



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Upaya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi**  
**Dalam Memberikan Informasi Publik Berbasis**  
**Elektronik di Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Vyra Novanda

2015310069

Bandung

2019



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Upaya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi**  
**Dalam Memberikan Informasi Publik Berbasis**  
**Elektronik di Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Vyra Novanda

2015310069

Pembimbing

Dr. Indraswari

Bandung

2019

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vyra Novanda  
NPM : 2015310069  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Upaya Pejabat Pengelola Infromasi dan  
Komunikasi Dalam Memberikan Infromasi  
Publik Berbasis Elektronik di Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 15 Juli 2018

Vyra Novanda

## ABSTRAK

Nama : Vyra Novanda

NPM : 2015310069

Judul : Upaya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Memberikan Informasi Publik Berbasis Elektronik di Kota Bandung.

---

Setiap Badan Publik mengelola dan menyediakan informasi publik untuk masyarakat secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana. Hal tersebut merupakan kewajiban sebagai Badan Publik di dalam Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kewajiban tersebut mengarahkan pemerintah Kota Bandung menyediakan sistem pemerintahan yang efisien dan efektif melalui sistem pemerintahan elektronik (*E-government*). Namun pada kenyataannya, banyak masyarakat Kota Bandung masih menggunakan layanan informasi secara manual (non-elektronik). Hal ini menyebabkan keterbukaan informasi publik yang cepat dan tepat waktu, biaya ringan, cara sederhana dan prinsip *E-government* di Kota Bandung tidak tepat sasaran atau tepat guna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan PPID dalam mengembangkan *E-government* dalam pemanfaatan layanan informasi publik berbasis elektronik. Penelitian ini menggunakan teori Hasibuan dan Santoso mengenai tahapan pengembangan aplikasi *E-government* yaitu 1) Keberhasilan Pemerintah dalam Menarik Perhatian Masyarakat., 2) Transaksi dan interaksi, 3) Kerja sama, 4) Teknis yang kompleks, dan 5) Informasi yang terpaket.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti melakukan analisa terhadap upaya PPID dalam memberikan informasi publik berbasis elektronik di Kota Bandung. Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah: 1) Observasi yang dilakukan di PPID Utama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, DP3APM, 2) Wawancara dengan 18 responden terdiri dari pegawai Pejabat Pengelola Informasi Publik Kota Bandung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, DP3APM, Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, dan Masyarakat, 3) studi dokumen Pemerintah yaitu Undang- Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) PPID menarik perhatian masyarakat dengan melakukan sosialisasi, 2) Transaksi dan interaksi dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3) adanya kerjasama antara PPID Utama dengan PPID Pembantu, PPID dengan Masyarakat. 4) Berjalannya SOP dan alur birokrasi dengan baik 5) PPID Kota Bandung sudah memberikan informasi yang terpaket berupa *website* khusus PPID sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kata Kunci : *E-government*, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Layanan Informasi Publik.

## ABSTRACT

*Nama : Vyra Novanda*

*NPM : 2015310069*

*Judul :An Efforts of The Information Management and Documentation Officer in Providing Electronic-Based Public Infromation in Bandung*

---

Every Public Agency manages and provides public information to the public quickly, on time, at a low / proportional cost, and simple enough for public to understand. This is part of carrying out obligations as a Public Agency in UU No. 14 of 2008 concerning Public Information Openness. This obligation ultimately directed the city of Bandung to provide an efficient and effective system of government which included an electronic government system (E-government). But in reality, people of Bandung still use information services manually (non-electronic). This led to fast and timely public information disclosure, low cost, simple method and the principle of E-governance in the city of Bandung not on the right target. This study aims to find out how the efforts made by Bandung City PPID to increase community participation in using electronic-based public information services in the E-government era. This study uses the main theory by Hasibuan and Santoso regarding the stages of E-government application development, 1) Interest public attention, 2) Transactions and interactions, 3) Cooperation, 4) Complex technical, and 5) Packaged information.

By using a descriptive qualitative approach, researchers conducted an analysis of the efforts of PPID in developing E-Government in the utilization of public information services. Data collection methods conducted by researchers were: 1) Observations made at the Main PPID, Population and Civil Registration Service, Women's Empowerment Service, Child Protection and Community Empowerment, 2) Interviews with 18 respondents consisting of employees of Bandung City Public Information Management Officer, Bandung City Population and Civil Registration Service, Office of Women's Empowerment, Child Protection and Community Empowerment, Office of Social Affairs and Poverty Reduction, and Society, 3) study of Government documents UU Keterbukaan Informasi Publik.

The results of this study indicate that: 1) PPID attracts the public's attention by conducting socialization, 2) Transactions and interactions are carried out in accordance. 3) cooperation between the Main PPID and the Assistant PPID, PPID with the Community. 4) The running of the SOP and the flow of bureaucracy 5) Bandung City PPID has provided information packaged in the form of a special PPID website in accordance with the needs and desires of the public.

Keywords: E-government, Information and Documentation Management Officer, Public Information Services.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatNya sehingga Seminar ini dapat tersusun hingga selesai. Adanya usulan rancangan penelitian atau Seminar ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh seluruh mahasiswa pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, sebagai syarat untuk melanjutkan Skripsi dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

Dalam penyusunan Seminar ini peneliti menyadari bahwa Seminar ini dapat tersusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang utama dan yang pertama, karena melalui izin dan ridhaNya peneliti dapat menyelesaikan Seminar ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan izin melakukan penelitian Seminar.
3. Ibu Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan izin melakukan penelitian dan pembuatan Seminar dan Skripsi, serta memberikan banyak masukan dan bantuan dalam kegiatan perkuliahan.

4. Ibu Indraswari, M.A., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang dengan bijaksana memberikan pengarahan, bimbingan, memberikan motivasi, dan ilmu-ilmunya sehingga Seminar ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
6. Bapak Budiman yang telah membantu peneliti dalam penyusunan dan memberikan masukan dalam penulisan Seminar.
7. Seluruh staff Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung, Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Bandung yang telah membantu memberikan berbagai macam informasi dalam penelitian Seminar ini.
8. Masyarakat Kota Bandung yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi selama proses penelitian Seminar.
9. Keluarga Besar yang tiada hentinya memberikan doa serta dukungannya kepada peneliti.
10. Teman – Teman seperjuangan Skripsi peneliti yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.

Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas kebaikan serta bantuan yang telah mereka berikan kepada peneliti, dan semoga Seminar ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 15 July 2019

Peneliti,

Vyra Novanda

2015310069



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	16
1.3. Identifikasi Masalah.....	16
1.4. Tujuan Penelitian .....	17
1.5. Kegunaan Penelitian .....	17
1.6. Sistematika Penelitian.....	18
BAB II.....	21
KERANGKA TEORI.....	21
2.1. Definisi administrasi publik.....	21
2.2. Keterbukaan Informasi Publik .....	22
2.2.1. Prinsip-prinsip Keterbukaan Informasi Publik.....	23
2.1. Badan publik.....	26
2.2. E-Government.....	28
2.7. Model Penelitian .....	32
Model Penelitian .....	35
2.8. Oprasional Variabel .....	36

Bab III.....	41
METODE PENELITIAN .....	41
3.1 Metode Penelitian .....	41
3.1.1 Ciri Penelitian.....	42
3.2 Jenis Penelitian .....	44
3.3 Lokasi penelitian.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	52
OBJEK PENELITIAN .....	55
4.1 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Bandung (PPID Utama) .....	55
4.1.1 Gambaran Umum Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama Kota .....	55
4.1.2 Dasar Hukum dibentuknya PPID Kota Bandung adalah :.....	56
4.1.3 Visi dan misi .....	56
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	57
4.1.5 Struktur organisasi .....	59
4.1.6 Peta lokasi PPID Utama .....	60
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (PPID Pembantu) .....	60
4.2.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	60
4.2.2 Dasar Hukum .....	63
4.2.3 Visi dan Misi .....	65
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	68
4.2.5 Struktur Organisasi .....	69
4.2.6 Peta Lokasi .....	70
4.3 Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung.....	70

4.3.1 Visi dan Misi.....	70
4.3.2 Struktur Organisasi .....	72
4.3.6 Peta Lokasi .....	73
4.4 Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.....	73
4.4.1 Gambaran Umum Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung .....	73
4.4.2 Dasar Hukum .....	75
4.4.3 Visi dan Misi.....	76
4.4.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	77
4.4.5 Peta Lokasi.....	89
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	90
5.1 Keberhasilan Pemerintah dalam Menarik Perhatian Masyarakat .....	97
5.2 Transaksi dan Interaksi .....	107
5.3 Kerjasama (Kolaborasi).....	120
5.4 Teknis yang kompleks .....	127
5.5 Informasi yang terpaket .....	136
KESIMPULAN DAN SARAN .....	144
6.1 Kesimpulan .....	144
6.2 Saran .....	151
DAFTAR PUSTAKA.....	153

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran dari Teori Tahapan Pengembangan Aplikasi E-Government (Hasibuan dan Santoso, 2005).....	35
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	35
Gambar 4.4 Peta Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	35
Gambar 4.5 Struktur Organisasi DP3APM.....	85
Gambar 4.6 Peta Lokasi DP3APM .....	86
Gambar 4.7 Peta Lokasi Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan .....	103
Gambar 5.1 Jumlah Pemohon Informasi tahun 2015-2017 .....	114
Gambar 5.2 Instagram PPID Utama Kota Bandung .....	127
Gambar 5.3 Instagram DP3APM .....	128
Gambar 5.4 Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil .....	129
Gambar 5.5 Instagram Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan .....	130
Gambar 6.1 Website PPID Utama Kota Bandung 141 .....	131
Gambar 6.2 Bentuk SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik .....	134
Gambar 6.3 Kolom Komentar pada Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	139
Gambar 6.4 Kuisisioner Pelayanan DISKOMINFO di Website milik PPID .....	140
Gambar 6.5 Mekanisme Pelayanan Informasi Publik.....	143
Gambar 6.6 SOP Informasi yang telah tersedia .....	144
Gambar 6.7 SOP Informasi yang belum tersedia atau dikecualikan.....	145

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat 10 Besar KIP Tahun 2015 .....	4
Tabel 1.2 Regulasi di Daerah Mengenai E-Government	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.3 BIRMS Kota Bandung .....	10
Tabel 5.1 Total Permohonan Informasi Publik Secara Elektronik dan Non-Elektronik .....	115

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Undang- Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Data Permohonan Informasi Publik Tahun 2016,2017 dan 2018
3. Pertanyaan Wawancara
4. Surat Melakukan Penelitian
5. Kartu Bimbingan Skripsi

## **DAFTAR ISTILAH**

1. KIP : Keterbukaan Informasi Publik
2. APBD : Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
3. APBN : Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
4. PPID : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
5. TIK : Teknologi Informasi dan Komunikasi
6. DP3APM :Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan  
Pemberdayaan Masyarakat.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Masyarakat Indonesia pada saat ini sedang kritis dalam hak dan kebebasan sebagai warga negara dalam mengakses informasi publik. Keterbukaan Informasi Publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Melalui Undang-Undang KIP ini setiap instansi milik pemerintah maupun privat yang menjalankan tugas-tugasnya menggunakan dana APBN atau APBD dikategorikan sebagai badan publik yang memiliki kewajiban mengelola dan menyediakan informasi publik yang dimilikinya, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang KIP itu sendiri. Meski tidak semua informasi dikategorikan sebagai informasi publik, karena terdapat beberapa informasi yang memang dikategorikan sebagai informasi yang dikecualikan menurut Undang-Undang KIP.

Keterbukaan informasi memberi peluang bagi rakyat untuk berpartisipasi dalam berbagai kebijakan publik. Kondisi ini menjadi dorongan atas terciptanya *clean and good governance*, karena pemerintah dan badan-badan publik dituntut untuk menyediakan informasi yang lengkap mengenai hal-hal yang



dikerjakannya secara terbuka, transparan dan akuntabel.<sup>1</sup> Kebebasan informasi diharapkan menjadi spirit demokratisasi yang menawarkan kebebasan sekaligus tanggung jawab secara bersamaan. Kebebasan informasi mendorong akses publik terhadap informasi secara luas dan kebebasan informasi juga membantu memberikan pilihan langkah yang jelas bagi pemerintah dalam mengambil suatu kebijakan secara strategis.

Ketua Komisi Informasi menyatakan dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan yang mempengaruhi kehidupan publik hukumnya wajib untuk diketahui oleh masyarakat. Negara telah menjamin hal ini melalui Undang-Undang KIP. Namun demikian, perlu ditegaskan bahwa dengan adanya jaminan, bukan berarti masyarakat diperbolehkan secara bebas memaksakan kehendak untuk memperoleh seluruh informasi-informasi yang dikecualikan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang KIP. Dengan hal ini diharapkan instansi pemerintah tidak merasa terbebani dengan adanya Undang-Undang KIP. Melainkan, menjadikan Undang-Undang KIP sebagai tameng dari kekritisian masyarakat yang semakin cerdas.

Mengutip pernyataan Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, pada penganugerahan keterbukaan informasi publik tahun 2015, bahwa dalam mewujudkan Pemerintah yang Terbuka, bukan hanya membutuhkan perubahan

---

<sup>1</sup> Pemerintah.net . *Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah*. <http://pemerintah.net/keterbukaan-informasi-publik-pemerintah/> , Diakses pada tanggal 12 Oktober 2018. Pukul 19.18

karakter, perubahan mentalitas atau perubahan pola pikir/*mindset* di kalangan birokrasi pemerintahan dan badan-badan publik. Namun memerlukan reformasi sistem dan pola kerja, terutama dengan menerapkan sistem pemerintahan elektronik atau *e-government* mulai dari *E-budgeting*, *E-procurement*, *E-audit*, *E-catalog*, sampai *cash flow management* sistem dan banyak lagi yang lainnya<sup>2</sup>. Selain itu, Presiden menekankan bahwa dengan pemerintahan yang terbuka pemerintah mampu mendorong partisipasi rakyat untuk terlibat dari proses pengambilan kebijakan publik sampai dengan membuka ruang yang lebih besar bagi pengawasan-pengawasan publik.

Pemerintah daerah sebagai badan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang KIP, memiliki kewajiban untuk menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana. Begitu pula dengan Pemerintah daerah sebagai badan publik juga berkewajiban untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi. Selain itu Pemerintah daerah wajib untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dan dirinya untuk masyarakat luas.

Berdasarkan data dari Komisi Informasi Pusat, rata-rata keterbukaan informasi untuk kategori badan publik pemerintah daerah provinsi yaitu 49,946, dengan rincian peringkat 10 besarnya yaitu:

---

<sup>2</sup> KemenKomInfo. *Sistem E-Government Syarat Pemerintah Terbuka*. [http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6518/Sistem++E-Government+Syarat+Pemerintah+Terbuka/0/berita\\_satker#.VsqFMCyPL6M](http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6518/Sistem++E-Government+Syarat+Pemerintah+Terbuka/0/berita_satker#.VsqFMCyPL6M), Diakses pada tanggal 12 Oktober 2018. Pukul 20.22

**Tabel 1.1 Peringkat 10 Besar KIP Tahun 2015**

No	Provinsi	Nilai KIP
1	Daerah Istimewa Aceh	94,111
2	Jawa Timur	88,639
3	Kalimantan Timur	81,188
4	NTB	80,417
5	Jawa Tengah	74,861
6	Jawa Barat	72,994
7	Kalimantan Barat	71,623
8	Banten	71,172
9	Sulawesi Selatan	70,397
10	DIY	61,206

Sumber: Komisi Informasi Pusat

Dengan melaksanakan indikator ini diharapkan Badan Publik termasuk juga pemerintah daerah dapat memulai pengelolaan dan pendokumentasian informasi publik yang telah diumumkan dan disediakan pada tahun-tahun sebelumnya. Dengan demikian implementasi UU KIP tidak hanya sekedar sebagai formalitas semata, namun benar-benar dapat menjadi andalan dalam mewujudkan keterbukaan informasi yang selaras dengan nawa cita.

Pemerintah daerah dapat dikatakan sebagai figur kunci dalam suatu tata pemerintahan, berperan dan memiliki kapasitas untuk mengordinasikan dan

bekerjasama dengan lembaga-lembaga kemasyarakatan. Pemerintah daerah mentransformasikan kekuasaanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan masalah-masalah dalam suatu masyarakat. Pemerintah daerah yang melibatkan semua *stakeholders* dan masyarakat dalam proses penetapan kebijakan mulai dari formulasi, implementasi, pelayanan dan evaluasi kebijakan. Peningkatan kualitas peran yang dilakukan pemerintah daerah tersebut akan mampu mempercepat tercapainya *good governance* yang meliputi: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien, kepastian hukum, responsif, konsensus, stars dan inklusif

Realita pengelolaan KIP terutama oleh pemerintah daerah, dihadapkan pada aspek kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang bisa dimanfaatkan pada pelaksanaan pemerintahan daerah. Penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan publik ini memang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai kebijakan yang dihasilkan pemerintah daerah, memperoleh layanan perijinan dan ruang bagi terlaksananya partisipasi masyarakat terhadap pembentukan kebijakan. Tuntutan tersebut, pada akhirnya mengarahkan pemerintah daerah untuk menyediakan sistem pemerintahan yang efisien dan efektif yang diantaranya melalui sistem pemerintahan elektronik (*e-government*). Tujuan pengembangan *e-government* sebagaimana disebutkan dalam Kepres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yaitu merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui

pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Keseriusan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan *e-government*, setidaknya dapat dideskripsikan dari hadirnya regulasi di tingkat daerah yang memberikan landasan hukum dari kegiatan tersebut. Terbitnya dasar hukum ini sangat berarti bagi pemda untuk bisa memastikan kegiatan ini dapat berjalan sesuai dengan aturannya, jelas jenis pekerjaannya dan jelas anggaran yang harus disediakan berkaitan dengan program yang termuat dalam regulasi ini.

Deksripsi dari berbagai peraturan daerah yang mengatur mengenai *e-government*, memuat beberapa pokok materi regulasi yang diantaranya yaitu:

- 1) Regulasi mengenai keterbukaan informasi publik, informasi dan transaksi elektronik, pemerintahan daerah, dan pelayanan publik serta berbagai regulasi turunannya yang menjadi acuan hukum dalam penyelenggaraan *e-government* di pemda.

- 2) Pemerintahan elektronik diarahkan kepada sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah daerah.
- 3) Salah satu tujuan yang ingin dicapai dari pemerintahan elektronik adalah mengoptimalkan pelayanan publik berbasis elektronik dan mendorong tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, transparan dan akuntabel berbasis kepada sistem pemerintahan elektronik.
- 4) Kebijakan *e-government* di pemda yang meliputi penerapan *e-government* di semua unit kerja pemda yang dikoordinasikan oleh salah satu unit kerja yang ditetapkan, sumber anggaran penyelenggaraan *e-government*, berbagai infrastruktur yang dipergunakan, berbagai aplikasi yang digunakan untuk pelayanan publik dan sistem komunikasi di lingkungan internal pemda, pengelolaan data dan informasi, serta sistem pengamanan data dan jaringan.
- 5) Sumber daya manusia pengelola sistem pemerintahan elektronik.
- 6) Koordinasi dengan instansi vertikal terkait dengan penggunaan dan perawatan aplikasi yang bisa diakses oleh masyarakat.
- 7) Pengawasan dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan elektronik.
- 8) Inovasi pengembangan sistem pemerintahan elektronik.

Manfaat *e-government* untuk Indonesia antara lain adalah data negara yang bisa terdokumentasi dengan baik, membuat masyarakat menjadi lebih mudah

mengakses data, efektifitas dan efisiensi surat menyurat menjadi lebih mudah dan cepat serta pelayanan publik menjadi lebih dekat antara pemerintah dan masyarakat<sup>3</sup>. Keinginan untuk menghadirkan pemerintahan elektronik pasti berjalan beriringan dengan tingkat penggunaan teknologi informasi komunikasi (TIK) di suatu tempat. Hal ini karena TIK memegang peranan sebagai teknologi kunci (*enabler technology*) jika diterapkan dan digunakan secara tepat. Yang dimana hal ini sangat penting untuk negara-negara yang sedang bergerak ke arah informasi atau masyarakat.

Pelaksanaan *e-government* mampu membentuk interaksi komunikasi antara elemen pemerintah daerah maupun dengan masyarakat melalui sistem elektronik berbasis informasi digital. Realitanya pertukaran informasi digital jauh lebih cepat dan efektif ketimbang dilakukan melalui interaksi informasi melalui pelayanan tercetak. Otentisitas informasi yang dilakukan melalui interaksi digital, dapat diperlengkapi dengan sistem pengamanan yang benar-benar dapat menjaga validitas informasi yang disampaikan. Sistem ini juga memudahkan aparat pemda mempublikasi keseluruhan aktivitas dan kebijakan pemda melalui *website* pemda untuk diketahui dan ditanggapi secara langsung oleh masyarakat.

Pengembangan *e-government* di suatu lembaga pemerintah, dilandasi oleh 4 infrastruktur utama, meliputi: (a) Suprastruktur *e-government* yang memuat antara lain kepemimpinan manajemen lembaga (*e-leadership*), sumberdaya manusia (*human resources*) dan peraturan di tingkat lembaga terkait. Dengan

---

<sup>3</sup> Salsabila. *Menpan RB: E-Government Korea Paling Bagus di Dunia*, <http://news.okezone.com/read/2016/03/02/337/1325739/menpan-rb-e-government-korea-paling-bagus-di-dunia>, diakses tanggal 15 Oktober 2018. Pukul 16.24

penembangan *e-government (regulation)*.(b) Infrastruktur jaringan yang memuat antara lain protocol komunikasi, topologi, teknologi dan keamanan, yang lebih lanjut dapat dilihat pada panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah. (c) infrastruktur informasi yang memuat antara lain struktur data, format data, metoda berbagai data (*data sharing*), dan sistem pengamanannya yang lebih lanjut dapat dilihat pada panduan sistem manajemen dokumen elektronik. (d) Infrastruktur aplikasi yang memuat antara lain aplikasi layanan publik, aplikasi antar muka (*interface*), dan aplikasi *back office* yang lebih lanjut dapat dilihat pada panduan standar mutu, jangkauan layanan dan pengembangan aplikasi<sup>4</sup>.

Peraturan wali kota Bandung Nomor 1340 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintah kota Bandung sebagai turunan dari Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 84 tahun 2014 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan sarana dan diseminasi informasi. Yang menetapkan bahwa dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.<sup>5</sup> hal ini merupakan salah satu bentuk pengimplementasian Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam lingkungan pemerintah di kota Bandung.

---







<sup>4</sup> Suwandi, *Tantangan E-Government dan Keterbukaan Informasi Publik*, Makalah pada FGD di Komisi Informasi Jawa Barat 18 Juni 2016.

<sup>5</sup> Perwal Kota Bandung Nomor 1340 Tahun 2017. *Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung*. <https://ppid.bandung.go.id/wp-content/uploads/2017/12/Perwal-Pedoman-PPID.pdf>. Diakses pada tanggal 19 Oktober 2018. Pukul 12.38



Aplikasi menjadi tempat bagi masyarakat untuk memperoleh data awal kepada masyarakat ketika interaksi pelayanan publik atau perijinan akan dilakukan oleh pemerintah. Proses atau perkembangan atau hambatan pelayanan publik atau perijinan akan dengan mudah dilacak oleh masyarakat dan ditindaklanjuti dalam bentuk pengaduan kepada pemda. Bahkan inovasi atas aplikasi yang telah ada, benar-benar terbukti mampu meningkatkan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi yang dibutuhkannya. Berikut adalah aplikasi yang dimiliki kota Bandung.

**Tabel 1.2 BIRMS Kota Bandung**

 <p>e-Musrenbang Musyawarah Rencana Pembangunan melalui e-musrenbang Online</p>	 <p>SIMDA e-budgeting melalui SIMDA</p>
 <p>e-RUP [SiRUP] Rencana Umum Pengadaan</p>	 <p>e-Project Perencanaan Pekerjaan</p>
 <p>e-ULP</p>	 <p>e-Proc [LPSE]</p>

<p>Pengajuan Lelang Umum melalui ULP</p>	<p>Pengadaan Barang/Jasa melalui Lelang Umum</p>
 <p>e-Kontrak</p> <p>Pengadaan Barang/Jasa melalui Pengadaan/Penunjukan Langsung dan Kontrak</p>	 <p>e-Swakelola</p> <p>Pengadaan melalui Swakelola</p>
 <p>e-Progress</p> <p>Progress Pengadaan Barang/Jasa</p>	 <p>e-Performance</p> <p>Performance Pengadaan Barang/Jasa</p>
 <p>e-Asset</p> <p>Asset melalui Pengadaan Barang/Jasa</p>	

Sumber: [www.bandung.go.id](http://www.bandung.go.id)

Aplikasi juga digunakan untuk membangun relasi komunikasi organisasi di dalam unit kerja pemda. Kecepatan arus informasi organisasi pemda menjadi lebih

efektif dan efisien. Kekuatan dan pengamanan jaringan adalah solusi utama yang selalu dijaga kekuatannya. Pembangunan infrastruktur komunikasi digital yang menghubungkan antar lembaga untuk memulai pentahapan komunikasi dan informasi yang bersifat lintas lembaga pemerintah. Demikian halnya dengan pengawasan secara periodik terhadap penggunaan aplikasi ini. Penyelenggaraan *e-government* yang maksimal oleh setiap pemda, pasti akan mempercepat terlaksananya delapan indikator keterbukaan informasi publik yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien, kepastian hukum, responsif, konsensus, stars dan inklusif. Delapan indikator dalam melakukan tata kelola keterbukaan informasi publik, dipastikan akan sesuai arahnya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas prima.

Mengutip pandangan Suwandi, eksistensi suatu pemerintahan tidak akan memadai hanya melalui pengakuan legalitas yuridis tanpa pengakuan dan partisipasi aktif warga masyarakatnya. Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk semakin meningkatkan kemampuan, kreativitas dan inovasi dalam menjalankan tugasnya, bukan terjebak pada struktur dan hierarki yang kaku dan stagnan. Tanpa keberanian untuk berinovasi dan kreatif, aparat pemerintah hanyalah pelengkap dari sistem birokrasi yang selama ini dianggap tidak kreatif.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam layanan informasi publik, pemerintah kota Bandung telah memiliki berbagai macam inovasi yang baik dalam menjalankan tugasnya. Hal ini tentu melibatkan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi

Publik. Seperti halnya yang telah tertera pada Undang-Undang no 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 2:

- (1) Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik
- (2) Informasi Publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas.
- (3) Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.
- (4) Informasi Publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang kepatuhan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan seksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Keselarasan yang dilakukan oleh pemerintah kota Bandung terhadap menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan menjalankan prinsip *e-government* tentu membutuhkan kerjasama yang baik antara pemerintah Kota Bandung dan masyarakat Kota Bandung itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara awal peneliti dengan salah satu staff Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung yang menyatakan bahwa yang terjadi di lapangan adalah di era E-government ini masyarakat masih banyak yang memilih untuk mengakses atau meminta informasi

yang dibutuhkan terkait suatu instansi pemerintahan Kota Bandung dengan menggunakan cara manual (non-elektronik) dengan mendatangi langsung sesuai dengan informasi yang bersangkutan. Hal ini menyebabkan keterbukaan informasi dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana serta prinsip *e-government* menjadi tidak tepat sasaran atau tepat guna.

Fenomena ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Bandung selaku instansi yang memiliki tugas yaitu:

1. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu yang meliputi:
  - Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
  - Informasi yang wajib tersedia setiap saat;
  - Informasi terbuka lainnya yang diminta pemohon informasi publik
2. Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi kepada publik,
3. Melakukan verifikasi bahan informasi publik;
4. Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan;
5. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi; dan
6. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.

Berupaya memberikan informasi publik berbasis elektronik di Kota Bandung. Dalam menjalankan keterbukaan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang no 14 tahun 2008, dan bagaimana Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat, dan Dinas Sosial dan Penggulangan Kemiskinan sebagai Bagian dari PPID Pembantu dan dinas yang terkait dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan informasi publik berbasis elektronik. Beserta masyarakat sebagai pihak yang dilayani dalam mengakses informasi.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang tertera di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

*“Bagaimana upaya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi memberikan informasi Publik berbasis elektronik di Kota Bandung?”*

## **1.3.Indentifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang diajukan dapat diidentifikasi permasalahanannya sebagai berikut:

1. Apakah masyarakat tertarik dalam menggunakan layanan informasi publik yang ditawarkan pemerintah Kota Bandung?
2. Bagaimana transaksi dan interaksi yang terjadi antara PPID Utama dan PPID Pembantu dan hubungannya dengan masyarakat dalam menggunakan layanan informasi publik?
3. Kerjasama seperti apa yang dilakukan PPID Utama, PPID Pembantu dan masyarakat dalam pemanfaatan layanan informasi publik berbasis elektronik di Kota Bandung?
4. Seperti apa teknis yang diterapkan PPID Utama Kota Bandung dalam melakukan pelayanan informasi publik berbasis elektronik?
5. Apakah pemerintah Kota Bandung sudah memberikan informasi yang terpaket sesuai kebutuhan masyarakat?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Ditinjau dari pertanyaan yang telah dibatasi dan dirumuskan dalam rumusan masalah dan di atas, berikut ini akan dikemukakan garis besar hasil pokok yang ingin diperoleh setelah permasalahan dianalisis dan dijawab berdasarkan hasil penelitian, adalah:

1. Untuk menganalisis partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government* di PPID Utama Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui factor penghambat dalam penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government* di PPID Utama Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hal yang dilakukan PPID Utama Kota Bandung dalam meningkatkan penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government*.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori atau analisis bagi penelitian dimasa yang akan datang khususnya di bidang administrasi publik, terutama dalam meningkatkan penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government* oleh PPID Utama Kota Bandung.



## **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi pemerintah kota Bandung mengenai penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government* oleh PPID Utama Kota Bandung.

### **1.6.Sistematika Penelitian**

Untuk memahami lebih jelas dari penelitian ini, maka pokok bahasan yang tertera pada penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I ini menjelaskan pendahuluan dari permasalahan yang terjadi dalam PPI Utama Kota Bandung. Pembahasan topik mengenai upaya PPID Utama dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government*.

#### **BAB II KERANGKA TEORI**

Pada Bab II mengenai kerangka teori yang membahas teori Definisi Administrasi Publik, Keterbukaan Informasi Publik, Badan Publik, E-Government, model teori Hsibuan serta model penelitian . Pada Bab II menjadi dasar peneliti untuk dapat mengembangkan teori dengan konsep.

#### **BAB III METOE PENELITIAN**

Pada Bab III membahas mengenai metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, ciri penelitian kualitatif, jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data primer: wawancara dan observasi dan partisipasi, teknik pengumpulan data sekunder: studi dokumen, dan pengecekan keabsahan temuan.

#### **BAB IV OBJEK PENELITIAN**

Pada Bab IV membahas objek penelitian. Dalam objek penelitian menjelaskan mengenai gambaran umum PPID Utama Kota Bandung, visi dan misi PPID Utama Kota Bandung, struktur organisasi PPID Utama Kota Bandung, dan data yang dimiliki PPID Kota Bandung.

#### **BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Pada Bab V ini berisi analisis hasil penelitian mengenai penerapan *e-government* di PPID Utama Kota Bandung dalam penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik, factor penghambat dalam penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government* di PPID Utama Kota Bandung, dan bagaimana PPID Utama meningkatkan penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government* di Kota Bandung.

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab VI ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dari hasil penelitian mengenai penerapan *e-government* di PPID Utama Kota Bandung dalam penggunaan layana informasi publik berbasis elektronik, factor penghambat dalam penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government* di PPID Utama Kota Bandung, dan bagaimana PPID Utama meningkatkan penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dalam era *e-government* di Kota Bandung .

## **DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan mengenai lampiran dari data-data yang digunakan untuk mendukung penelitian.

## **LAMPIRAN**

Berisikan dokumen tambahan berupa gambar yang ditambahkan guna mendukung penelitian.