memenuhi persyaratan; (Rokan Hulu, t.t.)

- 1) Tenggat Waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permintaan diterima oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. PPID pembantu bisa memperpanjang waktu penyelesaian hingga 7 (tujuh) hari kerja;
- 2) Penyampaian informasi publik kepada pemohon yang memintanya dapat dilakukan langsung, email, fax, atau pos (Rokan Hulu, t.t.).

Bahwasanya, Pelayanan Informasi Publik menggunakan kepuasan pengguna sebagai metrik untuk mengevaluasi mutu masyarakat dan perangkat daerah layanan informasi publik. Ini menunjukkan mutu sistem, data, dan layanan dalam memberikan layanan informasi publik. Kepercayaan publik terhadap pemerintah akan meningkat ketika informasi publik tersedia di *website*. Pada akhirnya, kepuasan pengguna adalah hal yang paling penting. Pemerintah menggunakan *website* yang berisi informasi publik untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Sosialisasi adalah langkah untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam penggunaan *website*. Kasus ini, tujuan sosialisasi adalah untuk memberikan pengetahuan yang dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat sehingga dapat mengubah kebiasaan (Febrina, 2022).

Tampilan situs yang dirasakan pengguna dapat berdampak langsung pada kepuasan. Daya tanggap mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Kemampuan sistem untuk merespons pertanyaan dan masalah dengan cepat serta memberikan umpan balik meningkatkan kepuasan pengguna. *Assurance* menjadi pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan. Semakin tinggi tingkat *assurance* dari sistem e-PPID, maka akan menaikkan tingkat kepuasan pengguna. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kepercayaan yang tinggi memperlihatkan kecenderungan kuat bagi kepuasan masyarakat (Publik Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau Edi Kurniawan & Purwanti Alwie, t.t.-b).

Di samping itu, untuk menciptakan nilai unggul kepada pengguna dan pemakai e-PPID secara berkesinambungan melalui mutu layanan merupakan bentuk pemahaman dan tanggung jawab BPK kepada *stakeholder* dan masyarakat. Meningkatkan mutu layanan merupakan salah satu upaya untuk sukses bagi BPK dalam menghadapi era kompetisi yang semakin ketat. Pentingnya peningkatan mutu layanan adalah untuk menciptakan kepuasan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utama. Menentukan apakah layanan telah memenuhi harapan peserta adalah bagian dari konsep kualitas layanan secara umum. Persepsi pelanggan sangat bergantung pada mutu layanan. Berdasarkan hasil teknis yang diberikan, penerima layanan membuat penilaian tentang kualitas layanan melalui persepsi mereka yang dibentuk. Mutu layanan biasanya diartikan sebagai selisih antara hal yang diharapkan peserta tentang layanan yang akan diperoleh dengan kinerja layanan

yang akhirnya diterima (Publik Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau Edi Kurniawan & Purwanti Alwie, t.t.-b).

Berdasarkan kajian peneliti di Kota Serang, bahwa dari peraturan Walikota Kota Serang mengemukakan mengenai kemajuan teknologi mendorong pemerintah untuk bersifat terbuka dan transparansi kepada masyarakat di Kota Serang dengan memanfaatkan teknologi terutama di bidang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) agar dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan Informasi yang dibutuhkan melalui *website*. Komisi Informasi Publik di Kota Serang sedang gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat terutama bimtek dalam bidang keterbukaan informasi. Bimtek dilakukan agar masyarakat mengetahui dan memahami tentang Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik guna ikut serta dalam pembangunan Pemerintahan yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Dalam implementasi dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mengenai keterbukaan informasi kepada masyarakat di Kota Serang melalui Peraturan Walikota Serang Pasal 21 Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang membahas mengenai Pengembangan Sumber Daya Manusia. Implementasi keterbukaan informasi kepada masyarakat tidak lepas dari Aturan-aturan yang sudah disepakati, maka untuk pengaturan kendali lembaga-lembaga di Kota Serang mengenai penerapan keterbukaan informasi oleh Badan Publik (BP) selaku pelaksana Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) adalah dengan diselenggarakannya rakor (Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informasi Wirda Larasati).

Tugas dan wewenang PPID utama selaku lembaga yang menjalankan tugas keterbukaan informasi kepada masyarakat di Kota Serang yaitu mengumpulkan, mengkoordinir, mengolah, serta menyimpan juga kemudian menyebarluaskan informasi tersebut kepada masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa Diskominfo bertugas mengelola data dari berbagai data yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan menyebarluaskan data tersebut ke masyarakat, lain halnya dengan Komisi Informasi Publik (KIP) mengimplementasikan keterbukaan informasi dengan cara seminar yang berupa bimtek ke desa-desa yang ada di Kota Serang guna

mencapai *good governance*. Dari berbagai kinerja yang telah dilakukan oleh Badan Publik (BP) di Kota Serang terutama pada implementasi keterbukaan informasi kepada masyarakat di Kota Serang berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah menunjukkan bahwa PPID di Kota Serang telah menjalankan fungsinya terutama pada lembaga Komisi Informasi Publik (KIP) yang telah melakukan seminar bimtek mengenai keterbukaan informasi kepada Masyarakat di Kota Serang dan telah dijalkannya juga keterbukaan informasi oleh Diskominfo Kota Serang melalui rapat koordinasi dengan cara meminta 14 data dan Poinnya di berbagai OPD serta mengkoordinir, mengumpulkan data, menyimpan dan Menyebarkan data yang bersifat umum ke PPID utama melalui website agar dapat Mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya guna untuk memenuhi hak Masyarakat untuk mendapatkan informasi (Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informasi Wirda Larasati).

Fokus penelitian ini adalah bagaimana PTUN memiliki otoritas khusus dalam menyelesaikan sengketa TUN. Selain itu, mereka juga diberi wewenang dalam menyelesaikan sengketa informasi publik yang muncul antara Pemohon Informasi Publik dan Badan Publik Negara. Hal ini terjadi karena kemungkinan penolakan badan publik untuk memberikan transparansi tentang kinerja badan publik dengan mekanisme penyelesaian sengketa *in court settlement* sebagai peradilan tingkat banding atas gugatan terhadap Putusan Peradilan Komisi Informasi.

Oleh karena itu, dari penelitian ini penulis berpendapat bahwa dalam pelaksanaannya belum efektif dan efisien dalam menyelesaikan sengketa informasi publik mengenai keterbukaan kinerja suatu badan publik. Hal ini dipengaruhi dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri akibat Masyarakat masih kurang berpartisipasi, pengetahuan yang terbatas untuk memanfaatkan fasilitas layanan informasi yang disediakan pemerintah, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai penerapan fasilitas layanan publik. Maka dari itu, diperlukan peran peningkatan pengetahuan penerapan e-PPID melalui sosialisasi agar kinerja dari badan publik terjadi perkembangan yang signifikan dan tidak menimbulkan penyimpangan terkhusus kearah KKN juga publik dapat tetap memperoleh informasi tersebut untuk menilai jalannya penyelenggaraan negara berkaitan dalam hal prinsip mewujudkan pemerintahan yang baik dengan melibatkan partisipasi publik, transparansi, dan akuntabilitas.

2. Hambatan yang Terjadi Dalam Pengimplementasian e-PPID

UU KIP merupakan jalan menuju era keterbukaan informasi dan penyelenggaraan negara yang bersifat terbuka dan bertanggungjawab yang secara formal dijamin hukum nasional (Merian Sari, Mutiara Dewi, Ruslyhardy, & Sudaryanto Sudaryanto, t.t.).

Pada era keterbukaan saat ini, lembaga publik seperti PPID memainkan peran penting dalam mengkomunikasikan, menyiarkan, dan/atau mempublikasikan informasi publik yang menjadi tanggung jawab para pencari informasi publik selain informasi. PPID memiliki *website* yang disebut e-PPID, yang berfungsi untuk memastikan bahwa informasi publik diberikan secara benar, akurat, dan tidak mengecoh. Selain itu, PPID telah menciptakan dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi yang dirancang untuk mengelola secara efektif dan efisien.

Pada penerapan e-PPID, Beberapa elemen, seperti desain struktur PPID, prosedur operasional standar (SOP) layanan informasi, dan ketersediaan fasilitas layanan, hambatan dalam implementasi keterbukaan informasi publik saat menerapkan e-PPID (Prabowo, 2014). Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hambatan seperti, masih rendahnya peran masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas informasi yang dirancang pemerintah (Febrina, 2022).

Rendahnya peran masyarakat dalam penggunaan fasilitas informasi yang disediakan pemerintah disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan tentang layanan informasi publik dan perundang-undangan, sehingga menyebabkan kurangnya persiapan dalam penyelenggaraan layanan informasi publik (Febrina, 2022). Keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia meliputi pengklasifikasian informasi public tidak sesuai dengan UU KIP, mekanisme layanan informasi, dan penyelesaian sengketa dengan pemohon informasi (Suliyati, t.t.). Misalnya, karena keterbatasan SDM PPID tidak mencukupi sehingga penyampaian informasi publik seperti pengelolaan sistem e-PPID ditangani sendiri. Oleh karena itu, bebannya dirasa cukup berat sehingga perlu dilakukan upaya lebih lanjut (Prabowo, 2014).

Hambatan selanjutnya ditemukan pada anggaran dalam pelaksanaan informasi publik. Hal ini dikarenakan penyelenggara informasi publik membutuhkan anggaran yang cukup besar untuk keperluan yang dilakukan oleh setiap badan publik. Berikut ini faktor penghambatan efektivitas pelayanan PPID lainnya, antara lain: (Misnawati., 2021)

1. Sarana dan prasarana yang tidak memadai di bidang tersebut

2. permintaan informasi harus ditangani oleh admin profesional
3. Terbatasnya operator yang profesional
4. Kurangnya legalitimasi dari masyarakat
5. kurangnya sosialisasi dari lembaga terkait.
6. Hambatan anggaran, sarana dan prasarana (seperti komputer, ruang khusus, dll).
7. Budaya pendokumentasian informasi yang lemah tentang aktivitas dan kinerja badan publik.
8. Kekeliruan dalam proses memenuhi permohonan informasi (Misnawati., 2021).

Sedangkan faktor-Faktor tidak terpenuhinya informasi kepada masyarakat di Kota Serang, antara lain adalah:

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang sudah diatur dalam Undang-Undang keterbukaan Informasi Publik (KIP) sehingga untuk mengatasi masalah tersebut lembaga Komisi Informasi Publik (KIP) di Kota Serang melakukan Bimtek ke seluruh wilayah di daerah-daerah yang kurang terjangkau terutama di daerah yang masih minimnya pengetahuan mengenai cara mendapatkan informasi melalui media internet terutama pada website Badan Publik (BP) kemudian dilakukanlah bimtek agar memudahkan masyarakat mengetahui hak keterbukaan informasi dan memahami tata cara meminta informasi kepada Badan Publik yang dituju melalui permintaan langsung kepada Badan Publik.
2. Badan Publik enggan mempersiapkan data-data informasi bersifat publik sejak dini karena setiap lembaga memiliki karakteristiknya masing-masing. Untuk mengatasi hal ini, dari lembaga Komisi Informasi Publik (KIP) setiap tahun selalu melakukan evaluasi mengenai keterbukaan informasi dan melakukan penganugerahan terhadap Badan Publik (BP) selaku lembaga yang menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) serta Diskominfo melakukan monitoring melalui rakor untuk mengumpulkan data-data yang bersifat publik dari berbagai OPD agar bisa dipublikasikan melalui PPID utama pada website agar dapat menjalankan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
3. Website lembaga tidak dapat diakses oleh masyarakat karena terdapat masalah pada login password oleh dua operator yang mengelolanya dan juga terdapat kerusakan pada platform webpress. Untuk mengatasi masalah tersebut, Diskominfo mengambil langkah dengan mengganti formatnya menjadi CMS (*Content Management System*).

4. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang informasi yang dikecualikan dapat menyebabkan masyarakat melakukan aksi demonstrasi. Tidak semua informasi Badan Publik (BP) dapat diakses oleh masyarakat umum karena ada kebutuhan untuk menjaga keamanan dan privasi. Oleh karena itu, Pasal 17 Undang-Undang Nomor 14 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) menetapkan informasi yang dikecualikan, seperti informasi yang dapat mengganggu proses hukum, melanggar Hak Kekayaan Intelektual (HAKI), membahayakan keamanan negara, mengungkap kekayaan alam Indonesia, merugikan perekonomian, mempengaruhi hubungan luar negeri, mengungkap data pribadi otentik, dan membocorkan rahasia pribadi.

PENUTUP

Implementasi dengan hadirnya e-PPID untuk memaksimalkan keberhasilan pemohon informasi publik membuka kepercayaan publik terhadap pemerintah yang diharapkan dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas dari jalannya penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari KKN mengenai kinerja suatu badan publik sebagai praktik *good governance*. Dalam hal layanan informasi publik, kepuasan pengguna terhadap permintaan akses informasi publik menjadi tolak ukur dan penilaian masyarakat. Namun, dalam segi *performance* layanan informasi yang disediakan pemerintah belum terkoordinasi dengan baik sehingga masyarakat sulit mengajukan permohonan terkait informasi publik.

Hambatan-hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan e-PPID salah satunya berupa kurangnya peran masyarakat terhadap fasilitas informasi yang dirancang oleh pemerintah, untuk mengatasi rendahnya partisipasi masyarakat diperlukan transmisi atau publikasi informasi publik yang menjadi tanggung jawabnya dan peningkatan sosialisasi terkait tata cara penerapan dan penggunaan e-PPID. Dengan ini peran untuk menyediakan informasi publik yang akurat, tidak menyesatkan serta menciptakan pengembangan sistem informasi dan dokumentasi lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses.

REFERENSI

Badan Pemeriksa Keuangan. (2016). *Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik*.

Rila Kusumaningsih. *Implementasi e-PPID Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Dalam Sengketa Informasi Kinerja Badan Publik.*

Febrina, N. (2022). *EFEKTIVITAS PEMANFAATAN WEBSITE E-PPID DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN BANGKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG.*

Khusna, I. H. (2018). Peran PPID Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *PROMEDIA*, 4, 17–55.

Kurnia, N., & Wibowo, A. (2023). Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Perspektif Di Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 34–39. <https://doi.org/10.58705/jpm.v2i1.96>

Lukman, A. A. (2015). *KEWENANGAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA DALAM SENGKETA INFORMASI PUBLIK. UNAIR REPOSITORY.*

Merian Sari, F., Mutiara Dewi, C., Ruslyhardy, R., & Sudaryanto Sudaryanto, dan. (t.t.). *Journal of Election and Leadership (JOELS) Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemilu oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Komisi Pemilihan Umum Riau.*

Misnawati., S. H. (2021). *EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS APLIKASI PPID DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KAB.TANJUNG JABUNG BARAT. At-Tadabbur: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan.*

Permatasari A S., L. L. T. , P. A. (2022). *ANALISIS PUTUSAN NO 52/G/KI/2019/PTUN-SMG TENTANG IMPLEMENTASI ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN KUDUS. DIPONEGORO LAW JOURNAL, 11, No. 2.*

Prabowo, R. D. (2014). *Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam Upaya Mewujudkan Good Governance (Kajian Tiga Badan Publik : Bappeda, DPKAD dan Dinas Pendidikan Kota Semarang).*

Pramesti, A. A., Kabupaten Tanjung, A., Barat, J., Program, J., Rekayasa, S. T., & Pemerintahan, I. (t.t.). *INFORMATIKA KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT.* Diambil dari <https://ppid.tanjabbarkab.go.id/>.

Prasetyo, T. (2016). PENYELESAIAN SENGKETA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SEMARANG. *Jurnal Spektrum Hukum*, Vol. 13/No. 2.

Publik Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau Edi Kurniawan, I., & Purwanti Alwie, A. (t.t.-a). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servoqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media*.

Publik Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau Edi Kurniawan, I., & Purwanti Alwie, A. (t.t.-b). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servoqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media*.

Ricky., R. M. T. A. (2022). KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI INDONESIA (PERSPEKTIF AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI). *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12, 62–75.

Rokan Hulu, K. (t.t.). *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERUMDA ROKAN HULU JAYA*.

Subhan, A., Penelitian, B., Daerah, P., Jambi, P., & Jambi, T. (t.t.). *Ahmad Subhan Penguatan Kelembagaan Komisi Informasi Daerah dalam Mendukung Transparansi Pemerintahan (Studi Kasus Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi Jambi) INSTITUTIONAL STRENGTHENING OF THE LOCAL INFORMATION COMMISSION IN ORDER TO SUPPORTING GOVERNMENT TRANSPARENCY (Case Study of Public Information Disclosure in Jambi Province)*.

Suliyati, T. (t.t.). *Analisis Kegiatan Evaluasi Layanan Informasi Publik Oleh Komisi Informasi Jawa Tengah Tahun 2013-2015*.

Yanti, H. (2020). Implementasi Pemberian Informasi Publik Pada Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Jambi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Wajah Hukum*, 4(1), 29. <https://doi.org/10.33087/wjh.v4i1.154>

Wirda Larasati Dewi, Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 4 Oktober 2019.