

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebebasan untuk memperoleh informasi merupakan hak bagi setiap warga negara. Keterbukaan terhadap informasi merupakan kewajiban penyelenggara pemerintahan. Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) mensyaratkan pemerintahan yang terbuka (*transparency*) sebagai salah satu karakteristiknya (Santosa, 2001). Jadi, transparansi atau keterbukaan dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi.

Informasi merupakan kebutuhan utama setiap orang. Informasi semakin dibutuhkan oleh banyak orang untuk mengembangkan kepribadian pada lingkungan sosialnya. Atas dasar informasi banyak hal telah tercipta, termasuk salah satunya teknologi yang semakin berkembang. Bagian terpenting dalam berkomunikasi adalah informasi, karena tanpa informasi yang baik seseorang tidak akan bisa berkomunikasi dengan baik pula dan tanpa informasi juga seseorang tidak akan mampu untuk berkembang ke arah yang lebih baik.

Hak memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia (HAM). Hal itu tercermin dalam salah satu bagian dari substansi HAM yang telah diakui oleh PBB sebagai bagian dari HAM sejak generasi pertama adalah Hak atas Kebebasan Memperoleh Informasi. PBB sejak tahun 1946 telah mengadopsi Resolusi 59 (1) yang menyebutkan, bahwa “kebebasan informasi adalah hak asasi yang fundamental dan merupakan tanda dari seluruh kebebasan yang akan menjadi titik

perhatian PBB” (Sirajuddin, 2011:108).

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan Badan Publik lainnya.

Pengertian tentang apa yang disebut sebagai Badan Publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

Pemenuhan terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi berhubungan erat dengan peningkatan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Upaya peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan tidak akan banyak berarti tanpa adanya kemudahan untuk mendapatkan informasi. Keterbukaan informasi akan memudahkan pengawasan masyarakat terhadap proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh badan publik/pejabat publik. Segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik diperlukan adanya pengelolaan informasi publik. Badan Publik dan masyarakat

sama-sama mempunyai kewajiban dalam mengelola informasi agar lebih berkembang dan berguna bagi banyak orang. Badan Publik lebih memiliki peran dalam melakukan kegiatan penyaluran informasi kepada masyarakat dikarenakan Badan Publik lebih memiliki ruang lingkup yang lebih luas dalam pengelolaan dan penyaluran informasi kepada masyarakat, sedangkan masyarakat hanya sebagai publik yang berusaha mengembangkan informasi untuk kepentingan dirinya dan orang lain. Informasi yang tersampaikan oleh sebuah Badan Publik sudah pasti memiliki tingkat relevansi yang tinggi sehingga informasi tersebut dapat memberikan efek yang lebih bagi masyarakat, begitu pula masyarakat berkewajiban mengelola informasi tersebut untuk lebih dapat mengembangkan kepribadiannya dalam kehidupan sosial.

Hak warganegara untuk memperoleh pelayanan informasi publik dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu tercantum dalam pasal 28F yang berbunyi: “Setiap orang 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”.

Salah satu sumber atau penyedia informasi publik tersebut adalah Badan Publik. Keterbukaan dan transparansi informasi pada Badan Publik diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Petunjuk pelaksanaan UU KIP dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang

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

UU KIP juga mengatur klasifikasi informasi sedemikian rupa sehingga memberikan kepastian hukum tentang informasi-informasi apa saja yang wajib dibuka kepada publik dan informasi apa saja yang bisa dikecualikan dalam periode tertentu. Di sini secara teoritis UU KIP memberikan solusi bagi kalangan jurnalis, peneliti dan masyarakat awam yang selama ini selalu menghadapi klaim rahasia Negara, rahasia Badan Publik atau rahasia jabatan ketika mengakses dokumen di badan-badan publik.

Lebih jauh Keterbukaan informasi dan kebebasan pers merupakan dua syarat yang harus dipenuhi bagi negara yang ingin menuju kesempurnaan berdemokrasi. Melalui keduanya, penyelenggaraan negara menjadi terbuka lebar mengarah pada terpenuhinya prinsip-prinsip *good governance*. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah disahkan pada tanggal 30 April 2008. Berbeda dengan undang-undang lain yang umumnya langsung efektif setelah disahkan, Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik baru akan efektif diberlakukan pada 1 Mei 2010. Waktu dua tahun setelah diundangkan tersebut diberikan untuk Badan-Badan Publik agar mempersiapkan diri menyongsong implementasi UU KIP karena undang-undang yang terdiri dari 64 pasal ini pada intinya memberikan kewajiban kepada setiap Badan Publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu. Mengimplementasikan yang dimaksud adalah mempersiapkan perangkat, sarana dan pra sarana. Hal ini

dapat dilihat pada tujuan UU KIP sebagaimana tercantum pada pasal 3 UU KIP, yaitu:

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 pengelolaan Badan Publik yang baik;
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang 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; dan/atau
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Pada tataran ini adanya perubahan paradigma mengenai informasi, data dan layanan menjadi tantangan tersendiri bagi Badan Publik dalam pelaksanaan UU KIP, karena luasnya cakupan tugas pokok dan fungsi. Meskipun secara normatif hak dan kewajiban pemohon informasi, pengguna informasi dan Badan Publik telah tergambar dalam UU KIP, ada beberapa aspek Badan Publik yang memerlukan perhatian, yakni perlunya dibentuk sistem untuk memisahkan dan

memilah informasi publik yang dapat diakses dan yang dikecualikan, pendokumentasian, katalogisasi semua informasi publik, mekanisme pelayanan informasi baik secara internal, interkoneksi antar lembaga/Badan Publik dan pihak eksternal, serta persiapan terkait infrastruktur, baik berupa teknologi informasi, sumber daya manusia dan sistem (Mandan, 2009:14).

Di dalam sebuah organisasi, baik publik maupun privat selalu menerapkan adanya sebuah pelayanan, karena hal itu sudah menjadi kewajiban dari sebuah instansi sebagai penyedia layanan bagi publik. Sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan kepada publik hendaknya senantiasa berpedoman pada standar pelayanan atau tolok ukur yang sudah ditetapkan, yaitu harus selalu menerapkan prinsip-prinsip dari sebuah pelayanan sendiri seperti dengan menerapkan transparansi, keadilan, tidak memihak atau diskriminasi, ketetapan waktu dan keakuratan informasi, fleksibilitas serta prinsip lainnya yang memang sudah menjadi idealisme dari konsep pelayanan.

Sedangkan menurut Saragih (2008) ada 3 (tiga) kriteria dasar dalam mengukur sejauhmana kesiapan sebuah badan publik dalam menjalankan kewajiban yang disyaratkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan Pasal 7 Undang- undang Nomor 14 Tahun 2008 jo pasal 4 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yaitu:

1. badan publik setidaknya mempunyai kewajiban untuk menetapkan peraturan mengenai standar prosedur operasional layanan informasi publik,
2. menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID),

3. menetapkan secara berkala Daftar Informasi Publik atas seluruh informasi publik yang dikelola.

Mengenai harus adanya keberadaan PPID, telah diatur dalam peraturan perundangan di antaranya:

1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008, pasal 13 ayat (1): “Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana, setiap Badan Publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi” ;
2. PP No. 61 Tahun 2010, Pasal 12 ayat (1) : “Pejabat yang dapat ditunjuk sebagai PPID di lingkungan Badan Publik Negara yang berada di pusat dan di daerah merupakan pejabat yang membidangi Informasi Publik”;
3. Permendagri No. 35 Tahun 2010, Pasal 7 ayat (1) : “Untuk mengelola pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah ditetapkan PPID”

Hakikat dari sebuah pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan manifestasi kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Menpan No. 63 Tahun 2003). Oleh karena itu, dalam pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut 3 (tiga) unsur pokok pelayanan, yakni unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, pelayanan, proses pelayanan, serta sumber daya manusia pelayanan. Dalam pelaksanaan dari sebuah pelayanan harus terpenuhi ketiga unsur tersebut supaya hakikat dari sebuah pelayanan dapat terealisasi secara optimal.

Dengan tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya, yakni untuk memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik, ada standar-standar yang harus

dipenuhi untuk memberikan tolok ukur yang jelas dalam menilai tingkat pelayanan. Oleh karena itu, pengetahuan mengenai standar pelayanan menjadi penting. Melalui pemahaman tersebut, pelaksanaan dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan di dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 9 disebutkan mengenai Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala oleh Badan Publik adalah:

#### Pasal 9

- 1) Setiap Badan Publik wajib mengumumkan Informasi Publik secara berkala.
- 2) Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. informasi yang berkaitan dengan Badan Publik;
  - b. informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait;
  - c. informasi mengenai laporan keuangan; dan/atau
  - d. informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.



- 3) Kewajiban memberikan dan menyampaikan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling singkat 6 (enam) bulan sekali.
- 4) Kewajiban menyebarluaskan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami.
- 5) Cara-cara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditentukan lebih lanjut oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Badan Publik terkait.
- 6) Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban Badan Publik memberikan dan menyampaikan Informasi Publik secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan Petunjuk Teknis Komisi Informasi.

Dalam rangka implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Jawa Tengah telah mempersiapkan semua infrastruktur yang berkaitan dengan hal tersebut, yaitu dengan diterbitkannya Surat Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 50 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik di mana dalam peraturan tersebut telah menunjuk Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pejabat *ex-officio* dari PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).

Selanjutnya berkaitan dengan standar operasional pelayanan yang telah diterapkan dengan mengacu pada Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, secara faktual ditemukan adanya beberapa kendala dan hambatan berkaitan dengan layanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah, seperti:

1. Lemahnya budaya pendokumentasian informasi terhadap aktivitas dan output kinerja. Sebagai contoh ketika ada pengguna mengajukan permohonan untuk informasi publik tentang kinerja Badan terkait, realisasi yang dijanjikan melebihi Standar Operasional Prosedur.

2. Lemahnya sistem administrasi organisasi yang mengakibatkan kurang tertatanya aliran informasi di lingkungan badan publik. Hal ini bisa dilihat dari tidak terpenuhinya pemberian dan penyampaian informasi publik secara terbuka yang dilakukan paling singkat 6 (enam) bulan sekali, sebagaimana diamanahkan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pasal 9 dan Pasal 12.
3. Adanya “gap” yang cukup besar terhadap kualitas layanan informasi di antara badan publik, yaitu kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima pengguna informasi publik. Hal ini khususnya terkait dengan amanah Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menyatakan Badan Informasi wajib menyediakan informasi publik setiap saat sebagaimana diatur dalam Pasal 11 dan Pasal 12.<sup>1</sup>

Berdasarkan semua ketentuan yang berlaku serta hasil observasi tersebut, dapat dilihat bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ini mempunyai peran yang sangat vital dalam penyelenggaraan Pelayanan maupun dalam hal Penyediaan Informasi dalam kerangka Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Seringkali masih ditemukan keterlambatan badan publik dalam memenuhi permohonan publik yang menghendaki informasi publik tertentu. Dengan demikian berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian ini penulis ingin melihat, mendalami bagaimana standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah standar prosedur pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah?
2. Hambatan apa yang terjadi dalam pelaksanaan standar prosedur pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah?

---

\_\_\_\_\_

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

a. Tujuan Praktis

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan tentang standar pelayanan informasi publik di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Jawa Tengah.

b. Tujuan Teoritis

Dari tujuan praktis di atas, maka tujuan teoritis yang akan dicapai oleh penulis dalam tugas Akhir ini adalah:

- 1) Menggambarkan dan menguraikan tentang standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah
- 2) Menganalisis hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

a. Bagi Penulis

- 1) Mengaplikasikan keterampilan penulis berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dari Program Studi DIII Administrasi Perkantoran FISIP UNDIP.
- 2) Mengetahui praktek administrasi perkantoran pada unit-unit kerja di Instansi Pemerintah.
- 3) Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh

dari pendidikan formal

- b. Bagi Program Studi DIII Administraasi Perkantoan
  - 1) Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta.
  - 2) Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *skateholder*.
- c. Bagi FISIP UNDIP

Menambah referensi bagi perpustakaan FISIP UNDIP, serta dapat dipergunakan sebaik-baiknya oleh mahasiswa untuk menambah pengetahuan terutama oleh mahasiswa Progam Studi D-III Administrasi Perkantoran, khususnya mengenai standar pelayanan informasi publik di instansi negeri.

## **1.4 Kerangka Teori**

### **1.4.1 Informasi Publik**

Gordon Davis dalam Amsyah (2007) mendefinisikan informasi adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk prospek masa depan. Definisi tersebut menekankan kenyataan bahwa data harus diproses dengan cara-cara tertentu untuk menjadi informasi dalam bentuk dan nilai yang berguna bagi pemakainya baik berguna untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang. (Amsyah, 2007).

Definisi ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi

Publik (UU KIP) pasal 1 ayat 1 yaitu informasi adalah keterangan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik. Pada ayat 2 ditegaskan definisi informasi publik, yaitu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

UU KIP pada pasal 1 ayat 3 juga menjelaskan bahwa badan yang wajib memberikan informasi publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan atau luar negeri.

#### **1.4.2 Jenis dan Klasifikasi Informasi Publik**

Menurut Muchyidin (2009), informasi dalam organisasi dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu informasi substantif dan informasi fasilitatif. Informasi substantif adalah informasi yang berkaitan dengan kegiatan substantif. Kegiatan substantif adalah kegiatan pokok dari suatu organisasi. Kegiatan tersebut

merupakan kegiatan atau bidang utama dari suatu organisasi yang bersangkutan. Informasi fasilitatif adalah informasi yang berkaitan dengan kegiatan fasilitatif. Kegiatan fasilitatif adalah kegiatan pendukung dari suatu organisasi.

Kegiatan fasilitatif itu ada pada setiap organisasi, baik organisasi pemerintah, swasta, dan kemasyarakatan. Informasi biasanya disebut berdasarkan isi pokok atau subjek dari informasi yang bersangkutan. Subjek tersebut adalah mengenai suatu kegiatan atau bidang kegiatan tertentu. Pada organisasi, isi atau subjek umumnya diterjemahkan atau digabung ke dalam bentuk unit organisasi. Negara sebagai penyelenggara pemerintahan menerjemahkan atau menjabarkan isi kegiatan atau informasi menurut organisasi departemen, lembaga non departemen, lembaga tinggi, lembaga tinggi negara, dan badan-badan usaha milik negara.

UU KIP juga mengatur mengenai klasifikasi informasi publik yaitu pada pasal 9, 10, 11, dan 17. Berdasarkan klasifikasinya, informasi publik dibagi menjadi sebagai berikut:

1. Informasi yang wajib diumumkan secara berkala. Informasi yang termasuk dalam kategori ini adalah informasi yang berkaitan dengan badan publik, informasi mengenai kinerja badan publik terkait, informasi mengenai laporan keuangan, dan/atau informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta. Informasi yang masuk dalam kategori ini adalah informasi yang berkaitan dengan kebutuhan mendesak bagi hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Misalnya informasi tentang kemungkinan akan datangnya bencana alam dan

penyebaran suatu penyakit berbahaya seperti flu burung, SARS, demam berdarah, dan sebagainya.

3. Informasi yang wajib tersedia setiap saat, termasuk dalam kategori informasi ini adalah:
  - a. daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaannya;
  - b. hasil keputusan badan publik dan pertimbangannya;
  - c. seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
  - d. rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan badan publik;
  - e. perjanjian badan publik dengan pihak ketiga;
  - f. informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
  - g. prosedur kerja pegawai badan publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
  - h. laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini
4. Informasi yang dikecualikan. Informasi yang termasuk ke dalam kategori informasi ini yaitu:
  - a. Informasi publik yang dapat menghambat proses penegakan hukum
  - b. Informasi publik yang dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat
  - c. Informasi publik yang dapat membahayakan pertahanan dan keamanan

negara

- d. Informasi publik yang dapat mengungkap kekayaan alam Indonesia
- e. Informasi publik yang dapat merugikan ketahanan ekonomi
- f. Informasi publik yang dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri
- g. Informasi publik yang dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang
- h. Informasi publik yang dapat mengungkapkan rahasia pribadi
- i. Memorandum atau surat-surat antar badan publik atau intra badan publik, yang sifatnya dirahasiakan
- j. Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang-undang

#### **1.4.3 Prosedur Layanan**

- a. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, KTP pemohon dan pengguna informasi;
- b. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi;
- c. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon;
- d. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID Pembantu menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada



pemohon/pengguna informasi publik

#### **1.4.4 Layanan Informasi**

Layanan informasi adalah kegiatan yang memastikan bahwa pengetahuan dan informasi tersedia ketika dibutuhkan sebagai pembuat keputusan dengan mengalokasikan sumber-sumber yang tersedia (Bryson, 2006). Pelayanan terhadap informasi sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik, yang penyelenggaraannya sekurang-kurangnya meliputi: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi (UU No.25 Tahun 2009 Pelayanan Publik Pasal 8 Ayat 2).

#### **1.4.5 Jenis layanan informasi**

Dalam membangun layanan informasi yang harus diperhatikan adalah bagaimana pengguna informasi dapat terpenuhi kebutuhan informasinya dengan layanan yang tersedia. Bunch (2005) mengatakan bahwa ada beberapa pilihan dalam melakukan layanan informasi, yaitu:

1. *Face to face contact*, langsung datang ke gedung atau ruangan tempat layanan informasi di sediakan. Hal ini akan memberi keuntungan karena informasi yang paling *up-to-date* akan disediakan oleh layanan informasi tersebut.
2. *By telephone*, layanan melalui telepon biasanya mengharuskan organisasi bekerja lebih banyak waktu karena layanan melalui telepon akan efektif jika dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.
3. *By post*, layanan melalui pos merupakan layanan yang konvensional.
4. *By display*, keterangan mengenai informasi yang tersedia di layanan informasi

dipajang di tempat-tempat tertentu baik di sekitar ruangan layanan informasi atau di sekitar gedung tempat layanan informasi berada.

5. *Selective dissemination of information (SDI)*, penyebaran informasi menggunakan teknologi
6. *Publication*, memberikan informasi dengan menggunakan media lain seperti, direktori, bulletin, buku panduan, dan sebagainya.
7. *Media*, memberikan informasi melalui koran, radio atau televisi.

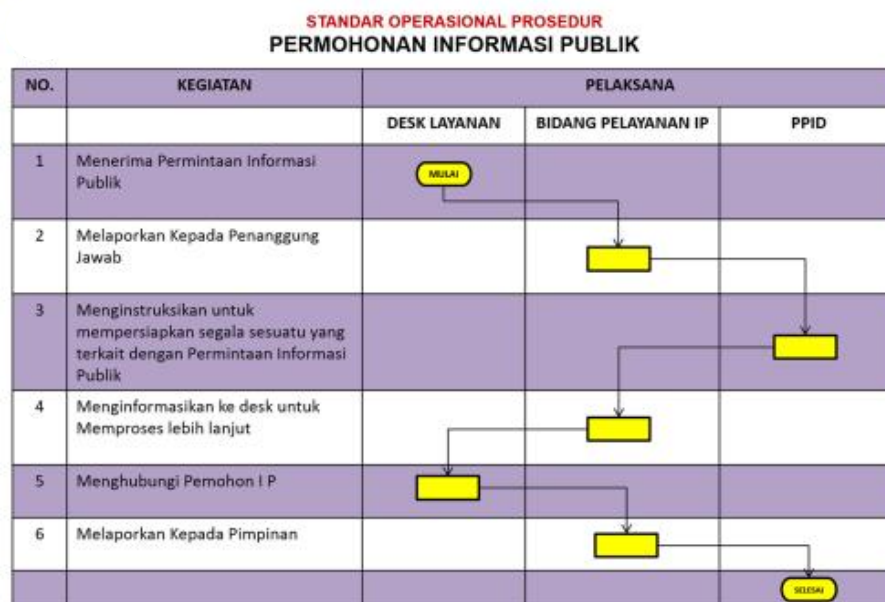
#### **1.4.6 Standar Pelayanan Informasi Publik**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi dimana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID menetapkan standar layanan informasi di lingkungan

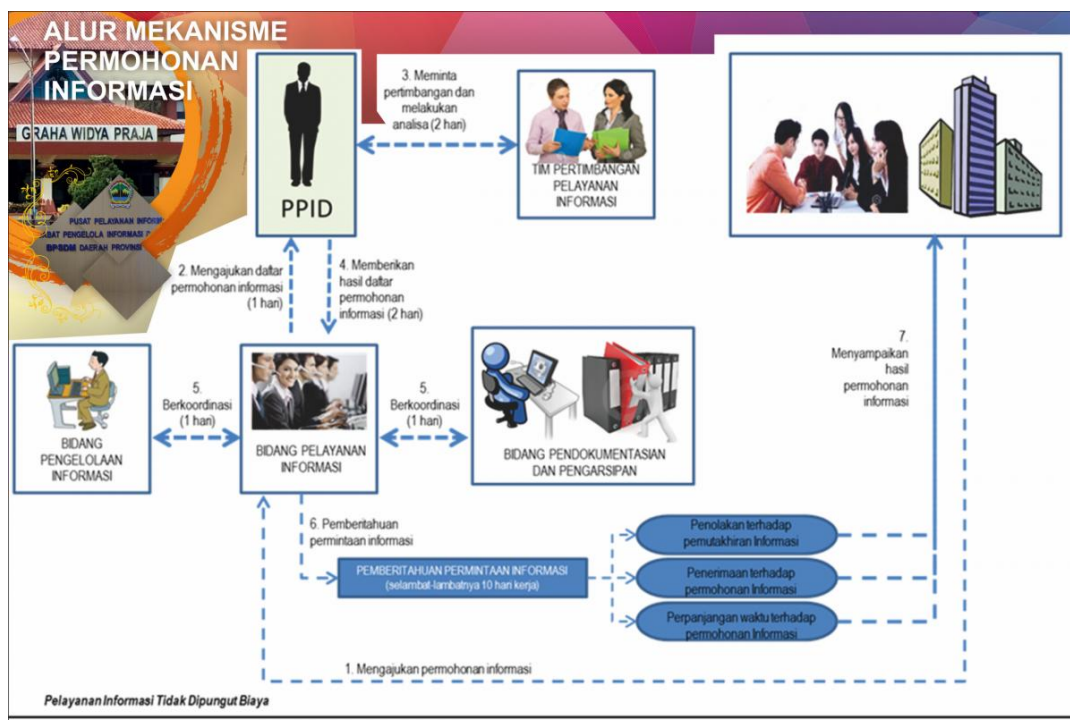
Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa desk layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrumen transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika. KM Kominfo No.117 Tahun 2010 dirubah menjadi KM Kominfo No. 1740 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media antara lain menggunakan telepon/fax. Telp/Fax: 024 3452841.



Gambar 1.1

Standar Operasional Prosedur Permohonan Informasi Publik  
Sumber: BPSDMD Provinsi Jawa Tengah, 2017.



Gambar 1.2  
Alur Permohonan IP Tata Cara Memperoleh Informasi  
Sumber: BPSDMD Provinsi Jawa Tengah, 2017.

## 1.5 Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian berisi tentang aspek-aspek yang terkait dengan persoalan apa saja yang akan digali oleh peneliti dalam menggambarkan fakta yang sebenarnya dengan masalah yang akan diteliti. Fenomena yang akan diamati dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah. Fenomena tentang standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah akan dilakukan dengan memahami proses dari awal hingga akhir pengajuan permohonan informasi publik oleh pengguna. Dengan pemahaman tersebut, peneliti dapat mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi berjalannya standar pelayanan informasi publik yang kemudian dapat menjelaskan mekanisme dan prosedur pengajuan permohonan

hingga hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah.

Standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah adalah sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di mana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID BPSDMD Provinsi Jawa Tengah menetapkan standar layanan informasi di lingkungan Provinsi Jawa Tengah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa desk layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrumen transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi.

Standar pelayanan informasi publik BPSDMD Provinsi Jawa Tengah memiliki beberapa ukuran tolok ukur sebagai berikut:

1. Penerimaan permohonan informasi publik, dengan tolok ukur:
  - a. Pengisian buku tamu di bagian *front office*;
  - b. Keterangan keperluan mengajukan permohonan informasi publik;
  - c. Mengisi formulir permohonan informasi publik;
  - d. Pencatatan register dan pemberian nomor pendaftaran
2. Penyediaan informasi publik, dengan tolok ukur;
  - a. Apabila informasi publik yang diminta pemohon termasuk dalam informasi wajib

- b. Apabila informasi publik yang diminta pemohon tidak termasuk dalam database;
    - c. Batas waktu yang ditetapkan untuk memberitahukan kepada pemohon melalui pemberitahuan tertulis;
  3. Instruksi untuk mempersiapkan, dengan tolok ukur:
    - a. Jika ada pertimbangan khusus, PPID berkonsultasi dengan Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi terhadap daftar Permohonan informasi disampaikan kepada Bidang Pelayanan Informasi paling lambat 2 hari kerja berikutnya;
    - b. Jika informasi Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi dan PPID menyatakan informasi yang diminta termasuk dalam informasi yang dikecualikan, maka Bidang Pelayanan Informasi segera membuat Surat Jawaban Resmi kepada Pemohon Informasi dan mengirimkannya paling lambat 2 hari kerja berikutnya;
  4. Menginformasikan ke desk pelayanan, dengan tolok ukur:
    - a. Memberitahukan mengenai jawaban permohonan kepada Pemohon Informasi dan mengirimkannya paling lambat 2 hari kerja berikutnya
    - b. Memberitahukan mengenai permohonan kepada Pemohon Informasi bahwa yang diminta merupakan informasi khusus, maka pemberitahuan paling lambat 2 hari kerja berikutnya
  5. Pengambilan permohonan informasi publik, dengan tolok ukur;
    - a. Pemohon dapat mengambil informasi yang dibutuhkannya pada waktu yang telah ditetapkan dengan menunjukkan/mencantumkan nomor Surat

#### Jawaban Resmi

- b. Pengambilan sesuai jadwal yang ditetapkan
  - c. Pengambilan permohonan informasi publik tidak dikenakan biaya
6. Melaporkan kepada pimpinan, dengan tolok ukur;
- a. Petugas pelayanan melaporkan kepada PPID sesuai waktu yang ditetapkan
  - b. PPID melaporkan kepada pimpinan sesuai waktu yang ditetapkan

### **1.6 Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian dalam mengumpulkan dan menganalisis data mengenai permasalahan penelitian yaitu standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah, mulai dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, penentuan sampel penelitian, waktu dan tempat pelaksanaan penelitian, teknik pengumpulan data, sampai teknik analisis data.

#### **1.6.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang memungkinkan peneliti untuk memahami suatu gejala dengan lebih mendalam dan lebih rinci. Oleh karena itu, peneliti memilih pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang seutuhnya mengenai standar pelayanan informasi publik di

BPSDMD Provinsi Jawa Tengah.

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006). Penelitian deskriptif ini digunakan oleh peneliti dimaksudkan untuk memperoleh deskripsi tentang standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah.

### **1.6.2 Fokus dan Lokus**

#### **1. Fokus**

Fokus pada penelitian Tugas Akhir ini adalah:

- a. Standar Pelayanan Informasi Publik di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- b. Hambatan dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Informasi Publik di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah

#### **2. Lokus**

Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian Tugas Akhir ini bertempat pada Kantor Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Jawa Tengah.

### **1.6.3 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus



(*case studies*). Becker dalam Moleong (2005) menjelaskan bahwa studi kasus merujuk pada suatu analisis rinci dari suatu kasus tunggal, dan memungkinkan seseorang memperoleh pengetahuan yang menyeluruh dari suatu fenomena yang terjadi dengan penelitian yang intensif dari sebuah kasus tunggal. Yin (2004) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan metode penelitian yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian terkait dengan *how* dan *why*, maka berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian mengenai standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah, peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus.

#### **1.6.4 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan hal utama yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu standar pelayanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah staf Pelayanan Informasi Publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah.

#### **1.6.5 Pemilihan Informan**

Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2005) mengatakan bahwa pemilihan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring karena informan diberi kesempatan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya. Pemilihan informan layanan informasi publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah yang akan diwawancarai diharapkan sesuai dengan pertimbangan berikut:

1. Informan adalah orang yang mengelola informasi publik mulai dari penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi

2. Informan adalah orang yang sehari-hari melayani kebutuhan informasi pemohon informasi publik
3. Informan adalah orang yang mengetahui seluruh proses perencanaan dan pengorganisasian dalam pelayanan informasi publik

Berdasarkan ketentuan di atas maka informan yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Pelayanan Informasi Publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah ada 3 (tiga) orang, yaitu:

1. Koordinator Pelayanan Informasi Publik di BPSDMD Provinsi Jawa Tengah.
2. Staf Bagian Fungsional Pelayanan Informasi Publik
3. Petugas Pelayanan Informasi Publik

#### **1.6.6 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara dan pemanfaatan dokumen.

##### **1. Wawancara**

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi melalui pengajuan beberapa pertanyaan kepada informan secara lisan. Peneliti mengadakan wawancara dimaksudkan untuk merekonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, motivasi, tuntutan, memverifikasi, mengubah, memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan data (Lincoln dan Guba dalam Moleong, 2005).

Jenis wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah

wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap mengenai topik yang diteliti (Moleong, 2005). Peneliti langsung datang ke BPSDMD Provinsi Jawa Tengah untuk melakukan wawancara dengan informan.

Tipe wawancara yang dilakukan adalah terstruktur, namun penyampaian atau pengutaraan dan peruntutan pertanyaan akan bervariasi dari wawancara ke wawancara. Hal ini dilakukan agar (1) memotivasi informan mengelaborasi atau mengklarifikasi suatu jawaban atau untuk menjelaskan alasan atas jawaban yang diberikan; (2) membantu fokus percakapan dalam topik khusus dari wawancara.

## 2. Pemanfaatan Dokumen

Dokumen digunakan untuk keperluan penelitian karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Lincoln dan Guba dalam Moleong (2005), dokumen digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong; berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian; serta berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks. Peneliti mengumpulkan data penelitian melalui sumber dokumen milik BPSDMD Provinsi Jawa Tengah yaitu Laporan Tahunan BPSDMD Provinsi Jawa Tengah 2016, Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik BPSDMD Provinsi Jawa Tengah 2016 dan Surat Keputusan Pimpinan BPSDMD Provinsi Jawa Tengah. Peneliti juga menambahkan data penelitian melalui

sumber dokumen dari undang-undang, buku teks, koran, internet (sumber elektronik) dan majalah. Melalui studi dokumen, didukung dengan hasil wawancara, pengumpulan data akan lebih kredibel/dapat dipercaya.

### 3. Instrumen Penelitian

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan 2 (dua) instrumen utama yaitu:

#### 1. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara merupakan kerangka pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan mengenai subjek terkait penelitian. Pedoman ini digunakan agar lebih memudahkan peneliti untuk berfokus pada masalah penelitian.

#### 2. Alat perekam

Alat perekam digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mencatat data tanpa perlu memotong pembicaraan informan. Alat perekam juga digunakan sebagai bukti bahwa wawancara telah dilakukan dan menjadi data yang dapat dipertanggung jawabkan. Alat perekam yang digunakan dalam penelitian ini adalah telepon selular yang memiliki fasilitas *audio recorder*.

#### 1.6.7 Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat

diceriterakan kepada orang lain (Bogdan & Biklen dalam Moleong, 2005).

Analisis data digunakan untuk memecahkan masalah penelitian.

Tahap-tahap dalam memecahkan masalah penelitian, yaitu:

1. Pemeriksaan dan perbaikan dilakukan sebelum data diolah. Pada tahap ini data yang diperoleh dari hasil wawancara berupa transkrip dibaca kembali sehingga data mentah tersebut dapat memperlihatkan hubungan antar fenomena.
2. Pengelompokkan dan pengkategorisasian terhadap data yang terkumpul sehingga mempermudah dalam pengolahan. Peneliti menandakan kata kunci dari setiap penuturan informan.
3. Interpretasi, data yang telah dikelompokkan tersebut kemudian dianalisis, yaitu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam tahap ini dicari hubungan antara data yang terkumpul sehingga dapat diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian.