

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hak mendapatkan informasi adalah salah satu hak asasi manusia yang telah diakui oleh PBB sejak generasi pertama tahun 1946 yang mengadopsi Resolusi 59 (1) yang berbunyi “*Kebebasan Informasi adalah hak asasi yang fundamental dan merupakan tanda dari seluruh kebebasan yang akan menjadi titik perhatian PBB*” (Sirajuddin, 2011).

Kebebasan mendapat informasi di Indonesia juga diakui oleh Indonesia dalam UUD 1945 pasal 28 F yang berbunyi:

“Setiap warga negara indonesia berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.

Mengingat UUD 1945 pasal 28 F yang mengatur kebebasan untuk memperoleh informasi dan berkomunikasi, bermakna bahwa informasi adalah bagian penting dari ketahanan nasional dan termasuk kebutuhan pokok setiap orang, Pemerintah Indonesia membuat perlindungan hukum terhadap keterbukaan informasi publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 yang mengatur keterbukaan informasi

publik. Dengan adanya perlindungan hukum dari negara dan PBB, hak – hak nya sudah jelas terjamin dan masyarakat tidak perlu takut untuk mencari, meminta, memiliki, mengelola, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan.

Jimly Asshiddiqie didalam (Hahmi&Baihaqi, 2017) juga berpendapat bahwa salah satu ciri pokok negara demokrasi adalah adanya pengakuan dan penghormatan terhadap hak asasi manusia, hal ini dibuktikan adanya hak atas kebebasan informasi publik. Kebebasan informasi melahirkan *govern ability* yaitu negara dapat dapat memfungsikan dirinya secara efektif dan efisien tanpa mengesampingkan prinsip-prinsip demokrasi. Prinsip demokrasi sejalan dengan prinsip good governance dimana hakikat dari prinsip tersebut adalah mengupayakan pemerintahan yang baik. Untuk mencapai prinsip good governance diperlukan peran masyarakat yang mendukung pemerintah. Dengan adanya prinsip good governance diharapkan dapat terciptanya negara yang baik dan bersih. Membahas good governance tidak terlepas dari pelayanan yang memfokuskan pada transparansi/keterbukaan, akuntabilitas, responsive, keadilan, efisiensi dan efektivitas yang tidak hanya melibatkan pemerintah, tetapi juga melibatkan masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah perlu menerapkan prinsip good governance dalam implementasinya yang memperhatikan beberapa aspek, yakni komunikasi, sumber daya manusia, disposisi, dan struktur birokrasi. Pelaksanaan pelayanan publik ditujukan untuk mencapai tujuan dengan segala tindakan yang di laksanakan agar kebijakan mencapai tujuan yang telah di targetkan sebelumnya

sehingga tercipta pelayanan publik yang sesuai dengan hakikat hukum yang berlaku. Pelaksanaan kebijakan ini dapat dilakukan dengan dua metode, yakni : *Pertama*, dilaksanakan dalam bentuk program. *Kedua*, melalui turunan dari kebijakan publik yang telah dibentuk sebelumnya (Sirajuddin, 2014).

Melalui pelayanan publik, masyarakat mampu mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut diatur dalam Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 sebagai bentuk landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik di Indonesia. Berdasarkan regulasi Undang-Undang tersebut, pemberian informasi sebagai bentuk pelayanan publik dapat terlaksana secara langsung atau bahkan online yang tergabung dalam suatu platform Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertujuan agar memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 yang menjelaskan bahwasannya setiap daerah diwajibkan untuk mengimplementasikan pengelolaan informasi pada suatu platform PPID yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keterbukaan informasi daerah tersebut.

Keberadaan PPID juga menggambarkan bagaimana penyelenggaraan otonomi dalam membangun demokrasi daerah berlangsung melalui melibatkan masyarakat dalam permohonan informasi sehingga mampu membangun pelayanan publik agar berjalan sesuai dengan konsep implementasinya. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, Kementerian Lembaga dan Pemerintah Provinsi Daerah diimplmentasikan melalui keterbukaan informasi yang bertugas sebagai suatu institusi

dan lembaga yang melakukan suatu pengelolaan, penyediaan, serta pelayanan pada dokumentasi untuk garda terdepan. Perwujudan PPID dapat meningkatkan tata kelola yang baik dan akuntabel.

Berbicara mengenai implementasi PPID, Kabupaten Cilacap baru meresmikan website pada tahun 2020 dan bersamaan dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bupati Nomor 555/19/36/2020 yang dibentuk oleh Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Cilacap yang bekerjasama dengan beberapa instansi, unit kerja, perusahaan daerah dan desa melalui website <https://ppid.cilacapkab.go.id/> (Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Cilacap, 2019). Pelaksanaan website PPID Kabupaten Cilacap melaksanakan pembagian dan penerimaan informasi administrasi dan pelayanan publik secara offline atau online.



Gambar 1. 1

Laman Website PPID Kabupaten Cilacap

Sumber : website resmi PPID Kabupaten Cilacap



Gambar 1. 2

Grafik Jumlah Pemohon Informasi di Website PPID Kabupaten Cilacap Tahun 2020

Sumber: website resmi PPID Kabupaten Cilacap

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa layanan website PPID selama tahun 2020 mengalami kenaikan pengunjung. Menurut pengakuan dari Ketua Bidang Pelayanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap, Surat Keputusan Bupati sudah di keluarkan di tahun 2018 dan sudah ada web PPID, tetapi masih pada tahap percobaan. Website PPID baru diresmikan oleh pemerintah Kabupaten Cilacap pada tahun 2020, setelah dikeluarkannya Surat Keputusan Bupati. Hal ini menjadi tantangan Kabupaten Cilacap untuk meningkatkan keterbukaan informasi untuk pelayanan informasi publik untuk wilayahnya.

Menurut Grindle dalam (Kadoy, 2018) suatu proses implementasi kebijakan dikatakan berhasil apabila diukur oleh 2 variabel besar yaitu isi kebijakan dan lingkungan implementasi. Implementasi pada pelayanan menurut Grindle (dalam Agustino, 2012:154) dapat diukur berdasarkan realisasi kebijakan yang terkait, sesuai dengan yang ditentukan dengan merujuk pada aksi kebijakannya. Pelaksanaan pelayanan PPID Kabupaten Cilacap masih belum optimal, dilihat dari pelayanan PPID belum serius dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik. Berdasarkan rapat koordinasi PPID Utama yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap tahun 2018 hingga 2020 masih tetap mengevaluasi keluhan pengguna PPID terkait layanan PPID online, diantaranya: lamanya balasan permohonan informasi dari pihak PPID yang lama lebih dari 30 hari sejak pengiriman form permohonan informasi,

tidak lengkapnya dokumen LJKIP yang dicantumkan dalam PPID, sepiunya pengunjung PPID yang diakibatkan tidak menariknya web PPID, kurangnya sumber daya fasilitas dan tenaga ahli dalam pengelolaan PPID, dan masih banyak kekurangan dalam proses implementasi pelayanan informasi publik.

Pelaksanaan pelayanan publik melalui implementasi PPID dapat menggambarkan kinerja dari otonomi daerah yang demokratisasi sehingga menyeluruh pada kepentingan publik agar lebih luas terkait partisipan serta membentuk kemampuan pelaksanaan pelayanan publik yang cepat dan responsive (Kenda, 2015). Pada implementasi PPID, diperlukan pemersiapan perangkat sarana juga prasarana sehingga terdapat pelayanan yang diiringi oleh program aksi, sasaran, dan unsur pelaksanaan. Tidak hanya itu, guna memudahkan implementasi PPID juga memerlukan sumber daya, kesepakatan pada pencapaian tujuan serta komunikasi dan koordinasi yang baik (Sjoraida, 2015).

Dari pemaparan latar belakang diatas, belum optimalnya pelayanan website PPID Kabupaten Cilacap menggambarkan pemerintah belum maksimal dalam mengelola website PPID yang menjadi akses informasi layanan informasi secara online dan belum ada penelitian yang meneliti mengenai kasus ini sebelumnya. Maka dari itu, peneliti hendak mengkaji lebih dalam sejauh apa implementasi pelayanan PPID dalam mengelola website berdasarkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap sebagai penanggungjawab PPID.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Pemahaman Latar Belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas agar penulisan dapat terarah, yaitu:

1. Bagaimana implementasi pengelolaan pelayanan informasi publik pada *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Cilacap.
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Cilacap.

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mendapatkan gambaran tentang implementasi pengelolaan pelayanan informasi publik pada *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Cilacap).
- b. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam pelayanan informasi publik di Kabupaten Cilacap.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Harapan dari hasil penelitian ini adalah dapat memberikan ilmu pengetahuan mengenai ilmu pemerintahan dalam bidang kualitas layanan keterbukaan Informasi Publik
- b. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti yang melakukan penelitian dengan tema yang sama pada waktu yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Dapat menjadi masukan bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam memberikan bekal keterampilan para mahasiswa dalam bidang layanan keterbukaan informasi publik dan partisipasi publik berbasis web.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam menerapkan pemerintahan yang terbuka.
- c. Memberikan pengetahuan bagi penulis agar dapat mengembangkan kualitas diri untuk mengabdikan kepada nusa, bangsa, dan agama.

1.5 Studi Terdahulu

Penelitian ini berkonsep pada implementasi kebijakan dan pelayanan informasi publik. Maka dari itu kajian literatur yang akan peneliti sediakan adalah penelitian yang berfokus pada implementasi kebijakan dan pelayanan informasi publik. Untuk memberikan penguatan argumen pada penulisan ini, penulis menggunakan 10 (sepuluh) penelitian terdahulu.

Penelitian yang ditulis oleh Nida Handayani (2018) yang berjudul “Efektivitas Website Dalam Pelayanan Elektronik Pemerintah Kota Depok” termasuk penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini saling berkaitan dengan judul penelitian yang lainnya, bahwa pemerintah melaksanakan e-government dengan tujuan memberikan layanan berbasis teknologi agar terciptanya efektivitas dan efisiensi pelayanan. Konten yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Yang membedakan dalam penelitian yang lain, di jurnal ini menilai efektivitas website bisa dilihat dari fase perkembangan website sebagai media e-Government.

Penelitian milik Hardono (2015) dengan judul “Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Yogyakarta”, menyebutkan bahwa kualitas dan efektivitas e-government menggunakan tiga tolak ukur yaitu dari masyarakat, pelaku (pegawai), dan pihak swasta. Efektivitas e-government dipengaruhi oleh 5 (lima) indikator, yaitu; dukungan dari pemerintah; sumber daya keuangan yang melimpah; ketersediaan SDM (pegawai); perubahan paradigma dan perencanaan yang matang; dukungan dari masyarakat. Adapun standart tolak ukur yang menilai keberhasilan dan sejauh mana pemerintah melayani pelayanan elektronik menurut penulis, diantaranya: *Audience, Content, Interactivity, Usability, dan Inovation*.

Pada tahun 2019, Ivano Ratio Ideal menyebutkan bahwa efektivitas kinerja PPID pada Sekretariat Kota Padang tahun 2019 terlihat sudah efektif dengan mengacu

pada 6 (enam) indikator yang dikemukakan oleh Campbell, yaitu: kualitas; kesiagaan; motivasi; penerimaan tujuan organisasi; keluwesan adaptasi; dan penilaian oleh pihak luar. Kendala efektifitas kinerja PPID pada Sekretariat Kota Padang dalam memberikan keterbukaan informasi publik salahsatunya adalah dari internal, analisa ASN dalam pelaksanaan PPID dituntut untuk paham dan cerdas, sehingga yang menjalankan website yaitu wartawan/jurnalis.

Pada tahun 2016 Aditya Satrio, Priyatno Harstato, dan Neny Marlina dalam jurnalnya yang berjudul “Peran Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah dalam Mendorong Tercapainya Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Tengah” menjelaskan bahwa permasalahan yang timbul di lapangan diimplementasikan dalam teori keagenan, kelebihan informasi yang dimiliki oleh suatu Instansi untuk kepentingan pribadinya. Maksud dari kalimat ini bahwa ada yang sengaja menahan informasi atau menutupi karena informasi yang diminta berkaitan dengan kepentingan dari atasan badan publik dari dia bekerja atau kepentingan politik, sehingga jika informasi diberikan dikhawatirkan akan mengancam kedudukannya di badan publik dia bekerja.

Penelitian dari Ones Gita Crystalia (2015) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo. Hasil penelitian Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dinilai dari 5 (lima) dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsive, Assurance, dan Emphaty.

Menurut Alvaro Rocha, dalam penelitian Coni Wanprala (2019), penilaian kualitas informasi dalam suatu website harus diketahui proses informasi tersebut. Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, dilakukan dengan cara akurasi informasi, relevansi, kelengkapan, dan memiliki pembaruan. Kabupaten Sleman menggunakan pengukuran keberhasilan web menggunakan teori Alvaro Rocha (2012) yaitu dengan 3 indikator, yaitu: *Contents' Quality* (Kualitas Informasi), *Services' Quality* (Kualitas Layanan), dan *Technical Quality* (Kualitas Teknis).

Dalam penelitian Bima Sakti Wiyono Putro (2020) dalam penelitian skripsinya yang berjudul “Peran PPID Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik”. Meneliti tentang Implementasi UU No 14 Tahun 2008 terkait pelayanan dan penyediaan informasi badan publik. Tugas PPID pada Pemerintah Kota Malang berjalan sesuai ketentuan yang diamanatkan oleh UU Nomor 14 Tahun 2008, meskipun ada kendala dalam pelaksanaannya antara lain dengan SDM, sarana dan anggaran.

Menurut Santy Nurina dkk (2014) dalam tesisnya yang berjudul Efektivitas Website Sebagai Media e-Government dalam meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang) bertujuan menganalisis efektivitas website dan menjelaskan faktor pendukung e-government. Dalam tesisnya menjelaskan bahwa tingkatan websiit yang komparatif memiliki pengukuran untuk memberikan pelayanan ke masyarakat. Ada 5 tahap indeks pengukuran, yaitu: Tahap 1 yaitu *emerging* atau pengukuran, tahap 2 *enhanced* atau

peningkatan, tahap 3 *interactive* atau interaktif, tahap 4 *transactional* atau transaksi, dan tahap 5 *connected* atau koneksi.

1.6 Kerangka Teori.

1.6.1 Pelayanan Publik dan Pelayanan Informasi Publik

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara umum dapat diartikan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi melalui tata cara yang telah ditentukan (Kurniawan, 2016). Pada hakikatnya pemerintahan adalah bukan melayani dirinya sendiri melainkan melayani masyarakat, menciptakan anggota masyarakatnya berfikir kreatif untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat menuntut akan pelayanan yang didapat harus yang berkualitas dan baik kepada badan publik, tapi kadang pada kenyataannya tidak sesuai dengan harapan. Selama ini pelayanan dari badan publik sering kali di cap berbelit, tidak ramah, lambat, mahal, dan membingungkan. Hal ini membuat masyarakat memposisikan dirinya sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Masyarakat berharap badan publik dapat memberikan layanan publik yang lebih efektif, transparan, tepat waktu, responsif, dan profesional.

Menurut Sinambela (2010: 128), pelayanan publik adalah kegiatan yang menguntungkan antara pemerintah terhadap sejumlah orang dalam suatu kumpulan yang menawarkan kepuasan dan tidak terikat hasil pada suatu produk dalam bentuk fisik. Berbeda dengan Wasistioho dan Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik berbentuk pemberian jasa pemerintah, pihak swasta atas nama

pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, tanpa pembayaran dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik diartikan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kesimpulan dari beberapa pengertian diatas, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak masyarakatnya sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Pelayanan Publik pada dasarnya berpedoman pada tujuan pelayanan publik yaitu untuk mencapai kepuasan. Lijan Poltak (2008:6) berpendapat bahwa pelayanan publik berazaskan:

- a) Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas. Tujuan akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) Kondisional. Kondisional berarti sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif. Partisipatif bertujuan mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, hal ini dimaksud dengan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, status ekonomi, dan kepentingan.
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

b. Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi publik merupakan kegiatan administratif yang dilakukan oleh badan publik untuk melayani masyarakat. Layanan informasi publik adalah perwujudan dari Informasi Publik yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. Informasi Publik Dikelola oleh Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang menyediakan informasi yang berkaitan dengan Badan Publik. Informasi publik di dalam Undang-Undang mempunyai tiga jenis informasi publik yaitu:

- 1) Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan
- 2) Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta
- 3) Informasi yang wajib disediakan setiap saat

Pelayanan informasi publik dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat mengandung tiga unsur pokok (Lukito, 2017) yaitu:

- 1) Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama. Adanya keadilan dalam memberikan informasi pada masyarakat. Dalam hal ini dibutuhkan kejujuran dari petugas sehingga tidak pilih-pilih dalam hal melayani masyarakat. Termasuk memandang status ekonomi, ras, suku, dan agama.
- 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya. Memberikan informasi memiliki batas waktu yang ditentukan. Ketika ada masyarakat yang membutuhkan informasi, petugas harus segera melayani dan tidak berhak mengulur waktu dengan alasan sampai habis batas waktunya.

- 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Pelayanan pada masyarakat harus siap sedia yang berarti petugas harus siap memberikan pelayanan informasi jika ada masyarakat yang membutuhkan.

Pelayanan informasi publik perlu ditingkatkan kualitasnya untuk mengubah stigma dari masyarakat bahwa pelayanan untuk mendapatkan informasi dari publik tidak ramah, prosesnya lama, tidak sesuai dengan apa yang diminta, dan memerlukan biaya yang besar. Pelayanan PPID secara online fungsinya adalah untuk mengurangi stigma dari masyarakat terhadap sistem komunikasi kepada pemerintah. Menurut PBB (dalam Simaora, 2010) terkait survey e-government terhadap 192 negara anggota PBB dengan melakukan asesmen pada seluruh website kementerian disemua negara anggotanya terhadap keterjangkauan informasi meliputi 11 indikator, yaitu: a) Keberadaan website, b) Keberadaan web portal, c) Keberadaan Kepala website nasional, d) Keberadaan sebuah seksi e-Government, e) Pengadaan berbagai sumber arsip informasi, f) Berita dan kebijakan dari pemerintah yang *'up to date'*, g) Akses keberbagai aplikasi, h) Keberadaan *Chief Information Officer (CIO)*, i) Informasi terkait tanggung jawab aparatur epemerintah terhadap layanan berbagai online, j) Ketersediaan akun personal/profil yang bertujuan untuk memutakhirkan dialog antara pemerintah dengan masyarakat, k) Ketersediaan informasi bagi masyarakat dalam menggunakan website.

1.6.2 Implementasi

a. Pengertian Implementasi Pada Pelayanan

Implementasi merupakan pelaksanaan peraturan oleh pemerintah atau seperangkat organisasi pemerintah terhadap permasalahan atau isu publik yang sebelumnya telah di rancang guna kepentingan umum (Anderson, 1975). Menurut Achmad (2016) implementasi ialah suatu kegiatan untuk melaksanakan sesuatu yang memiliki dampak kedepannya atau mencapai tujuan yang ada (Edwin Kambey, 2017). Implementasi kebijakan pada dasarnya secara sengaja dilaksanakan untuk meraih kinerja yang tinggi, dimana selama proses itu berlangsung dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal maupun internal. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi ialah faktor fisik, sosial, lingkungan, serta politik yang disasarkan terhadap kelompok agar dapat menerima manfaat dari pelaksanaan program yang telah di bentuk (Syukur, 1988). Pada konsep ini, implementais juga dapat di artikan dengan segala tindakan yang di dilaksanakan agar kebijakan mencapai tujuan yang telah di targetkan sebelumnya sehingga tercipta pelayanan publik yang sesuai dengan hakikat hukum yang berlaku. Pelaksanaan kebijakan ini dapat di lakukan dengan dua metode, yakni : *Pertama*, di dilaksanakan dalam bentuk program. *Kedua*, melalui turunan dari kebijakan publik yang telah di bentuk sebelumnya (Sirajuddin, 2014).

Tujuan dari implementasi ialah memudahkan realisasi suatu kebijakan yang telah di formulasi sebagai bentuk hasil yang di keluarkan pemerintah sebagai pembentuk kebijakan publik (Winarno, 2014). Implementasi ini di dilaksanakan setelah adanya penerbitan perintah dari pihak yang berwenang mulai dari aspek pelaksana hingga dampak substansifnya bagi penerima kebijakan (Kurniawan, 2011). Hal ini juga di kuatkan oleh pendapat Van Meter dan Van Horn yang menjelaskan bahwa pemerintah ialah pejabat yang melaksanakan kebijakan

sebagai landsan dari berjalannya suatu program beserta rakyatnya agar tercapai cita-cita dari kebijakan tersebut (Lusiana, 2018). Sebelum program di implementasikan, alangkah baiknya pembentuk kebijakan memaparkan konsekuensi yang di timbulkan dari implementasi kebijakan tersebut terhadap masyarakat agar tidak menjadi ketimpangan pertanyaan apabila kebijakan telah berjalan di kemudian hari (Djiko , Arimawa , & Tangkau , 2018).

b. Konsep Implementasi

1. Teori Implementasi Van Meter dan Van Horn

Implementasi merupakan bagian dari pelaksanaan keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan ini mencakup usaha menjadi tindakan oprasional untuk mencapai perubahan yang besar oleh organisasi publik agar di arahkan menjadi tujuan dan sasaran. Adapun tujuan dari implementasi kebijakan ialah merealisasikan jaringan dari intansi pemerintah dengan kebutuhan masyarakat dengan berbagai kepentingan. Van Meter dan Van Horn memiliki model implementasi kebijakan publik yang menyelaraskan kebijakan secara linier dari keputusan, pelaksana, dan kinerja politik yang di sebut dalam *A model of policy*. Pada pelaksanaan kebijakan publik menurut Van Meter dan Van Horn, dilangsungkan dengan beberapa faktor yang menegaskan standar beserta sasaran untuk di capai oleh pelaksana kebijakan.

Van Meter dan Van Horn memandang implementasi sebagai “tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”. Selanjutnya Van Meter dan Van Horn menawarkan suatu pendekatan yang mencoba untuk menghubungkan antara isu kebijakan dengan implementasi dari suatu model konseptual yang mengaitkan kebijakann dengan prestasi kerja. Mereka menegaskan bahwa perubahan, pengendalian dan kepatuhan bertindak

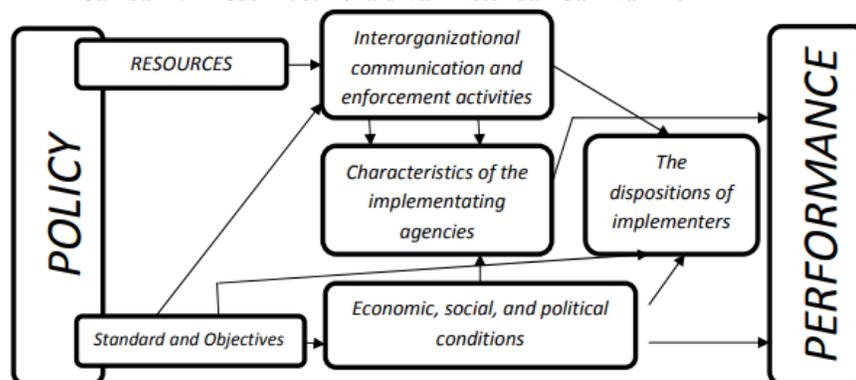
merupakan konsep-konsep yang penting dalam prosedur implementasi. Terdapat beberapa hal yang memengaruhi implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (Aneta, 2010):

- a. Aktivitas pelaksanaan kebijakan publik yang menyertakan komunikasi terhadap instansi atau organisasi.
- b. Karakteristik dari pelaksana kebijakan
- c. Kondisi ekonomi, politik, dan sosial
- d. Kecendrungan dari pelaksana kebijakan

Untuk menganalisis suatu proses implementasi berlangsung, dapat dilihat dari berbagai model implementasi kebijakan. Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2002:109-124) mengajukan model mengenai proses implementasi kebijakan. Dalam model ini Van Meter dan Van Horn mendasarkan pada argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Kemudian ditegaskan pula bahwa perubahan, kontrol dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep yang sangat penting dalam prosedur implementasi.

Berikut ialah model implementasi menurut Van Meter dan Van Horn.

Gambar 1.4 Model Duet Donald Van Meter dan Carl Van Horn



Sumber: Riant Nugroho, *Public Policy* (2011:684)

Van Meter dan Van Horn memiliki model implementasi yang dapat dilaksanakan secara linier yang dipengaruhi oleh beberapa hal seperti sumber daya, karakteristik implementor, komunikasi antar organisasi, lingkungan, dan sikap pelaksana. Pada dasarnya implementasi kebijakan tidak hanya berprinsip dengan proses pelaksanaannya, akan tetapi juga terkait dengan tindakan individu, pemerintah, dan swasta agar bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan sehingga tercapai tujuan yang memiliki kekuatan politik, sosial, dan ekonomi. Dengan begitu implementasi akan menimbulkan dampak dari apa yang telah dilaksanakan oleh implementor. Pada konsep ini ia juga menegaskan bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan.

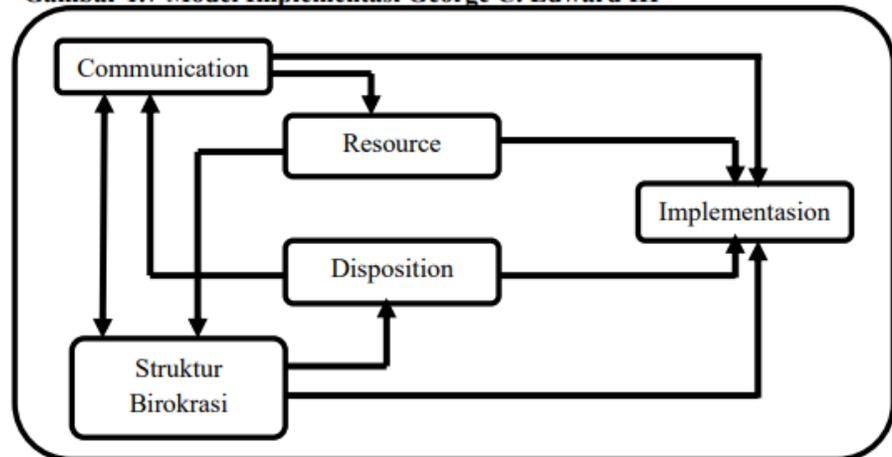
2. Implementasi Kebijakan

Menurut Edward III, implementasi membutuhkan sumber daya sebagai bagian utama dari pelaksanaan pelayanan yang dipengaruhi oleh sumber daya pegawai instansi dalam melaksanakan kebijakan melalui

informasi yang menyangkut dengan peraturan atau regulasi pada pelaksanaan pelayanan agar terlaksana secara efektif dari kewenangan yang di miliki oleh implementor. Selain itu, implementasi juga memerlukan sarana dan prasarana agar pelaksana kebijakan dapat melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan tujuan dan sasaran (Hasibuan, Yusnadi , & Purba , 2016). Implementasi di pandang krusial bagi pelaksana kebijakan publik sebab terdapat beberapa faktor keberhasilan dari implementasi yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi. Edwards III memperkenalkan pendekatan masalah implementasi dengan mempertanyakan faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan. Apabila terdapat faktor atau indikator yang tidak di laksanakan, maka dapat menghambat implementasi dari kebijakan publik (Aneta, 2010).

Berikut ialah model dari teori implementasi menurut Edward III :

Gambar 1.7 Model Implementasi George C. Edward III



<http://arenakami.blogspot.com/2012/06/implementasi-kebijakan-george-edward.html>

Sama seperti halnya model teori Van Meter dan Van Horn, teori Implementasi Edward III juga mengarah terhadap sumber daya, komunikasi,

struktur birokrasi, juga disposisi. Berikut ialah uraian menurut Edward III mengenai implementasi kebijakan:

a. Sumber Daya Manusia

Edward III menjelaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan di pengaruhi oleh SDM yang unggul sebab dengan kualitas SDM dapat pula menimbulkan kualitas terhadap pelayanan yang di berikan. Sementara kegagalan dari implementasi kebijakan ialah sebab terbatasnya insentif atau anggaran yang di berikan terhadap implementor karena hal tersebut mempengaruhi kinerja pegawai dalam melaksanakan kebijakan.

b. Komunikasi

Pelaksanaan pelayanan juga harus diiringi dengan komunikasi yang baik agar implementor dapat saling bekerja sama dan mengetahui tugas dan fungsi yang harus mereka siapkan dan laksanakan agar sesuai harapan. Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi. Edward III dalam Agustino (2014: 150-151) mengemukakan tiga variabel tersebut yaitu: 1) Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu salah satunya adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui didalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan. 2) Kejelasan, komunikasi yang di terima oleh pelaksana kebijakan (street-level bureaucrats) harus jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua). 3) Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan

atau di jalankan. Jika perintah yang di berikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

c. Struktur Birokrasi

Efisiensi dari struktur birokrasi juga dapat mempengaruhi aspek organisasi dalam melaksanakan pelayanan sebab struktur lekat kaitannya dengan kewenangan, hubungan antar unit, dan lain-lain. Terdapat dua karakteristik dari struktur organisasi yakni SOP dan fragmentasi. SOP juga tidak menutup kemungkinan dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi. Edward III juga menjelaskan bahwa "fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi"

d. Disposisi

Disposisi ialah sikap pelaksana yang mampu mengakibatkan hambatan dalam mengimplementasi kebijakan apabila terdapat pelaksanaan kebijakan yang tidak di inginkan oleh pihak atasan. Oleh sebab itu, pemilihan pada pelaksana kebijakan harus memiliki dedikasi terhadap kepentingan publik sebagai salah satu latar belakanag pelaksanaan kebijakan. Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai kemauan, keinginan dan kecenderungan para perlaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan.

Faktor-faktor yang selalu menjadi perhatian utama Edward III didalam Agustino (2006:152-153) mengenai bagaimana disposisi yang dalam implementasi kebijakan terdiri dari: 1. Pengangkatan birokrat. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata

terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Karena itu, pemilihan dan pengangkatan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang bisa memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga. 2. Insentif, Edward menyatakan ini bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk dapat mengatasi masalah tentang kecenderungan para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang-orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Maka Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya didalam memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

3. Konsep Implementasi

Implementasi menurut Jones (1984 : 12) “*getting the job done and doing it*”. Pengertian ini merupakan pengertian yang sederhana, tetapi tidak berarti bahwa implementasi merupakan suatu proses kebijakan yang dapat dilaksanakan dengan mudah. Dalam pelaksanaannya, menurut Jones menuntut adanya syarat antara lain adanya orang atau pelaksana, uang dan kemampuan organisasional. Implementasi pada pelayanan dapat menekankan pada tindakan baik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun individu, kelompok atau pihak swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Implementasi pada dasarnya juga mengukur akan keberhasilan atau kegagalan suatu hasil kebijakan yang secara nyata dilaksanakan dilapangan

oleh para implementator dan bagaimana dampaknya terhadap masyarakat maupun stakeholdernya. Implementasi juga dapat di tunjukkan dari beberapa kegiatan yang di tujukan untuk pelaksanaan dan pengelolaan suatu kebijakan atau program yang berdasarkan aktivitas berupa (Aneta, 2010) :

- a. Pembentukan sumber daya, unit, dan metode penunjang.
- b. Interpretasi dari perencanaan terhadap pengarah dan pelaksanaan yang di terima dan di laksanakan.
- c. Penyediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang berkaitan dengan penyediaan barang serta jasa.

Dari berbagai aktivitas diatas, implementor juga harus menanggapi segala upaya yang harus dilakukan dari masalah yang timbul. Pelaksanaan kebijakan dapat di tekankan melalui kejelasan, presisi, konsistensi, prioritas, dan sumber daya yang memadai. Implementasi kebijakan juga harus di padukan oleh panduan dan pengelolaan agar berjalan efektif dan efisien (Permatasari, 2015) .

Dijelaskan bahwa menurut Jones dalam mengimplementasikan kebijakan dituntut adanya syarat-syarat antara lain, adanya orang atau pelaksana, uang, dan kemampuan operasional. Oleh karena itu, lebih lanjut Jones merumuskan batasan implementasi sebagai *“a process of getting additional resources so as to figure out what is to be done”*. Mengemukakan beberapa dimensi dari pelaksanaan pemerintah mengenai program-program yang disahkan, kemudian menentukan implementasinya.

Dalam teori ini, terdapat tiga aktivitas utama sebagai faktor pendukung model implementasi kebijakan publik, yakni :

- 1) Organisasi

Organisasi, merupakan pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit metode untuk menjadikan program berjalan (restrukturisasi sumber daya, pembentukan unit, dan metode untuk pelaksanaan program). Aktivitas pengorganisasian (organization) merupakan suatu upaya mewujudkan kebijakan menjadi hasil (outcome) sesuai dengan sasaran kebijakan.

2) Interpretasi

Interpretasi bertujuan untuk menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan (merancang program kedalam rencana dan tindakan yang dapat diterima dan dilaksanakan). Interpretasi (interpretation) merupakan aktivitas yang juga menjelaskan substansi dari suatu kebijakan dalam bahasa yang lebih operasional dan mudah dipahami, sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh para pelaku dan sasaran kebijakan.

3) Penerapan

Kebutuhan rutin dari pelayanan pembayaran atau lainnya, yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program (dukungan pendanaan dan lain-lain sesuai tujuan program). Penerapan aktivitas penyediaan sarana dapat dilaksanakan secara rutin melalui pembayaran atau lainnya sesuai dengan tujuan dan sarana kebijakan yang ada. Dengan demikian implementasi merupakan proses yang memerlukan tindakan-tindakan sistematis dari pengorganisasian, interpretasi dan aplikasi. Bertumpu pada aktivitas yang dikemukakan Charles O. Jones tersebut, maka masalah implementasi kebijakan publik semakin lebih jelas dan luas, dimana implementasi itu merupakan proses yang memerlukan tindakan-tindakan sistematis yang terdiri dari organisasi, interpretasi dan aplikasi.

c. Indikator Implementasi

Dalam penelitian ini menggunakan model implementasi oleh Goerge Edward. Menurut model Edward III, terdapat beberapa indikator implementasi kebijakan, yakni (Mulyadi, 2016) :

1) Komunikasi

Suatu implementasi akan berjalan lancar apabila tujuan tersebut dipahami oleh individunya. Oleh karena itu pentingnya komunikasi terbangun secara tepat dengan para pelaksananya. Pentingnya men sosialisasi-kan tujuan dan program kebijakan secara baik, untuk menghindari distorsi atas kebijakan atau program. Pentingnya Men-Sosialisasi-kan tujuan dan program kebijakan secara baik, untuk menghindari distorsi atas kebijakan atau program (Mulyadi, 2016).

2) Sumber daya

Salah satu hal yang paling mempengaruhi pengimplementasian suatu program ialah ketersediaan sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun financial. Komponen sumber daya tersebut meliputi ketersediaan staf ahli, adanya kewenangan yang menjamin program akan diarahkan sesuai dengan yang diharapkan, serta fasilitas pendukung yang digunakan untuk kegiatan program (Mulyadi, 2016).

3) Disposisi atau sikap pelaksana

Salah satu yang mempengaruhi efektifitas implementasi suatu program ialah sikap implementatornya. Implementator harus memiliki komitmen yang tinggi dan jujur terhadap berbagai permasalahan yang terjadi. Sikap yang demokratis, yang harus dimiliki oleh para implementator, yang bertujuan untuk menurunkan resistensi masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementator dan program/kebijakan (Mulyadi, 2016).

4) Struktur birokrasi

Jika memahas mengenai pelaksanaan suatu program maka tidak lepas dari struktur birokrasinya. Mekanisme implementasi program yang dicantumkan

dalam guideline program kebijakan dan disertai kerangka SOP yang sistematis, jelas dan dapat dipahami semua orang. Struktur birokrasi yang ringkas, cepat dan fleksibel, yang bertujuan untuk menghindari “virus weberian” yang kaku, terlalu hirarkis dan birokratis.

1.7 Definisi Konseptual

1.7.1 Pelayanan Publik

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak masyarakatnya sesuai aturan yang telah ditetapkan.

1.7.2 Implementasi

Implementasi merupakan pelaksanaan peraturan oleh pemerintah atau seperangkat organisasi pemerintah terhadap permasalahan atau isu publik yang sebelumnya telah di rancang melalui kebijakan guna kepentingan umum sehingga memiliki dampak kedepannya atau mencapai tujuan yang ada. Pelaksanaan implementasi program ini dapat di lakukan dengan dua metode, yakni : *Pertama*, di laksanakan dalam bentuk program. *Kedua*, melalui turunan dari kebijakan publik yang telah di bentuk sebelumnya.

1.8 Definsi Operasional

Tabel 1. 1 Tabel Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Implementasi pada pelayanan informasi publik (Edward III)	Komunikasi	1. Transmisi 2. Kejelasan 3. Konsistensi
	Sumber Daya	1. Kualitas Sumber Daya Manusia/staf 2. Sumber Daya fasilitas dan anggaran
	Struktur Birokrasi	1. Kerangka SOP permohonan informasi
	Disposisi	1. Sikap implementator dalam menjalankan program
Faktor Pelayanan Informasi Publik	Penunjang Keberhasilan Pelayanan PPID	Komitmen dari pemerintah dalam pelaksanaan PPID
		Ketersediaan Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur
		dukungan dari masyarakat

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan implementasi layanan PPID dalam mengelola website berdasarkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap dan faktor apa saja yang terjadi dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, desain penelitian ini menggunakan penelitian jenis kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan (Saryono, 2010). Tujuan penelitian kualitatif ini adalah untuk menggambarkan suatu fenomena sedetail-detailnya dengan cara mengumpulkan data yang sedalam-dalamnya yang menggambarkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti.

1.9.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah. Lebih spesifik lagi, penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika tim pengelola PPID khususnya di Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.

Waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2020-2021.

1.9.3 Unit Analisa

Unit Analisis data merupakan bagian dari pengambilan sampel yang digunakan dalam memperoleh informasi mengenai masalah yang ada pada sebuah penelitian. Dalam penelitian ini teknik untuk menentukan narasumber menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Narasumber merupakan pihak yang paling tahu atau paling berkualitas untuk dijadikan sampel. Berikut adalah alasan dan kriteria yang diambil peneliti untuk menentukan subjek penelitiannya:

1. Sukaryanto, S.SiT, M.M selaku Kepala Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Informasi Publik, yang bertanggungjawab dalam bidang pengelolaan informasi publik.
2. Donni staff Bagian Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Informasi Publik, yang bertanggung jawab dalam kegiatan PPID.
3. Masyarakat, yang terdaftar dalam pemohon informasi sebagai penerima pelayanan informasi publik dari badan publik.

1.9.4 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data diperoleh secara langsung sebagai hasil pengumpulan peneliti sendiri yang berupa kata atau frase yang didapatkan melalui wawancara. Data primer disini diperoleh saat peneliti melakukan observasi dan wawancara pada Kepala Bidang Pengelolaan dan Pengembangan

Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap sebagai penanggung jawab PPID Kabupaten Cilacap, beberapa staff Diskominfo, dan beberapa masyarakat sebagai pemohon informasi sebagai penerima pelayanan informasi publik dari badan publik.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi-informasi lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan atau dari data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lainnya.. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui internet atau secara langsung, jurnal, buku-buku dan arsip-arsip yang berhubungan dengan pokok penelitian.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, dimana tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai *setting*, sumber, dan berbagai cara (Sugiyono, 2020). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mengamati suatu fenomena. Dalam penelitian ini menggunakan observasi langsung non partisipan, dimana peneliti hanya sebagai pengamat tanpa berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan. Hal ini dilakukan untuk mengamati bagaimana pelayanan yang diberikan PPID

dalam pengelolaan website PPID oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap.

2. Wawancara

Penelitian ini juga menggunakan metode wawancara dan dokumentasi untuk melengkapi data yang ada. Metode wawancara adalah percakapan dua arah yang dilakukan oleh pewawancara dengan memberikan pertanyaan terkait topik yang akan diteliti kepada narasumber (Moleong, 2010:186). Metode pemilihan informan untuk diwawancarai menggunakan metode *purposive sampling* yaitu didasarkan pada ciri-ciri tertentu yang sudah ditetapkan. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti akan digunakan sebagai salahsatu bahan dalam menjawab penelitian ini. Berikut daftar informan dalam penelitian:

Informan	Jabatan
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap	1. Kepala Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Informasi Publik 2. Staff
Masyarakat	2 orang penerima layanan informasi publik via <i>website</i> PPID

3. Dokumentasi

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi ini diperlukan sebagai bahan data informasi terkait dengan masalah penelitian (Danial, 2009:79). Dokumentasi dapat diartikan sebagai suatu catatan tertulis atau bergambar yang berkaitan dengan suatu hal yang terjadi, serta merupakan suatu fakta-fakta dan data yang tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi. Dokumentasi yang digunakan adalah dokumen, catatan, file, atau hal lain yang sudah di dokumentasikan (Djaelani dalam Pranata, 2019)

1.9.6 Analisa Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menyusun data secara sistematis yang ditemukan dengan cara yang terstruktur, lalu menyajikan data, dan menarik sebuah kesimpulan yang dapat di mengerti oleh orang lain. Menurut Bogdan dan Biken dalam (Moleong, 2019) bahwasannya analisis data sebagai upaya untu menyusun, memilah, dan mengelola secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil temuan secara lengkap dan dapat dipahami. Teknis analisis dalam penelitian kualitatif ini dapat dijelaskan ke dalam beberapa tahapan menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020) ,yaitu :

a. Pengumpulan data

Tahap ini adalah tahap pengumpulan semua data. Melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian. Dalam hal ini penulis langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan data.

b. Reduksi data

Reduksi data dilakukan setelah terkumpulnya data. Dimana pada tahapan ini merangkum atau memilih hal-hal penting dan memfokuskan pada hal-hal yang penting lalu mencari tema dan polanya. Dapat juga disebut tahap ini merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menyederhanakan dan pemilihan data-data atau temuan yang diperoleh di lapangan saat melakukan pengumpulan data.

c. Penyajian data

Setelah data direduksi maka data disajikan, pada tahapan ini data disajikan dapat berupa uraian yang singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Pada dasarnya penyajian data ini mendeskripsikan seluruh informasi yang telah terkumpul. Dengan menyajikan data juga memudahkan untuk dapat memahami apa yang terjadi.

d. Verifikasi

Tahap terakhir dalam penelitian kualitatif adalah verifikasi atau menarik kesimpulan, dalam penelitian kualitatif kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.