

**KINERJA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID) DALAM PELAYANAN DAN PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK
DI BADAN KESBANGPOL PROVINSI LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**ANNISA BALQIS
NPM. 2016021012**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

KINERJA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DALAM PELAYANAN DAN PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK DI BADAN KESBANGPOL PROVINSI LAMPUNG

Oleh

ANNISA BALQIS

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan permohonan informasi publik untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya. Agar pelaksanaan tugasnya sesuai dengan SOP, PPID memerlukan sarana dan prasarana juga sumber daya manusia untuk menciptakan kinerja pemerintah yang baik. Berdasarkan laporan tahunan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Provinsi Lampung memiliki masalah dalam memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan informasi dan tidak adanya sarana prasarana pelayanan informasi yang menunjang kegiatan PPID sehingga interpretasi SOP belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dan menjelaskan apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Indikator penilaian kinerja yang digunakan peneliti merujuk pada gagasan Jhon Miner yang mengungkapkan terdapat empat dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah, yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, dan kerja sama dengan pihak lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dikategorikan buruk. Dari keempat indikator hanya satu yang dikategorikan baik, yaitu indikator kerja sama dengan pihak lain. Adapun faktor yang menyebabkan buruknya kinerja PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung adalah dikarenakan tidak adanya sarana prasarana yang lengkap, kurangnya pemahaman tugas-tugas pokok oleh sumber daya manusianya, peran pemimpin yang tidak maksimal, lingkungan kerja yang kurang mendukung dan tidak adanya SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik.

Kata kunci : Kinerja, Pelayanan, Penyediaan, Informasi Publik.

ABSTRACT

THE PERFORMANCE OF INFORMATION AND DOCUMENTATION MANAGEMENT OFFICERS (PPID) IN THE SERVICE AND PROVISION OF PUBLIC INFORMATION AT THE LAMPUNG PROVINCIAL KESBANGPOL AGENCY

By

ANNISA BALQIS

The Public Information and Documentation Officer (PPID) requires Standard Operating Procedures (SOP) for public information request services to carry out its duties and functions. To ensure that the execution of its duties aligns with the SOP, the PPID requires facilities and infrastructure as well as human resources to create good government performance. Based on the annual report, the National Unity and Politics Agency (Kesbangpol) of Lampung Province has issues in understanding the main duties and functions of each human resource in providing information services and the lack of information service facilities supporting PPID activities, resulting in suboptimal SOP interpretation. This research aims to analyze the performance of the PPID in providing public services and information at the Kesbangpol Agency of Lampung Province and to explain the factors that influence the performance of the PPID in providing public services and information at the Kesbangpol Agency of Lampung Province. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. The performance assessment indicators used by the researcher refer to John Miner's concept, which reveals that there are four dimensions that can be used to measure government performance, namely quality, quantity, time utilization, and cooperation with other parties. The research results show that the performance of the PPID in providing and serving public information at the Kesbangpol Agency of Lampung Province is categorized as unsatisfactory/need improvement. Of the four indicators, only one is categorized as good, which is the cooperation with other parties indicator. The factors causing the unsatisfactory performance of the PPID of the Kesbangpol Agency of Lampung Province are due to the lack of complete facilities and infrastructure, insufficient understanding of core tasks by human resources, suboptimal leadership roles, an unsupportive work environment, and the absence of SOP for Public Service and Information Provision.

Keywords: Performance, Service, Provision, Public Information.

**KINERJA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID) DALAM PELAYANAN DAN PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK
DI BADAN KESBANGPOL PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

ANNISA BALQIS

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

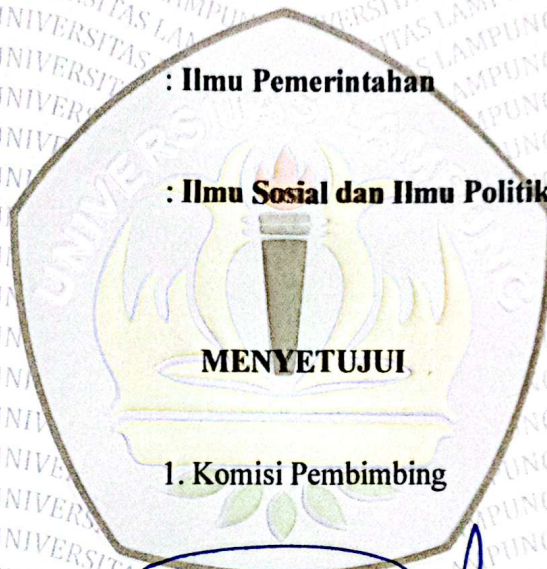
**Judul Skripsi : KINERJA PEJABAT PENGELOLA
INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
DALAM PELAYANAN DAN PENYEDIAAN
INFORMASI PUBLIK DI BADAN
KESBANGPOL PROVINSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : Annisa Balqis

Nomor Pokok Mahasiswa : 2016021012

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.P., M.A

NIP. 19780430 200501 1 002

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "R. Sigit Sigit Krisbintoro".

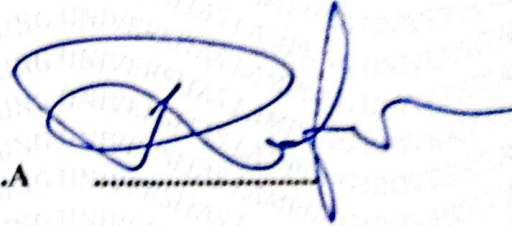
Drs. R. Sigit Sigit Krisbintoro, M.IP

NIP. 196112181989021001

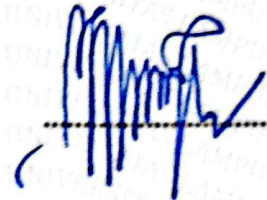
MENGESAIHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A



Dosen Penguji : Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos., M.IP



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Desember 2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 6 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan



Annisa Balqis

NPM. 2016021012

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Annisa Balqis dilahirkan di kota Bandar Lampung pada 20 Agustus 2002. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Zuhri dan Ibu Yunita Darmayanti.

Riwayat pendidikan penulis dimulai dari SD Negeri 2 Sukamenanti pada tahun 2008-2014. Penulis melanjutkan jenjang pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 10 Bandar Lampung pada tahun 2014-2017. Selanjutnya Penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 9 Bandar Lampung pada tahun 2017 dan lulus pada tahun 2020. Setelah lulus Penulis langsung diterima sebagai mahasiswa di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Melanjutkan minat di bidang yang sama sejak sekolah menengah, Penulis mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa di tingkat Fakultas (UKM-F) yaitu Forum Studi Pembangunan Islam (FSPI) pada periode tahun 2020/2021 sebagai anggota bidang Hubungan Masyarakat (Humas). Pada tahun 2023 Penulis melaksanakan pengabdian masyarakat melalui kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama kurang lebih 40 hari di Desa Sidodadi, Kecamatan Air Hitam, Kabupaten Lampung Barat, Provinsi Lampung. Kemudian Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) melalui program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) selama 5 bulan mulai dari bulan Februari sampai Juli tahun 2023 di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung.

MOTTO

“Apapun yang menjadi takdirmu akan mencari jalan untuk menemukanmu.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Kita berjalan di atas kaki kita sendiri. Hanya karena jalan kita lebih lambat dari orang lain, bukan berarti kita tidak akan sampai tujuan.”

(Annisa Balqis)

“Lepaskan saja semuanya. Keluarkan semua kesedihan, ketakutan, kemarahanmu, dan semuanya, lepaskan saja. Kemudian, dimulai lagi dari awal.”

(Shikaku Nara)

PERSEMBAHAN



Dengan penuh rasa syukur, saya berterima kasih kepada Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam juga saya haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju cahaya ilmu pengetahuan. Semoga kita selalu berada dalam lindungan dan petunjuknya.

Dalam menulis skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun demikian, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin berkat bantuan dan motivasi dari dosen, teman-teman, dan keluarga. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tersayang, Mamah Yunita Darmayanti dan Papah Zuhri yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang dan memberikan dorongan moril, materi, dan spiritual. Saya ingin mengucapkan terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Dengan sepenuh hati, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen, staf, informan penelitian, dan teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Pemerintahan. Ya Allah, Tuhan Yang Maha Pemurah, berikanlah mereka kesuksesan dalam setiap langkah dan usaha mereka. Semoga segala kebaikan yang telah mereka lakukan mendapatkan balasan yang setimpal dari-Mu. Aamiin.

Kepada almamater tercinta, **Universitas Lampung**.

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata baik karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis sendiri. Namun berkat bimbingan, motivasi, arahan, dan semangat dari berbagai pihak penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan versi terbaiknya. Dengan demikian, pada kesempatan yang tidak datang dua kali ini penulis mengucapkan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A. I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung.
4. Alm. Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih Pak Denden, bapak adalah salah satu dosen favorit saya. Teknik bapak mengajar yang selalu diselingi candaan dan contoh keadaan terkini sangat membantu saya dalam memahami materi-materi yang bapak sampaikan.
5. Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.I.P., M.A., selaku dosen pembimbing terbaik. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pak Robi, Bapak adalah sosok yang baik dan ramah sehingga penulis dapat dengan nyaman berkomunikasi untuk bimbingan dan percaya diri saat sidang. Terima kasih atas ilmu yang

telah bapak berikan selama saya menjadi mahasiswa, dan saya berdoa agar bapak selalau diberikan kebahagiaan, kesehatan dan keselamatan baik di dunia maupun akhirat. Terima kasih juga atas kata-kata dan doa yang bapak sampaikan kepada saya saat sidang, doa tersebut akan saya jadikan motivasi untuk terus melangkah dan melampaui kesuksesan bapak.

6. Dr. Maulana Mukhlis S.Sos, M.IP., selaku dosen penguji dan dosen terbaik versi penulis di jurusan Ilmu Pemerintahan. Bapak adalah sosok yang tegas namun juga santai disaat yang bersamaan. Pak Maulana adalah dosen yang sangat pengertian terhadap kapasitas kemampuan mahasiswa-nya dan memiliki teknik mengajar yang baik. Beliau tidak akan memberikan tugas yang terlalu berat saat perkuliahan ataupun pertanyaan di luar batas kemampuan mahasiswa-nya saat sidang. Bagi saya bapak adalah sosok pengajar yang sempurna, tidak ada satupun ilmu yang bapak sampaikan tidak dapat dimengerti oleh mahasiswa bapak. Maka dari itu besar harapan saya kepada Allah SWT untuk selalu memberikan kebahagiaan, kesehatan, dan keselamatan untuk bapak agar dapat senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada generasi bangsa.
7. Seluruh jajaran dosen dan staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih bapak ibu dosen semuanya atas ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Kepada seluruh staf jurusan terima kasih karena telah memberikan bimbingan dan arahan untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam pemberkasan.
8. Kepada Mamah Yunita Darmayanti, walaupun mamah merasa belum menjadi orang tua yang baik tapi bagi saya mamah adalah sosok ibu yang sempurna. Walau banyak kesulitan yang mamah hadapai saat mengasuh saya namun mamah tetap memastikan saya dapat pendidikan yang layak. Maaf kalau saya belum bisa jadi anak yang seperti mamah inginkan, ayo kita ubah kehidupan keluarga kita menjadi lebih baik. Mamah, saya minta maaf kalau selama ini perlakuan ataupun perkataan saya banyak menyakiti hati mamah. Tapi semoga mamah mengetahui bahwa saya adalah orang yang paling mengerti apa yang telah mamah usahan untuk anak-anak mamah. Ada banyak kata

yang ingin saya ucapkan kepada mamah. Ucapan terima kasih saja tidak akan cukup untuk menggambarkan betapa bersyukur saya jadi anak mamah. Ya Allah Ya Tuhanku berikanlah mamah saya kebahagiaan, tolong sudah penderitaannya dan berikan ia ketenangan pikiran. Ringankanlah bebannya ya Allah, dan berikanlah ia kekuatan dalam menghadapi anak-anak dan suaminya. Aamiin.

9. Kepada Papahku Zuhri. Papah, terima kasih sudah mau berubah menjadi lebih baik untuk anak-anak dan istrimu. Maaf kalau selama ini saya banyak melontarkan perkataan ataupun banyak perbuatan saya yang melukai hatimu. Terima kasih atas kerja kerasmu selama ini, dan semoga di kehidupan kita selanjutnya kita bisa menjadi seorang ayah dan anak seperti apa yang kita impikan masing-masing.
10. Kepada kakakku Dandi Junaidi. Terima kasih karena sudah mau mengalah. Maaf karena membuatmu kehilangan kesempatan untuk berkuliah dan lebih memilih memprioritaskan adikmu untuk menempuh pendidikan. Semoga kita bisa sukses di jalan masing-masing dan bisa sama-sama membahagiakan orang tua. Ayo lebih akur dan banyak berbincang kedepannya.
11. Kepada adikku Zara Almahyra Shezan. Saat skripsi ini dibuat umur kamu masih 3 tahun. Tapi keberadaanmu membuat keluarga kita lebih banyak berinteraksi dek. Mungkin kamu belum sadar, atau mungkin di masa depan kamu sudah tidak ingat lagi, tapi di usia mu yang sedang aktif-aktifnya ini banyak memberikan perubahan di keluarga kita khususnya di komunikasi. Keluarga kita jadi lebih banyak mengobrol, berbagi kehidupan sehari-hari dan lebih banyak tertawa bersama karena tingkahmu. Terima kasih karena telah hadir di keluarga kita di waktu yang tepat.
12. Kepada teman terbaikku, Nur Ramadhona Hevandri. Waktu yang kita habiskan bersama adalah salah satu waktu yang paling terkenang selama saya menjalankan perkuliahan. Karena kita berada di angkatan *covid* mungkin interaksi kita tidak terlalu banyak, namun kamu adalah sosok yang memberikan saya banyak pandangan tentang hidup. Kamu yang mengajarkan saya untuk lebih ikhlas menerima takdir, lebih percaya diri terhadap kemampuan saya, dan meyakinkan saya bahwa saya punya potensi dan pasti

bisa menghadapi segala macam cobaan selama masa kuliah. Nur, terima kasih banyak karena sudah mau berteman baik dengan saya. Semoga beruntung di kehidupanmu dan saya yakin kamu juga pasti bisa. Semua kalimat baik yang kamu sampaikan kepada saya semoga juga dapat memotivasi dirimu.

13. Kepada Regita Kurnia Kanikova. Terima kasih secara spesial ingin saya sampaikan kepadamu. Disaat saya kehilangan arah saat menyusun skripsi ini kamu hadir untuk membimbing saya tanpa pamrih. Regita, saat saya seminar dan sidang para dosen mengatakan bahwa skripsi saya ditulis dengan baik. Lewat sanwacana ini saya ingin semua orang tahu bahwa kamu adalah sosok dibalik baiknya skripsi ini. Kamu ajarkan saya cara menyusun skripsi yang bagus. Tidak hanya itu kamu bahkan membantu saya secara mental dengan mengatakan bahwa saya pasti bisa. Kamu bilang kalau skripsi itu “gitu doang” yang membuat saya termotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat agar dapat merasakan juga “gitu doang” yang kamu maksud. Kamu benar, walau disusun dengan penuh air mata ternyata skripsian tidak semenakutkan itu. Saya harap semua mahasiswa dapat menyelesaikan skripsinya dengan baik.
14. Kepada teman saya yang lainnya, Syendi Arjuna, M. Yuan Perdana, Luthfiana Putri Hidayah, dan Marline Angel terima kasih karena telah membantu saya selama pelaksanaan seminar dan telah menemani hari-hari saya selama kuliah dengan canda tawa saat kita berbincang. Kalian adalah salah satu penyemangat dan alasan saya menyukai masa-masa kuliah saya. Kepada M. Fadlan Irawan selaku ketua kelas terima kasih karena selalu memastikan teman-temannya tidak tertinggal informasi dan dapat mengumpulkan tugas tepat waktu. Teman-teman SMA “Tadika Mesra”, teman-teman KKN penulis, juga teman-teman seperjuangan di jurusan Ilmu Pemerintahan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak karena telah menerima saya sebagai teman kalian.
15. Kepada seluruh informan penelitian, saya ucapkan terima kasih banyak karena telah menyambut saya dengan baik dan memberikan semua informasi yang dapat disampaikan kepada saya. Tanpa bantuan kalian sudah pasti skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik.

16. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
17. Terakhir, ucapan terima kasih ingin saya sampaikan kepada diri saya sendiri. Balqis, kamu hebat. Kamu bisa menyelesaikannya dengan baik. Semua rasa sakit, bingung, khawatir, dan was-was yang kamu rasakan kemarin adalah salah satu proses kamu bisa menyelesaikan skripsi ini. Jangan lupa untuk selalu bersyukur kepada Allah, jangan lalai terhadap perintah dan larangannya. Balqis ingat ini, apa yang sudah ditakdirkan untukmu, akan datang padamu, tepat pada waktunya. Maka dari itu sisakan ruang ikhlas dihatimu kalau ada keinginanmu yang kamu usahakan namun tidak ditakdirkan untukmu.

Terima kasih sekali lagi penulis ucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga amal kebaikan semua pihak yang telah membantu diterima disisi-Nya dan diberikan pahala berlipat ganda sesuai dengan amal perbuatannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin.

Bandar Lampung. 6 Desember 2024
Penulis,

Annisa Balqis
NPM. 2016021012

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
II. TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Tinjauan Kinerja.....	19
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	19
2.1.2 Indikator Penilaian Kinerja.....	21
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	27
2.2 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).....	29
2.3 Tinjauan Pelayanan Publik.....	30
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	30
2.3.2 Standar Pelayanan Publik.....	31
2.4 Informasi.....	32
2.5 Tinjauan <i>Good Governance</i>	33
2.5.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	33
2.5.2 Konsep <i>Good Governance</i>	35
2.5.3 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	36
2.6 Kerangka Pikir.....	36

III. METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Tipe Penelitian.....	41
3.2 Lokasi Penelitian.....	42
3.3 Fokus Penelitian.....	43
3.4 Sumber Data.....	45
3.5 Informan Penelitian.....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	54
3.8 Teknik Analisis Data.....	55
3.9 Teknik Validasi Data.....	57
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum.....	58
4.1.1 Sejarah Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	58
4.1.2 Tugas dan Fungsi Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	59
4.1.3 Visi dan Misi Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	60
4.2 Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	60
4.2.1 Kualitas.....	61
4.2.2 Kuantitas.....	84
4.2.3 Penggunaan Waktu Dalam Bekerja.....	110
4.2.4 Kerja Sama Dengan Pihak Lain.....	120
4.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja.....	135
4.3.1 <i>Personal Factors</i>	135
4.3.2 <i>Leadership Factors</i>	143
4.3.3 <i>Team Factors</i>	149
4.3.4 <i>System Factors</i>	155
4.3.5 <i>Contextual Situational</i>	166
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	187
5.1 Simpulan.....	187

5.2 Saran.....	187
DAFTAR PUSTAKA.....	189
LAMPIRAN.....	193

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Susunan Keanggotaan PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Th. 2023.....	10
2. Klasifikasi Waktu Dalam Melakukan Pelayanan.....	11
3. Kendala Layanan Informasi Publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	12
4. Informan Penelitian.....	46
5. Kegiatan Observasi.....	48
6. Indikator Penilaian SAQ Keterbukaan Informasi Publik.....	74
7. Bobot Penilaian Evaluasi Monev KIP 2023.....	75
8. SAQ Keterbukaan Informasi Publik Bagian Kualitas Informasi.....	77
9. SAQ Keterbukaan Informasi Publik Bagian Digitalisasi.....	82
10. Daftar Permohonan Data dan Informasi di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun 2022.....	86
11. Daftar Permohonan Data dan Informasi di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun 2023.....	90
12. Daftar Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung.....	95
13. Daftar Informasi yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung.....	98
14. Daftar Informasi yang Wajib Tersedia oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung.....	99
15. Informasi-informasi yang Disediakan Dalam Fitur di Website Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	100
16. SAQ Keterbukaan Informasi Publik Bagian Jenis Informasi.....	105
17. Daftar Informasi yang Harus Diperbaharui Setiap 1 (satu) Tahun oleh	

PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	114
18. Susunan Personalia Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi Pemerintah Provinsi Lampung.....	122
19. Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrasi Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Lampung.....	122
20. Susunan Personalia Tim Terpadu Koordinasi Layanan <i>Call Center</i> (0811-790-5000) Pemerintah Provinsi Lampung.....	124
21. Triangulasi Sumber Indikator Penilaian Kinerja.....	129
22. Triangulasi Metode Indikator Penilaian Kinerja.....	131
23. SAQ Keterbukaan Informasi Publik Bagian Pelayanan Informasi.....	141
24. SAQ Keterbukaan Informasi Publik Bagian Komitmen Organisasi.....	147
25. SAQ Keterbukaan Informasi Publik Bagian Sarana Prasarana.....	163
26. Rentang Nilai Pengkualifikasian Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik.....	172
27. Hasil Keseluruhan Penilaian SAQ Keterbukaan Informasi Publik Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	173
28. Hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik di Provinsi Lampung Tahun 2023.....	174
29. Triangulasi Sumber Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	174
30. Triangulasi Metode Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	178

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. <i>Layout Website</i> Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung....	7
2. <i>Layout Instagram</i> Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung	7
3. Kerangka Pikir.....	40
4. Contoh Produk Informasi yang Diterima Peneliti.....	63
5. Unggahan Instagram Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	65
6. Unggahan Produk Informasi di webiste Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	66
7. Fitur Permohonan Informasi Publik di <i>Website</i> Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	70
8. Caption dalam Produk Informasi yang Disediakan dalam <i>Website</i> Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	72
9. Tahapan dan Penilaian E-MONEV Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2023.....	74
10. Klasifikasi Waktu Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Pemohon Informasi.....	111
11. Unggahan Instagram Diskominfotik Provinsi Lampung.....	127
12. Rapat Kerja PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	151
13. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik.....	157
14. Ruang <i>Record Centre</i> Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.....	168
15. Ruang Kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.....	169
16. Kursi Tunggu.....	169
17. <i>Desk</i> Layanan.....	169
18. Ruang Arsip.....	170
19. Kerangka Pikir Akhir.....	186

DAFTAR SINGKATAN

APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
Diskominfotik	: Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik
Kaban	: Kepala Badan
Kesbangpol	: Kesatuan Bangsa dan Politik
KI	: Komisi Informasi
KIP	: Keterbukaan Informasi Publik
MONEV	: Monitoring dan Evaluasi
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
PerKI SLIP	: Peraturan Komisi Informasi tentang Standar Layanan Informasi Publik
Permendagri	: Peraturan Menteri Dalam Negeri
PP	: Peraturan Pemerintah
PPID	: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
SAQ	: <i>Self-Assessment Questionnaire</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rakyat Indonesia berharap pemerintah dapat menjalankan pemerintahan yang baik, yaitu pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. *Good governance* sebagai norma pemerintahan adalah suatu sasaran yang akan dituju dan diwujudkan dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik dan asas-asas umum pemerintahan yang layak sebagai norma mengikat yang menuntun pemerintah dalam mewujudkan *good governance*.

Pelayanan publik berfungsi sebagai pengukur keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintah dan pengukuran kinerjanya melalui birokrasi. Pihak-pihak yang terlibat dalam elemen *governance* yang baik menganggap pelayanan publik sebagai penggerak utama. Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenal sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Semua lembaga negara di Indonesia, termasuk pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, kota, dst), bertanggung jawab atas pelayanan publik.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini dikarenakan pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan

pelayanan publik yang lebih baik, di samping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Indonesia melalui Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28F, menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Hak atas informasi juga merupakan komponen penting dalam meningkatkan kualitas demokrasi dan penyelenggaraan *good governance* sebagai alat kunci untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas serta membuka ruang partisipasi yang efektif agar masyarakat dapat memberi masukan atas kebijakan pemerintah. Hak atas informasi sangat penting karena semakin terbuka penyelenggaraan negara, semakin bias persepsi masyarakat tentang pemerintahannya.

Dengan dibuatnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), semakin banyak orang yang memiliki kesempatan dan jaminan untuk mendapatkan informasi tentang kebijakan pemerintah. Seluruh jajaran pejabat publik dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik harus menjadi lebih transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya karena pelaksanaan keterbukaan Informasi Publik bukan semata-mata tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi saja, tetapi menjadi tugas Badan Publik beserta seluruh sumber daya manusianya (PP 61/2010 Penjelasan). Legislasi ini disahkan pada 30 April 2008, namun pelaksanaannya baru dimulai ketika ditetapkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik pada tanggal 1 Mei 2010.

Bab Penutupan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 secara tegas menyatakan bahwa setiap badan publik yang dana operasionalnya bersumber dari dana APBD wajib membentuk PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) paling lambat setelah Peraturan Pemerintah ini di undangkan yaitu pada tanggal 23 Agustus 2011. Sebelum PPID selesai dibentuk, maka tugas pelayanan informasi dilakukan oleh unit atau dinas bidang informasi, komunikasi, atau kehumasan.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung yang kemudian disebut Badan Kesbangpol Provinsi Lampung merupakan badan publik yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Organisasi Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Propinsi. Pada awalnya badan ini bernama Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Daerah Provinsi Lampung, merupakan hasil dari penggabungan Kantor Direktorat Sosial Politik dengan Markas Wilayah Pertahanan Sipil. Sesuai Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2007 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Provinsi Lampung, penyempurnaan organisasi dari yang sebelumnya bernama Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Daerah Provinsi Lampung menjadi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Lampung. Tujuan dibentuknya badan publik ini adalah untuk meningkatkan kualitas politik masyarakat dan peran politik masyarakat untuk membangun Provinsi Lampung dengan suasana keterbukaan, demokratis dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara serta mampu mengantisipasi setiap permasalahan sosial yang timbul. Sebagai salah satu badan publik yang dana operasionalnya bersumber dari APBD maka berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 Badan Kesbangpol Provinsi Lampung wajib membentuk PPID.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik, ayat 5 menyatakan bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat

yang bertanggung jawab atas penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Selanjutnya, tugas dan fungsi PPID dijelaskan lebih rinci dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

Informasi dalam Permendagri tersebut diartikan sebagai keterangan, pernyataan, 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 ataupun non elektronik. Dokumentasi diartikan sebagai pengumpulan, pengolahan, penyusunan, dan pencatatan dokumen, data, gambar, dan suara untuk bahan informasi publik. Informasi publik disebutkan sebagai 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 serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Permendagri tersebut juga menjelaskan bahwa Informasi dan Dokumentasi Publik Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi dan Dokumentasi Publik, kecuali Informasi dan Dokumentasi yang dikecualikan bersifat ketat, terbatas dan rahasia. Tidak semua informasi dapat diberikan oleh badan publik kepada masyarakat. Informasi dan Dokumentasi Publik yang dikecualikan didasarkan pada pengujian atas konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi dan dokumentasi diberikan kepada masyarakat dengan pertimbangan yang seksama bahwa menutup Informasi dan Dokumentasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah berhak menolak memberikan informasi dan dokumentasi yang dikecualikan dan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan seperti:

- a. Informasi dan dokumentasi yang dapat membahayakan negara;
- b. Informasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat
- c. Informasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi;
- d. Informasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan rahasia jabatan; dan/atau
- e. Informasi dan dokumentasi yang belum dikuasai atau didokumentasikan.

Permendagri No. 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah memuat *Grand Design* pelayanan informasi publik, yaitu Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP yang merupakan serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas PPID. SOP tersebut kemudian dijadikan sebagai mekanisme layanan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung yang penerapannya juga dapat mempengaruhi seberapa baik kinerja PPID. Adapun mekanisme layanan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung adalah sebagai berikut.

1. Pemohon Informasi datang ke *desk* layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan *fotocopy* KTP pemohon dan penggunaan informasi;
2. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan informasi Publik berupa No. pendaftaran pada saat permintaan diterima, dan telah ditandatangani oleh petugas;
3. Petugas memproses permintaan permohonan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi Publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;
4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon informasi.

5. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pemohon informasi publik dan pemohon mendatangerannya; dan
6. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID Pelaksana Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Pada Januari hingga Desember Tahun 2023, tercatat jumlah permohonan informasi publik sebanyak 60 (enam puluh) permohonan informasi. Dari 60 permohonan informasi ini diajukan secara manual langsung kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung bukan melalui *desk* resmi PPID Pelaksana hal ini dikarenakan belum tersedia ruangan khusus sebagai tempat *desk* unit layanan informasi publik. (Sumber : Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun 2022). Dan pada tahun 2023 tercatat ada 60 (Enam puluh) jumlah permohonan informasi publik. (Sumber : Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun 2023).

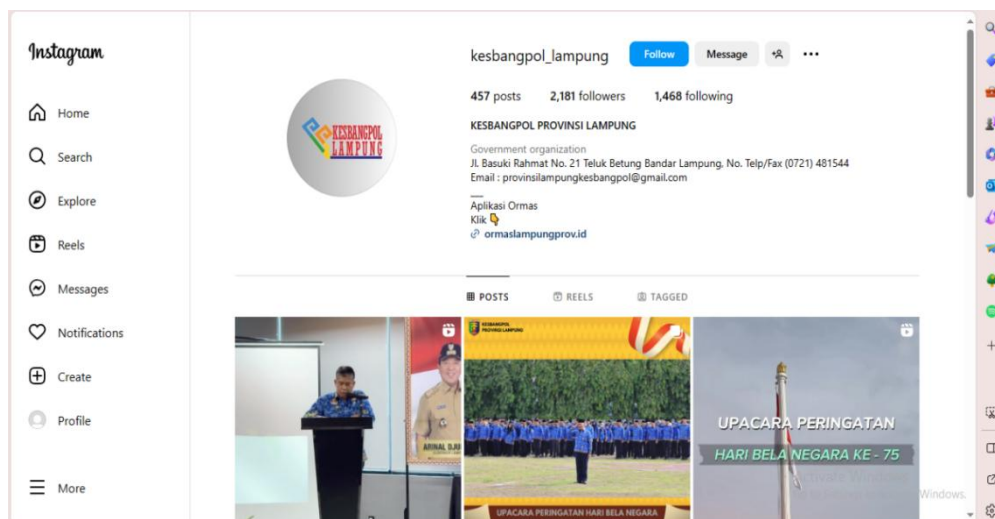
Tingginya tuntutan keterbukaan informasi dan kemudahan akses layanan informasi yang diperlukan publik mendorong PPID Pelaksana Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung untuk melakukan inovasi secara berkelanjutan dengan mengembangkan layanan berbasis *website*. Pada tahun 2017, telah dibentuk *website* Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung dengan alamat <https://kesbangpol.lampungprov.go.id/> yang memuat informasi publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung. Layanan informasi publik ini juga memanfaatkan sarana publikasi lain untuk mengumumkan informasi publik melalui media elektronik, media cetak, media *online*, iklan layanan masyarakat serta media sosial. Sesuai amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.



Gambar 1. *Layout Website* Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung

(Sumber : *Website Badan Kesbangpol Provinsi Lampung*)

Website ini juga bekerja sama dengan *Website* Forum Koordinasi Pencegahan Terorisme (FKPT) Provinsi Lampung, sebuah organisasi yang dibentuk oleh Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT) di tingkat daerah sebagai mitra strategis dalam melaksanakan tugas koordinasi pencegahan terorisme di daerah berdasarkan ketentuan perundang-undangan.



Gambar 2. *Layout Instagram* Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung

(Sumber : *Akun Instagram kesbangpol.lampung*)

Instagram adalah media informasi yang paling sering digunakan Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dalam memberikan informasi dan dokumentasi secara *real time*, sedangkan *website* Badan Kesbangpol Provinsi Lampung sangat jarang memberikan informasi yang *up to date*. Hampir seluruh kegiatan Badan Kesbangpol Provinsi Lampung di tahun 2023 di posting dalam *website* di hari yang sama yaitu pada tanggal 25 September 2023. Sedangkan di tahun 2024 sejauh ini (16 Mei 2024) informasi yang di posting dalam *website* ini hanya satu, yaitu unggahan pada tanggal 29 April 2024.

Agar pelaksanaan tugasnya sesuai dengan SOP, PPID memerlukan sarana dan prasarana juga sumber daya manusia untuk menciptakan kinerja pemerintah yang baik. Robert Behn seorang ahli manajemen publik dalam bukunya, "*The Performance Stat Potential: A Leadership Strategy for Producing Results*" berpendapat bahwa hasil penilaian kinerja pemerintah dikualifikasikan berdasarkan pada indikator yang telah ditetapkan. Beberapa kualifikasi umum yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah antara lain : Baik (*Excellent/Good*), Cukup (*Satisfactory*), dan Buruk (*Unsatisfactory/Needs Improvement*).

Penilaian kinerja PPID dalam konteks pemerintah dapat dikaitkan dengan pendekatan yang dikembangkan oleh Robert Behn. Behn menekankan pentingnya penilaian berbasis hasil yang jelas, terukur, dan berbasis data. Pendekatan ini sangat relevan untuk penilaian kinerja PPID karena fungsi PPID adalah memastikan keterbukaan informasi publik, yang pada dasarnya mengukur seberapa transparan dan akuntabel pemerintah dalam menyampaikan informasi. Sudarmanto (2019:11) mengutip pada Jhon Miner mengemukakan ada empat dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja pemerintah, yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, dan kerja sama dengan pihak lain.

Sarana dan prasarana layanan informasi publik adalah ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan dan pendukung lainnya yang memadai, serta teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Informasi tentang kegiatan pelayanan informasi publik didistribusikan melalui papan pengumuman, meja informasi, dan *website* resmi. Selain itu, dapat juga didistribusikan melalui *leaflet*, baliho, dan berbagai media eksternal lainnya. Sarana dan prasarana layanan informasi publik yang seharusnya ada pada PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung yaitu:

1. *Desk* layanan informasi publik;
2. Meja;
3. Kursi;
4. Komputer;
5. Printer;
6. LED TV;
7. Kursi tunggu
8. Akses internet;
9. Papan pengumuman;
10. Formulir-formulir;
11. Sumber daya manusia (SDM) yang menangani layanan Informasi Publik;
dan
12. Anggaran layanan informasi publik.

Tidak semua sarana prasarana di atas dapat ditemukan di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Seperti tidak adanya LED TV, Papan pengumuman, formulir-formulir, dan anggaran layanan informasi publik. Dalam laporan tahunan pelayanan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung, admin PPID menuliskan bahwa pada tahun 2022, Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung masih belum mengalokasikan dana untuk pelayanan informasi publik. Hal yang sama juga tertulis dalam laporan tahunan di tahun 2023. Ketidaktersediaan dana untuk mengadakan sarana prasarana ini tentu saja mempengaruhi kinerja PPID dalam memberikan pelayanan.

Sumber daya manusia pengelola informasi publik yang menangani pelayanan informasi publik pada PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung berdasarkan Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung No. 821.1/019/V.21.1/2023 tanggal 5 Januari 2023 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PPID Pelaksana Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung Tahun 2023, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:

Tabel 1. Susunan Keanggotaan PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Th. 2023

No.	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Instansi
1	2	3
A.	ATASAN PPID PELAKSANA KETUA PPID PELAKSANA SEKRETARIS Anggota (Pengelola Sekretariat)	Kepala Badan Sekretaris Badan Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kasubbag Keuangan dan Aset Kasubbag Program dan Anggaran
B.	BIDANG-BIDANG Bidang Informasi Pelayanan Dan Dokumentasi Koordinator Anggota Pengelola Publikasi	Kepala Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosbud dan Organisasi Kemasyarakatan Kepala Sub Bidang Organisasi Kemasyarakatan
C.	Bidang Pengolahan Data dan Klasifikasi Informasi Koordinator Anggota Pengelola Data	Kepala Bidang Politik Dalam Negeri Kepala Sub Bidang Fasilitas Kelembagaan Pemerintahan, Perwakilan dan Partai Politik
D.	Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi Koordinator	Kepala Bidang Kewaspadaan

No.	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Instansi
1	2	3
		Nasional dan Penanganan Konflik
	Anggota Pengelola Penyelesaian Sengketa	Kepala Sub Bidang Penanganan Konflik

Sumber : Surat Keputusan Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Lampung No. : 800/080/VI.07/2023 Tanggal : 16 Februari 2023

Adanya susunan keanggotaan ini diharapkan dapat meminimalisir penggunaan waktu bagi admin PPID dalam menyediakan informasi publik, yaitu dengan bekerja sama dengan bidang-bidang sesuai kebutuhan informasi yang diminta oleh pemohon layanan. Adapun klasifikasi waktu dalam melakukan pelayanan terhadap pemohon informasi dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 2. Klasifikasi Waktu Dalam Melakukan Pelayanan

No.	Jenis Informasi	Estimasi Waktu Layanan	Keterangan
1.	Informasi yang tersedia setiap saat	5-15 menit	Proses penggandaan dokumen
2.	Informasi yang diumumkan secara berkala	5-15 menit	Proses penggandaan dokumen
3.	Informasi yang diumumkan serta merta	5-15 menit	Proses penggandaan dokumen
4.	Informasi yang dikecualikan	-	Tidak dapat dilayani

Sumber : Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun 2023

Karena kurangnya kapasitas dan pemahaman tugas pokok dan fungsi masing-masing sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan informasi dan masih kurangnya sarana dan prasarana pelayanan informasi yang menunjang kegiatan PPID Pelaksana membuat estimasi waktu dan SOP yang sudah dirancang tidak dapat dilaksanakan dengan maksimal. Oleh sebab-sebab itu,

maka kinerja PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dinilai buruk sesuai indikator penilaian kinerja pemerintah yang dikemukakan Jhon Miner dalam Sudarmanto (2019:11).

Tabel 3. Kendala Layanan Informasi Publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung

No.	Kendala Internal	Kendala Eksternal
1.	Kurangnya kapasitas dan pemahaman tugas pokok dan fungsi masing-masing sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan informasi	Kurangnya sosialisasi terhadap tugas dan fungsi PPID Pelaksana sehingga dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, para pemohon informasi kerap kali mendatangi bidang/UPTD tertentu, yang seharusnya bisa datang langsung ke unit layanan informasi publik.
2.	Interpretasi SOP belum maksimal. Penerapan SOP pada pelayanan informasi PPID tidaklah semudah seperti apa yang dirancang. Interpretasi di lapangan adakalanya mengalami kesulitan, sehingga menyebabkan lambatnya pelayanan.	Koneksi internet yang kurang stabil
3.	Masih kurangnya sarana dan prasarana pelayanan informasi yang menunjang kegiatan PPID Pelaksana sebagai unit layanan informasi publik yang akan berdampak pada pemenuhan hak atas informasi publik bagi masyarakat umum.	Banyaknya jenis informasi yang dimohonkan pemohon menjadi kendala tersendiri bagi PPID Pelaksana Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung.
4.	Belum tersedia ruangan khusus sebagai tempat <i>desk</i> unit layanan informasi publik dan dukungan anggaran yang belum memadai.	

Sumber : Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun 2023

Beberapa penelitian sebelumnya tentang kinerja PPID dalam penyediaan dan pelayanan informasi publik disajikan sebagai referensi untuk penelitian ini yang dapat digunakan sebagai acuan, perbandingan, dan referensi dalam mengadopsi ide, teori, dan membangun kerangka pikir. Beberapa penelitian sebelumnya antara lain sebagai berikut.

Pertama, jurnal dengan judul “Efektivitas Kinerja PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang Dalam Memberikan Keterbukaan Informasi pada Publik”. Ditulis oleh Ivano Ratio Ideal pada tahun 2021, Jurnal penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran Efektivitas Kinerja PPID yang berada di Sekretariat DPRD Kota Padang dalam memberikan keterbukaan informasi yang disampaikan kepada publik. Peneliti menerangkan bahwa dari hasil Studi pendahuluan yang dilakukan pada bagian humas dan protokol sekretariat DPRD Kota Padang pada tanggal 8 Juli 2018 menunjukkan bahwa informasi publik sulit diakses karena operator yang mengelola aplikasi atau program PPID tidak memadai. Selain itu, sulit bagi masyarakat untuk mengakses informasi tentang DPRD. Karena operatornya tidak mengawasi aplikasi pengaduan, masyarakat bingung dalam memproses datanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID di Sekretariat DPRD Kota Padang memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat dengan baik berdasarkan teori kinerja dan efektifitas. Dengan mempertimbangkan enam indikator Campbell, peneliti menemukan lima di antara indikator tersebut sudah efektif.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Cikal Fairuz Sahara dalam tugas penelitiannya sebagai Praja IPDN pada tahun 2021. Berjudul “Kinerja PPID Dalam Pemenuhan Informasi Publik di Kabupaten Karawang”. Penelitian ini memiliki latar belakang masalah bahwa informasi menyebar semakin cepat, yang membuat keterbukaan informasi publik sangat penting untuk mengoptimalkan pengawasan publik dan memastikan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam hal ini peran PPID Kabupaten Karawang

sangat diperlukan dalam pemenuhan informasi publik di Kabupaten Karawang. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teori indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto, peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja PPID dalam pemenuhan informasi publik di Kabupaten Karawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PPID Kabupaten Karawang belum mencapai tingkat terbaik, mereka cukup baik dalam beberapa indikator. PPID Kabupaten Karawang belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan dibentuknya PPID. Dalam hal penyerahan daftar informasi publik, koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu menyebabkan keterlambatan dan masalah dalam pelaksanaan dan pelayanan informasi publik. Dikarenakan kurangnya informasi yang dibutuhkan, pelayanan masyarakat baik secara langsung maupun melalui *website* masih tergolong lambat.

Ketiga, dalam Jurnal Ilmu Sosial Indonesia oleh Immanuel Cristwo Bangun dan Indra Fauzan pada tahun 2023 dengan judul “Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Medan dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik”. Dengan latar belakang masalah bahwa Setiap badan publik yang operasinya didanai oleh APBN dan/atau APBD bertanggung jawab untuk memberikan akses publik ke informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara atau pemerintahannya. Untuk memenuhi tanggung jawab tersebut, setiap badan publik harus memiliki organisasi pendukung yang disebut Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pemerintah Kota Medan juga harus membentuk PPID. Maka peneliti ingin melihat bagaimana kinerja yang dilakukan oleh PPID Kota Medan dalam melakukan pemenuhan ketersediaan informasi publik apakah sudah efektif dan sesuai dengan mandat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik beserta dengan hambatan-hambatan yang ada. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan indikator penilaian kinerja yaitu produktivitas, responsivitas, dan tanggung jawab penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kinerja PPID Kota Medan tidak optimal karena adanya hambatan-hambatan yang dilalui PPID Kota Medan.

Keempat, ditulis oleh Abdur Rohman Hakim dan Argo Pambudi dari Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul “Kinerja Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang cara Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo mengelola dan melaksanakan keterbukaan informasi publik. Penelitian ini dirancang bersifat deskriptif kualitatif. Peneliti sendiri adalah alat utama penelitian ini. Orang-orang yang terlibat dalam penelitian ini termasuk pelaksana dan karyawan dari Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, Tim PPID Pembantu dari Dinas Kesehatan dan Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo, Kepala Tim PPID dari Komisi Informasi DIY, dan orang-orang yang memiliki akses ke informasi publik. Studi ini menunjukkan bahwa Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dapat bekerja dengan baik dalam mengelola dan menjalankan keterbukaan informasi publik. Penelitian diklasifikasikan berdasarkan indikator yang digunakan, yaitu produktivitas, responsibilitas, akuntabilitas, memiliki daya tahan dan daya saing dengan adanya inovasi dalam pengelolaan informasi publik, memiliki usaha agar organisasi ini dapat berkelanjutan, memberikan keterbukaan kepada masyarakat pengakses informasi publik, dan berempati dengan kualitas layanan yang digunakan.

Kelima, dari jurnal *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol 3 , No. 2, Desember 2020 dengan judul “Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bungo dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik” oleh Mela Sari dan Rizky Mulyadi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Menggunakan eksperimen keabsahan data dengan menggunakan Metode Triangulasi, yaitu dengan membandingkan informasi atau data dengan berbagai cara untuk memperolehnya kebenaran informasi. Menurut hasil penelitian, PPID Kabupaten Bungo gagal memberikan layanan informasi publik yang memadai pada tahun tersebut. Akibatnya, masyarakat kurang puas dengan layanan yang

mereka terima. Tidak adanya informasi masyarakat adalah penyebabnya. Informasi publik tidak selalu diakses dengan baik oleh masyarakat umum. Data dan informasi publik belum dikembangkan. Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sebagai PPID Pembantu Kabupaten Bungo, belum memenuhi kewajibannya untuk menyetorkan informasi kepada PPID utama sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Secara keseluruhan dari lima penelitian terdahulu yang telah peneliti rangkum, memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu membahas mengenai kinerja PPID yang dibentuk untuk memberikan pelayanan informasi publik. Sangat penting untuk melakukan penelitian tentang bagaimana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berfungsi dalam memberikan layanan informasi publik. Dalam era informasi modern, salah satu hak utama setiap orang adalah memiliki akses ke informasi publik. Pemerintahan yang baik dan demokratis bergantung pada transparansi dan akuntabilitas dalam penyebaran informasi. PPID bertanggung jawab memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik akurat, lengkap, dan mudah diakses. Penelitian ini penting karena dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dialami PPID dalam proses pelayanan informasi, sehingga dapat dicarikan solusi untuk mengatasinya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini memiliki fokus yang lebih mendalam dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas. Dimana latar belakang penelitian ini tidak hanya melihat peran PPID yang seharusnya dalam memberikan pelayanan informasi publik, namun lebih spesifik melihat bagaimana kekurangan-kekurangan PPID di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung yang kemudian mempengaruhi kinerja PPID. Selain latar belakang masalah, lokasi penelitian juga berbeda, penelitian terdahulu memiliki lokasi penelitian yang lebih luas yaitu suatu kabupaten/kota sedangkan lokasi penelitian ini adalah suatu badan dimana informasi yang disediakan lebih sedikit dan hanya berhubungan dengan tugas dan wewenang badan tersebut yaitu Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.

Perbedaan juga dapat dilihat dari indikator penilaian kinerja dimana peneliti memilih indikator yang relevan dengan latar belakang masalah, yaitu terkait kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, dan kerja sama antar sumber daya manusianya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.
2. Untuk menjelaskan apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja PPID Dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menyampaikan informasi dan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman dibidang ilmu pemerintahan terkait kinerja PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat memberikan sumbangsih informasi, saran ataupun masukan mendalam kepada Badan Kesbangpol Provinsi Lampung tentang bagaimana kinerja PPID dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Bagi mahasiswa, diharapkan akan memberikan pembelajaran pada aspek etos kerja, komitmen, profesionalitas, kredibilitas, kerja sama, dan akuntabilitas keilmuan untuk mampu menjadi sumber daya manusia yang handal di tengah-tengah masyarakat.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Sebagian ahli berpendapat bahwa kinerja adalah singkatan dari "energi kinetik kerja". Kebenarannya belum dapat dipastikan. Namun, dalam bidang studi manajemen dan organisasi, istilah "kinerja" bukan lagi kata yang baru, dan sekarang telah menjadi bagian penting dari kehidupan setiap perusahaan atau individu yang terlibat di dalamnya. Istilah "kinerja" sudah ada sejak zaman pra modern. Sumber lain menyatakan bahwa istilah kinerja sudah dikenal pada masa kekaisaran dinasti Wei tahun 221-265 Masehi (Amstrong, 2009). Kaisar yang berkuasa saat itu mempekerjakan seseorang sebagai "*imperial rater*". Tugasnya adalah mencatat semua kegiatan staf kerajaan dan mengevaluasi serta menilainya. Bentuk pencatatan, evaluasi, dan penilaiannya mungkin masih sangat sederhana, tidak begitu kompleks, dan menyeluruh seperti yang dilakukan saat ini. Namun, catatan kegiatan karyawan kerajaan ini dianggap sebagai dasar dari manajemen kinerja, penilaian kinerja, dan konsep kinerja modern.

Kinerja sering dianggap sebagai konsep multidimensi (Bates & Holton, 1995), yang berkaitan dengan keseluruhan organisasi dan bagian-bagiannya, termasuk unit aktivitas, proses, dan individu karyawan. Ini karena kinerja memiliki banyak aspek (Hubbard, 2009), dan masing-masing pihak yang berfokus pada kinerja cenderung mendefinisikan kinerja sesuai dengan pemahaman dan kepentingannya. Maka dari itu, tidak mengherankan bahwa kinerja didefinisikan dengan cara yang beragam. Untuk benar-benar memahami kinerja, haruslah memahami kata "kinerja" secara harfiah.

Ketika menggunakan kamus Inggris-Indonesia seperti yang ditulis Echols & Shadily (1988) untuk menerjemahkan kata "kinerja" ke dalam bahasa Indonesia, terjemahannya adalah pertunjukan, pekerjaan, perbuatan, prestasi, dan hasil. Secara matematis dapat disimpulkan bahwa arti kinerja sama dengan pertunjukan, pekerjaan, perbuatan, pertunjukan, prestasi, dan hasil. Tetapi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian yang tepat untuk "kinerja" adalah hasil atau prestasi.

Kinerja tidak hanya berarti prestasi atau hasil, tetapi juga memiliki arti yang lebih luas dalam literatur manajemen dan organisasi. misalnya pemahaman dan makna kinerja seperti yang dirangkum oleh Lebas & Euske (2004) sebagai berikut.

1. Kinerja merupakan sesuatu yang dapat diukur, baik diukur menggunakan angka atau menggunakan sebuah ekspresi yang memungkinkan terjadinya komunikasi
2. Kinerja berarti berupaya, sesuai dengan maksud tertentu, untuk menghasilkan sesuatu (misal upaya menciptakan nilai)
3. Kinerja adalah hasil dari sebuah tindakan
4. Kinerja adalah kemampuan untuk menghasilkan atau potensi untuk menciptakan hasil (sebagai contoh, kepuasan pelanggan bisa dilihat sebagai potensi bagi organisasi untuk menciptakan penjualan di masa yang akan datang)
5. Kinerja adalah perbandingan antara hasil dengan benchmark (patokan) tertentu baik yang ditetapkan secara internal maupun patokan eksternal
6. Kinerja adalah hasil yang tidak diduga (mengejutkan) dibandingkan dengan yang diharapkan
7. Dalam disiplin psikologi, kinerja adalah bertindak (*acting out*)
8. Kinerja adalah pertunjukan, khususnya dalam seni pertunjukan, yang melibatkan para aktor, peran mereka dan bagaimana peran dimainkan serta melibatkan orang luar yang menonton pertunjukan tersebut.
9. Kinerja adalah *judgment* (sebuah keputusan atau penilaian) yang didasarkan pada sesuatu yang lain sebagai pembanding. Persoalannya

adalah siapa yang harus menjadi pengambil keputusan dan bagaimana kriterianya.

Sudarmanto (2019:7) dalam bukunya menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan pergeseran dari paradigma produktivitas sehingga kinerja digunakan untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu. Menurut Amstrong dan Baron (1998:15), kinerja adalah hasil pekerjaan yang sangat terkait dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan kontribusi ekonomi. Kinerja, menurut Withmore dalam Sinambela (1997:107), adalah potensi seseorang untuk memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk mencapai kinerja optimal, standar yang jelas harus ditetapkan untuk dapat digunakan sebagai acuan oleh semua pegawai. Jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, maka kinerja pegawai akan meningkat.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil atau prestasi dari kemampuan organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuan tertentu berdasarkan kerja pegawai melalui perencanaan strategis yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai acuan pegawai dalam bekerja.

2.1.2 Indikator Penilaian Kinerja

Salah satu dari banyak definisi indikator kinerja, juga dikenal sebagai *performance indicator*, adalah sebagai berikut: indikator kinerja sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menunjukkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan organisasi (Moeheriono, 2014:108). Untuk menilai kinerja, komponen disebut indikator kinerja. Mahmudi (2015:153) mengatakan indikator kinerja adalah alat atau sarana untuk mengukur hasil suatu kegiatan, aktivitas, atau proses daripada hasil atau tujuan itu sendiri. Indikator kinerja yang baik akan memotivasi dan mendorong untuk

mencapai hasil terbaik. Maka, indikator kinerja berfungsi sebagai alat untuk perbaikan, bukan pengendalian.

Dalam Sinambela (2012:192), Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan menyatakan bahwa terdapat setidaknya 6 (enam) standar untuk mengevaluasi kinerja organisasi publik, di antaranya:

1. Kebijakan, untuk membantu pembuatan maupun pengimplementasian kebijakan tersebut
2. Perencanaan dan penganggaran, untuk membantu perencanaan dan penganggaran atas jasa yang diberikan dan untuk memonitor perubahan terhadap rencana
3. Kualitas, untuk memajukan standarisasi atas jasa yang diberikan maupun keefektifan organisasi
4. Kehematan, untuk meninjau ulang pendistribusian dan keefektifan penggunaan sumber daya
5. Keadilan, untuk meyakini adanya distribusi yang adil dan dilayani semua masyarakat
6. Pertanggungjawaban, untuk meningkatkan pengendalian dan mempengaruhi pembuatan keputusan.

Menurut Sudarmanto (2019:11) mengutip pada Jhon Miner, mengemukakan adanya empat dimensi yang dapat dijadikan tolak ukur atau indikator dalam menilai kinerja organisasi, yaitu:

1. Kualitas : meliputi tingkat kesalahan, kerusakan, dan kecermatan
Seorang pakar manajemen kualitas terkemuka, Profesor Joseph M. Juran mengemukakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan. Suatu produk atau layanan dianggap berkualitas jika memenuhi harapan konsumen dan memenuhi standar serta persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya. Juran memandang kualitas kerja sebagai kesesuaian dengan standar dan spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga kualitas kerja dicapai ketika hasil memenuhi standar sesuai perencanaan strategis yang ada. Sangat penting untuk

diingat bahwa kualitas kerja dapat berbeda dalam berbagai situasi tergantung pada lingkungan organisasi dan bidang pekerjaan yang terlibat. Di bidang pelayanan informasi publik maka kualitas merujuk pada tingkat kesalahan, kerusakan, dan kecermatan dalam memberikan informasi.

- Kesalahan, menggambarkan ketika informasi yang diberikan oleh suatu organisasi atau layanan tidak akurat, tidak relevan, atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan kesalahan informasi meliputi tiga hal. Pertama adalah akurasi, yaitu informasi harus benar dan tidak menyesatkan. Kedua ketepatan waktu, yaitu Informasi harus diberikan tepat waktu, karena keterlambatan dapat mengurangi kualitas layanan. Ketiga relevansi, informasi harus relevan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan karena Informasi yang tidak relevan dapat dianggap sebagai kesalahan pelayanan.
- Kerusakan, kerusakan informasi dalam kualitas pelayanan informasi mengacu pada keadaan di mana pelanggan menerima informasi yang tidak akurat, tidak selalu terbaru, atau tidak dapat dipahami dengan baik dikarenakan adanya gangguan atau kesalahan pada sumber data. Dalam konteks pelayanan publik, sangat penting untuk memiliki informasi yang selalu "*up to date*" dan transparan. Informasi yang mudah diakses dan akurat akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- Kecermatan, kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan tepat, jelas, dan efisien disebut kecermatan dalam memberikan pelayanan informasi. Dalam konteks pelayanan publik, kecermatan ini terdiri dari beberapa komponen. Pertama keterbukaan informasi yaitu memastikan bahwa prosedur, persyaratan, dan biaya pelayanan mudah diakses dan dipahami publik. Kedua responsivitas, menjawab permintaan publik dengan cepat dan tepat. Ketiga adalah kualitas kalimat, untuk menyampaikan informasi dengan efektif, gunakan kalimat yang cerdas dan singkat tanpa mengabaikan makna yang ingin disampaikan. Pelayanan informasi

dapat menjadi lebih efektif dan memuaskan pengguna apabila dilakukan dengan cermat.

2. Kuantitas, yaitu : jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

Dalam pelayanan informasi publik kuantitas mengacu pada berapa banyak informasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik kepada masyarakat. Termasuk seberapa banyak informasi yang dapat diakses melalui interaksi langsung dengan petugas layanan publik atau dalam bentuk dokumen, brosur, atau situs web. Mengenai pentingnya kuantitas dalam pelayanan informasi publik ada dua faktor yang terlibat, yaitu :

- Media informasi : Untuk memastikan pelayanan yang lancar, terdapat berbagai media informasi yang tersedia, termasuk di dalamnya adalah petugas yang menangani.
- Penggunaan teknologi informasi : Dengan bantuan teknologi informasi, masyarakat dapat mengakses informasi dengan lebih mudah, yang menghasilkan layanan yang lebih cepat dan efektif.

3. Penggunaan waktu dalam bekerja.

Penggunaan waktu yang efektif dalam pelayanan publik akan meningkatkan layanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan dan penyediaan informasi, penggunaan waktu mengacu pada kemampuan untuk mengatur waktu dengan cara yang efektif saat memberikan informasi kepada masyarakat, baik pemberian layanan informasi secara langsung maupun penyediaan informasi melalui media informasi berbasis teknologi.

4. Kerjasama dengan orang/pihak lain dalam bekerja.

Kerjasama dengan orang/pihak lain dalam memberikan pelayanan informasi publik mengacu pada kolaborasi antara instansi pemerintah dan pihak swasta dalam menyediakan layanan. Dalam kerja sama ini, kedua belah pihak berbagi sumber daya, pengetahuan, dan kewajiban untuk mencapai tujuan yang berfokus pada pelayanan masyarakat. Jenis kerja sama ini dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta menciptakan sinergi yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Kemudian menurut Agus Dwiyanto (2008:50), ada sejumlah indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, antara lain:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Menurut Mahsun (2006:77) indikator kinerja pemerintah daerah adalah masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Berikut adalah penjelasan teori indikator kinerja Mahsun:

1. Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang diperlukan agar kegiatan dapat diselesaikan dan menghasilkan keluaran. Misalnya: Jumlah dana yang dibutuhkan, jumlah pegawai yang dibutuhkan, jumlah infrastruktur yang ada, serta jumlah waktu yang digunakan.
2. Indikator proses (*Process*), Organisasi atau instansi menentukan seberapa cepat, tepat, dan akurat pelaksanaan kegiatan berdasarkan indikator ini. Tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi atau instansi adalah aturan utama proses. Misalnya: Menaati peraturan perundangan.
3. Indikator keluaran (*Output*), adalah hasil yang diharapkan dari kegiatan fisik atau non-fisik. Keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan diukur dengan indikator ini. Misalnya: jumlah barang atau jasa yang dibuat dan kecepatan dalam memproduksinya.
4. Indikator hasil (*Outcomes*), semua yang menunjukkan bagaimana kegiatan berfungsi pada jangka menengah (efek langsung). *Outcomes* menunjukkan tingkat pencapaian hasil yang lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Organisasi dan lembaga dapat mengetahui apakah output yang telah mereka peroleh dapat digunakan dengan benar dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat banyak dengan menggunakan indikator ini. Misalnya: Tingkat kualitas

produk atau jasa yang dihasilkan dan produktivitas para karyawan atau pegawai.

5. Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang berkaitan dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Manfaat yang diperoleh dari indikator hasil digambarkan dalam indikator manfaat. Misalnya: Tingkat kepuasan masyarakat dan Tingkat partisipasi masyarakat.
6. Indikator dampak (*Impact*), akibat yang dapat bersifat positif maupun negatif.

Jerry Harbour (Sudarmanto, 2009:13) menyarankan enam komponen untuk mengukur kinerja organisasi :

1. Produktivitas : kemampuan dalam menghasilkan barang dan jasa.
2. Kualitas : memproduksi barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas.
3. Ketepatan waktu (*timelines*) : waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
4. Putaran waktu : waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa tersebut, kemudian sampai pada pelanggan/konsumen.
5. Penggunaan sumber daya : sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
6. Biaya : biaya yang diperlukan.

Berdasarkan beberapa indikator kinerja diatas peneliti menggunakan empat indikator sebagai tolak ukuran dalam menilai kinerja PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung, yaitu gagasan Jhon Miner yang mengungkapkan ada empat dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah, adalah kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, dan kerja sama dengan pihak lain. Pemilihan indikator ini didasarkan pada penilaian peneliti bahwa indikator tersebut dapat membantu peneliti membuktikan asumsi-asumsi yang disebutkan peneliti dalam latar belakang dan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan di rumusan masalah. Sedangkan untuk mengkategorikan kinerja peneliti menggunakan teori dari Robert Behn.

Robert Behn seorang ahli manajemen publik dalam bukunya, "*The Performance Stat Potential: A Leadership Strategy for Producing Results*" berpendapat bahwa hasil penilaian kinerja pemerintah dikualifikasikan berdasarkan pada indikator yang telah ditetapkan. Beberapa kualifikasi umum yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah antara lain:

1. Baik (*Excellent/Good*), yaitu ketika pemerintah menunjukkan akuntabilitas dan transparansi yang memadai serta berhasil mencapai tujuan dengan efisien dan efektif.
2. Cukup (*Satisfactory*), ketika sebagian besar target yang ditetapkan telah dicapai oleh kinerja pemerintah, tetapi ada beberapa area yang membutuhkan perbaikan dalam hal efisiensi, efektivitas, atau transparansi.
3. Buruk (*Unsatisfactory/Needs Improvement*), yaitu pemerintah menunjukkan kelemahan dalam pengelolaan sumber daya, transparansi, dan akuntabilitas serta gagal mencapai sebagian besar tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor memengaruhi proses kinerja organisasi. Dalam bentuk satelite model, Hersey, Blanchard, dan Johnson menjelaskan hubungan antara kinerja dan komponen yang mempengaruhi. Integrasi, sumber daya bukan manusia, posisi strategis, proses sumber daya manusia, dan struktur adalah semua faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi, menurut satelite model. Kinerja dipandang sebagai pencapaian tujuan dan tanggung jawab bisnis dan sosial dari persepektif pihak yang mempertimbangkan (Wibowo, 2011:98).

Menurut Davis (Mangkunegara 2017:67) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan kenyataan (knowledge skill). Artinya, pegawai dengan IQ di

atas rata-rata yang memiliki pendidikan yang memadai untuk posisinya dan terampil dalam mengerjakan tugas sehari-hari akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Perusahaan atau organisasi sangat membutuhkan orang-orang dengan IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai harus ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi adalah kondisi yang mendorong pegawai untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja.

Menurut Armstrong dan Baron (Wibowo 2017:84), ada sejumlah faktor yang memengaruhi kinerja:

1. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu. Kualitas pegawai dan keterampilan mereka untuk menjalankan tugas-tugas teknis dan operasional memengaruhi kinerja. Pelatihan dan pengembangan SDM sangat penting untuk meningkatkan kinerja. Sedangkan motivasi kinerja aparatur pemerintah dipengaruhi oleh dukungan dari atasan, rekan kerja, dan masyarakat.
2. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*. Faktor kepemimpinan memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja pemerintah.
3. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja. Komunikasi yang baik antara anggota tim dan antara unit pemerintah untuk memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan tepat waktu juga kepercayaan antar anggota tim menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja.
4. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi. Untuk memastikan transparansi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan informasi publik maka organisasi perlu membangun sistem informasi dan dokumentasi yang baik dan mudah diakses. Selain

itu organisasi perlu meningkatkan keterampilan sumber daya manusianya dan memenuhi sarana prasarana seperti ruang layanan informasi publik, alamat email PPID dan teknologi informasi.

5. *Contextual Situational*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal. Faktor kontekstual dalam kinerja pemerintah mengacu pada situasi dan lingkungan yang mempengaruhi operasi dan pencapaian organisasi pemerintah.

2.2 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, selanjutnya disingkat PPID, adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik (PP 61/2010 pasal 1 ayat 5). PPID dijabat oleh seseorang yang punya kompetensi dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi yang ditunjuk oleh pimpinan badan publik yang bersangkutan. Dalam melaksanakan tugasnya, PPID bertanggung jawab dalam :

- a. Penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi.
- b. Pelayanan informasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
- c. Pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan sederhana.
- d. Penetapan prosedur operasional penyebarluasan informasi publik.
- e. Pengujian konsekuensi.
- f. Pengklasifikasian informasi dan atau perubahannya.
- g. Penetapan informasi yang dikecualikan.
- h. Penetapan pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil.

PPID dibantu oleh pejabat fungsional di Badan Publik yang bersangkutan. (PP 61/2010 pasal 15) dalam melaksanakan tugasnya. PPID memainkan peran penting dalam koordinasi proses pengumpulan, penyimpanan, dan dokumentasi informasi secara keseluruhan. Ini memungkinkan pengembangan sistem penyediaan layanan informasi yang cepat, mudah, dan wajar; mencegah pejabat badan publik yang bertanggung jawab atas

informasi dan komunikasi tersibukkan dengan masalah informasi publik; dan memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan kebijakan publik.

2.3 Tinjauan Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Napitupulu (2012:164) pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. (2005: 22) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Orang-orang di negara ini mengharapkan bahwa pelayanan publik beroperasi dengan adil dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mengelola sumber penghasilan dengan tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan masyarakat. Untuk membangun pemerintah yang baik, etika pelayanan publik harus menjadi pilar dan kepercayaan publik dijadikan dasar.

Kotler didalam Napitulu (2012:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a. *Intangibility* (tidak berujud) tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual, lalu di produksi dan di konsumsi secara bersamaan karena tidak dapat di pisahkan.
- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
- d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) : jasa tidak dapat disimpan dan permintaanya berfluktuas

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Menurut LP Sinambela, Dkk (2011:52) pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapa yang menerimanya. Sistem administrasi negara yang efektif dan efisien berasal dari pengelolaan pemerintahan yang proaktif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu bentuk fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara adalah pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik. Tujuan pelayanan publik ini adalah untuk mensejahterakan masyarakat sebagai bagian dari negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara (1998) mencakup segala jenis kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat, di daerah, dan dalam lingkungan perusahaan milik negara atau daerah dalam hal barang atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk memenuhi peraturan perundang-undangan.

2.3.2 Standar Pelayanan Publik

Mengacu pada Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang

harus dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima layanan, yang setidaknya mencakup:

- a. Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

2.4 Informasi

Sampai saat ini, tidak ada definisi resmi untuk kata "informasi". Definisi-definisi yang ada didasarkan pada konteks atau penggunaan kata tersebut. Banyak definisi yang diberikan oleh para ahli ditemukan dalam literatur yang membahas tentang informasi. Ada beberapa definisi yang sangat berbeda atau hampir sama, tergantung pada pendekatan yang digunakan oleh penulisnya.

Salah satu definisi informasi yang berdasarkan konteks sistem informasi menyatakan informasi adalah "data yang sudah diolah, dibentuk, dan dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu. Data adalah fakta yang sudah ditulis dalam bentuk catatan atau direkam ke dalam berbagai bentuk media (contohnya komputer)" (Amsyah, 1997 : 1). Definisi lain dari informasi sesuai konteks ilmu perpustakaan adalah sekumpulan data yang sudah diproses dalam bentuk yang komprehensif dan berguna untuk komunikasi serta digunakan sebagai suatu fakta dimana sebuah arti terkandung di

dalamnya (*International Encyclopedia of Information and Library Science*, 2003 : 244).

Dari sekian banyak definisi informasi yang ada, maka batasan yang dipakai untuk menerangkan kata "informasi" dalam penelitian ini ialah dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah. Dalam Permendagri ini informasi diartikan sebagai keterangan, pernyataan, 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 ataupun non elektronik. Juga dalam Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, yaitu bahwa informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

2.5 Tinjauan *Good Governance*

2.5.1 Pengertian *Good Governance*

Good Governance sering diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Menurut World Bank dalam Mardiasmo (2009:18) mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Menurut Sadjijono (2007:203) *good governance* mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”. Sedangkan menurut IAN & BPKP (2005:5) yang dimaksud dengan *good governance* adalah: “Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan”. Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: “Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

Sedangkan menurut *United Nations Development Program* (UNDP) dalam Mardiasmo (2009:18) mendefinisikan *good governance* sebagai praktik penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi, dan administratif di semua tingkatan. Dalam konsep ini, *good governance* memiliki 3 pilar penting, yaitu:

1. *Economic governance* (kesejahteraan rakyat)
2. *Political governance* (proses pengambilan keputusan)
3. *Administrative governance* (tata laksana pelaksanaan kebijakan)

Selain itu *good governance* memiliki 3 domain dalam proses memaknai peran kunci *stakeholders* (pemangku kepentingan) yaitu sebagai berikut :

1. Pemerintah, berperan menciptakan iklim politik dan hukum yang kondusif
2. Sektor Swasta, berperan menciptakan lapangan pekerjaan dan pendapatan serta penggerak di bidang ekonomi
3. Masyarakat, berperan mendorong interaksi sosial, ekonomi, politik, dan mengajak seluruh anggota masyarakat berpartisipasi.

2.5.2 Konsep *Good Governance*

Sebenarnya, semua pihak—pemerintah, swasta, dan masyarakat—telah lama mengadopsi gagasan tentang pemerintahan yang baik. Namun, banyak orang masih bingung dengan istilah pemerintahan. Singkatnya, banyak pihak menganggap pemerintahan sebagai tata pemerintahan. Karena *governance* (pemerintah) hanyalah salah satu dari tiga aktor utama yang membentuk lembaga yang disebut pemerintahan, bukan hanya dalam arti struktur dan manajemen lembaga eksekutif. Dua aktor tambahan adalah *private sector* (dikenal sebagai sektor swasta) dan *civil society* (dikenal sebagai masyarakat madani). Oleh karena itu, memahami pemerintahan berarti memahami bagaimana birokrasi, sektor swasta, dan masyarakat umum mengintegrasikan peran mereka dalam suatu aturan main yang disepakati bersama.

Lembaga pemerintah harus memiliki kemampuan untuk menciptakan lingkungan yang sehat dari segi ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan keamanan. Bangsa sipil harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai aktivitas ekonomi, sosial, dan politik, termasuk bagaimana mengontrol jalannya aktivitas tersebut. Di sisi lain, sektor swasta berpartisipasi secara aktif dalam pengembangan kegiatan ekonomi yang akan meningkatkan lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan.

Berdasarkan pemahaman atas pengertian *governance* tersebut, maka penambahan kata sifat *good* dalam *governance* bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau positif. Letak sifat baik atau positif itu adalah manakala ada pengerahan sumber daya secara maksimal dari potensi yang dimiliki masing-masing aktor tersebut atas dasar kesadaran dan kesepakatan bersama terhadap visi yang ingin dicapai. *Governance* dikatakan memiliki sifat-sifat yang *good*, apabila memiliki ciri-ciri atau indikator-indikator tertentu.

2.5.3 Prinsip-prinsip *Good Governance*

Dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas:

1. Profesionalitas, Meningkatkan kemampuan dan etika penyelenggara pemerintahan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah.
2. Akuntabilitas, meningkatkan tanggung jawab para pengambil keputusan dalam segala bidang yang berkaitan dengan kepentingan umum.
3. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. Pelayanan prima, Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, termasuk prosedur yang baik, tarif yang jelas, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, dan pelayanan yang ramah dan disiplin.
5. Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap anggota masyarakat untuk memanfaatkan hak mereka untuk menyampaikan pendapat mereka dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Efisiensi dan efektivitas, Memastikan bahwa masyarakat menerima layanan dengan menggunakan sumber daya dengan cara yang paling optimal dan bertanggung jawab.
7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan penegakkan hukum yang adil bagi semua orang tanpa pengecualian, melindungi hak asasi manusia, dan mempertahankan nilai-nilai sosial yang kuat.

2.6 Kerangka Pikir

Pelayanan publik berfungsi sebagai pengukur keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintah dan pengukuran kinerjanya melalui birokrasi. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mewajibkan negara untuk

memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga dapat menentukan seberapa efektif sistem pemerintahan itu. Di Indonesia, semua lembaga negara, termasuk pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, kota), bertanggung jawab atas pelayanan publik. Sebagai warga negara Indonesia kita memiliki hak fundamental untuk mendapatkan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanan publik oleh pemerintah. Untuk memastikan masyarakat mendapatkan hak tersebut maka melalui PP no 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan UU no 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dibentuklah PPID.

Dalam melaksanakan tugasnya PPID memerlukan sarana prasarana serta sumber daya manusia yang kompeten untuk dapat menciptakan pelayanan yang tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan. Namun kurangnya kapasitas dan pemahaman tugas pokok dan fungsi masing-masing sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan informasi dan masih kurangnya sarana dan prasarana pelayanan informasi yang menunjang kegiatan pelayanan PPID, membuat estimasi waktu dan SOP yang sudah dirancang tidak dapat dilaksanakan dengan maksimal.

Pada penelitian ini penilaian kinerja PPID dalam memberikan pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung akan diukur melalui empat indikator penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Jhon Miner (Sudarmanto 2019:11) yaitu:

1. Kualitas : Seorang pakar manajemen kualitas terkemuka, Profesor Joseph M. Juran mengemukakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan. Suatu produk atau layanan dianggap berkualitas jika memenuhi harapan konsumen dan memenuhi standar serta persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya. Di bidang pelayanan informasi publik kualitas merujuk pada tingkat kesalahan, kerusakan, dan kecermatan dalam memberikan informasi.
2. Kuantitas : Dalam pelayanan informasi publik kuantitas mengacu pada berapa banyak informasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik

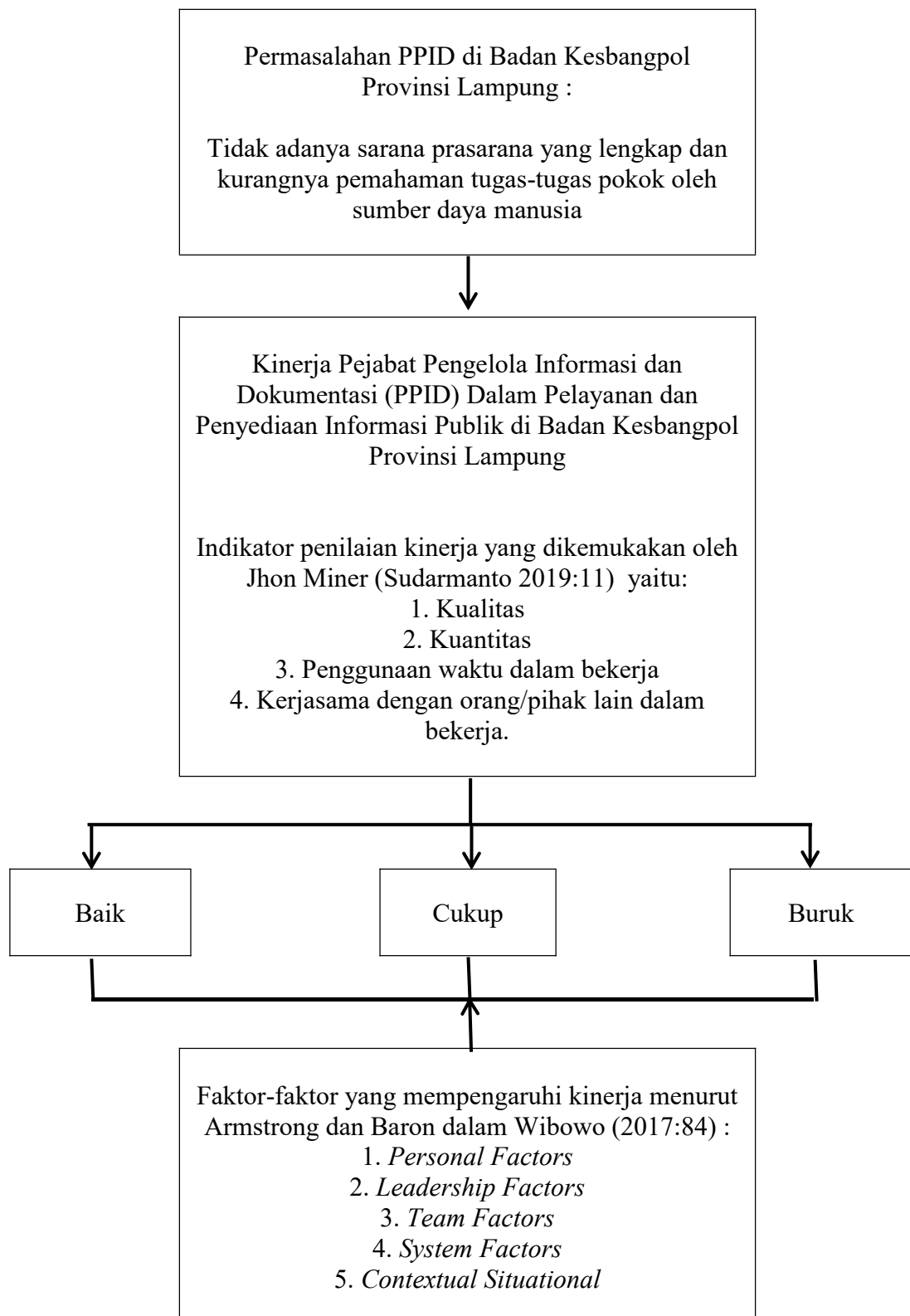
kepada masyarakat. Termasuk seberapa banyak informasi yang dapat diakses melalui interaksi langsung dengan petugas layanan publik atau dalam bentuk dokumen, brosur, atau situs web.

3. Penggunaan waktu dalam bekerja : Dalam memberikan layanan informasi, penggunaan waktu mengacu pada kemampuan untuk mengatur waktu dengan cara yang baik saat memberikan informasi kepada masyarakat, baik pemberian layanan informasi secara langsung maupun pemberian informasi melalui media informasi berbasis teknologi.
4. Kerjasama dengan orang/pihak lain dalam bekerja : Mengacu pada kolaborasi antara instansi pemerintah dan pihak swasta dalam menyediakan layanan. Dalam kerja sama ini, kedua belah pihak berbagi sumber daya, pengetahuan, dan kewajiban untuk mencapai tujuan yang berfokus pada pelayanan masyarakat.

Pemilihan indikator penilaian kinerja ini didasarkan pada penilaian peneliti bahwa indikator tersebut dapat membantu peneliti membuktikan asumsi-asumsi yang disebutkan peneliti dalam latar belakang dan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan di rumusan masalah. Setelah menganalisis kinerja dengan indikator penilaian Jhon Miner dan menentukan kinerja PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung, maka selanjutnya peneliti akan menjelaskan apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja untuk memperkuat asumsi penilaian peneliti terkait kinerja PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Sedangkan untuk mengkategorikan kinerja peneliti menggunakan teori dari Robert Behn. Robert Behn seorang ahli manajemen publik dalam bukunya, "*The Performance Stat Potential: A Leadership Strategy for Producing Results*" berpendapat bahwa hasil penilaian kinerja pemerintah dikualifikasikan berdasarkan pada indikator yang telah ditetapkan. Beberapa kualifikasi umum yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah antara lain : Baik (*Excellent/Good*), Cukup (*Satisfactory*), dan Buruk (*Unsatisfactory/Needs Improvement*).

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2017:84) adalah :

1. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu. Kualitas pegawai dan keterampilan mereka untuk menjalankan tugas-tugas teknis dan operasional memengaruhi kinerja. Pelatihan dan pengembangan SDM sangat penting untuk meningkatkan kinerja. Sedangkan motivasi kinerja aparatur pemerintah dipengaruhi oleh dukungan dari atasan, rekan kerja, dan masyarakat.
2. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*. Faktor kepemimpinan memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja pemerintah.
3. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja. Komunikasi yang baik antara anggota tim dan antara unit pemerintah untuk memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan tepat waktu juga kepercayaan antar anggota tim menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja.
4. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi. Organisasi perlu meningkatkan keterampilan sumber daya manusianya dan memenuhi sarana prasarana seperti ruang layanan informasi publik, alamat email PPID dan teknologi informasi.
5. *Contextual Situational*, faktor kontekstual dalam kinerja pemerintah mengacu pada situasi dan lingkungan yang mempengaruhi operasi dan pencapaian organisasi pemerintah.



Gambar 3. Kerangka Pikir

Sumber: Data diolah peneliti, 2024.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif dan menggunakan pendekatan analisis deskriptif, yang merupakan metode yang memberikan gambaran dan pemaparan tentang fenomena dan situasi yang berasal dari data yang ada. Sugiyono (2019:8) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai penelitian yang memanfaatkan objek alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama. Pendekatan kualitatif Menurut Patton (1990) dalam Poerwandari (2013) yaitu “*Qualitative inquiry is rife with ambiguities. There are purposeful strategies instead of methodological rules. There are inquiry approaches instead of statistical formulas. Qualitative inquiry seems to work best for people with a high tolerance for ambiguity*”. Oleh karena itu, penelitian kualitatif adalah proses pencarian data untuk memahami masalah sosial yang didasarkan pada penelitian yang menyeluruh (*holistic*), dibentuk oleh kata-kata, dan diperoleh dari situasi alami.

Dalam penelitian kualitatif, metode pengumpulan data digunakan secara gabungan, dan metode analisis datanya bersifat induktif. Hasil penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2009). Kegiatan pengumpulan data, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumen, dideskripsikan terutama dalam bentuk kata-kata atau kalimat yang memiliki makna dan dapat membantu pemahaman yang lebih baik tentang fakta atau situasi tertentu. Situasi tertentu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Kinerja PPID dalam memberikan pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat mencari data-data terkait informasi yang dapat diambil oleh peneliti untuk memecahkan masalah penelitian. Penelitian ini dilakukan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung yang merupakan tempat peneliti melaksanakan program magang Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM) Tahun 2023. Bab Penutupan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 secara tegas menyatakan bahwa setiap badan publik yang dana operasionalnya bersumber dari dana APBD wajib membentuk PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) paling lambat setelah Peraturan Pemerintah ini di undangkan yaitu pada tanggal 23 Agustus 2011. Badan Kesbangpol Provinsi Lampung merupakan badan publik yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Organisasi Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Propinsi. Pada awalnya badan ini bernama Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Daerah Provinsi Lampung, merupakan hasil dari penggabungan Kantor Direktorat Sosial Politik dengan Markas Wilayah Pertahanan Sipil. Sesuai Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2007 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Provinsi Lampung, penyempurnaan organisasi dari yang sebelumnya bernama Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Daerah Provinsi Lampung menjadi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Lampung. Sebagai salah satu badan publik yang dana operasionalnya bersumber dari APBD maka berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 Badan Kesbangpol Provinsi Lampung wajib membentuk PPID.

Berdasarkan hasil pra riset peneliti saat melaksanakan magang (Februari - Juli 2023) ditemukan adanya keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. PPID yang aktif bekerja harus berbagi tugas dengan pekerjaan di sub bagian mereka bertugas. Kurangnya pemahaman tugas pokok dan fungsi masing-masing sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan informasi yang merupakan akibat dari kurangnya sosialisasi terhadap tugas dan fungsi PPID Pelaksana juga menjadi

kendala dalam pelayanan informasi publik. Hal ini diperkeruh dengan kurangnya sarana dan prasarana pelayanan informasi yang menunjang kegiatan PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Sehingga diasumsikan bahwa PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung mengalami kendala dalam melaksanakan tugas yang mempengaruhi tingkat kinerjanya. Hal ini yang menjadi alasan peneliti ingin mengetahui Kinerja PPID dalam memberikan pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.

3.3 Fokus Penelitian

Pada dasarnya masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Menurut Moleong (2006:7), fokus penelitian adalah untuk membatasi masalah yang diteliti sehingga tidak ada pembiasan dalam persepsi dan analisis masalah yang diteliti. Tujuan penetapan fokus penelitian ini adalah untuk mengungkapkan data yang akan dikumpulkan dan dianalisis dalam bentuk penelitian. Hal ini dilakukan untuk membantu peneliti menentukan arah dan fokus penelitian mereka. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, atau mencari gambaran tentang kinerja PPID dalam memberikan pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dengan pengkajian indikator penilaian kinerja pemerintah yang dikemukakan oleh Jhon Miner dalam Sudarmanto (2009:11). Dimana indikator penilaian kinerja ini memiliki empat dimensi, yaitu

1. Kualitas : meliputi tingkat kesalahan, kerusakan, dan kecermatan dalam memberikan pelayanan informasi. Pertama, kesalahan menggambarkan tingkat keakuratan PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dalam memberikan informasi yang diminta pemohon. Informasi yang diberikan PPID harus benar dan tidak menyesatkan, diberikan tepat waktu sesuai estimasi waktu yang telah ditetapkan dalam mekanisme pelayanan informasi publik Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Kedua, kerusakan informasi dalam kualitas pelayanan informasi mengacu pada keadaan di mana pelanggan menerima informasi yang tidak akurat, tidak selalu terbaru, atau tidak dapat dipahami dengan baik. Peneliti akan menilai apakah

informasi yang diberikan oleh PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung adalah informasi terbaru yang selalu disediakan tepat waktu dan mudah diakses pengguna layanan. Artinya, peneliti juga akan menilai bagaimana PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dalam mengelola media informasi berbasis teknologi. Ketiga yaitu kecermatan dalam menyampaikan informasi. Peneliti menilai bagaimana kemampuan PPID menggunakan kalimat-kalimat yang mudah dipahami oleh pengguna layanan informasi, apakah kalimatnya berbelit-belit sehingga makna yang ingin disampaikan akhirnya tidak dapat dipahami oleh pengguna layanan.

2. Kuantitas : Dalam pelayanan informasi publik kuantitas mengacu pada berapa banyak informasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik kepada masyarakat. Dalam satu tahun ada berapa banyak informasi yang diminta pemohon dan dikabulkan oleh PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Termasuk seberapa banyak informasi yang disediakan PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung melalui media sosial intagram dan juga *website* resmi sebagai media pendistribusian informasi kepada publik.
3. Penggunaan waktu dalam bekerja : Penggunaan waktu yang baik dalam pelayanan publik akan meningkatkan layanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam memberikan layanan informasi, estimasi waktu yang digunakan jika mengacu pada mekanisme pelayanan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung adalah 5-15 menit. Kemampuan PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dalam memberikan respon layanan tepat waktu adalah hal yang dinilai pada indikator penilaian poin penggunaan waktu dalam bekerja. Termasuk di dalamnya adalah waktu yang diperlukan PPID dalam memberikan informasi berbasis teknologi.
4. Kerjasama dengan orang/pihak lain dalam bekerja : memberikan penjelasan tentang bagaimana PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung menjalin kolaborasi dengan lembaga-lembaga sebagai mitra strategis dalam menyediakan informasi.

Selain itu, penelitian ini juga berfokus untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo

(2017:84) untuk memperkuat asumsi penilaian peneliti terkait efektivitas kinerja PPID dalam memberikan pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.

1. *Personal Factors*, terkait keterampilan PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dalam memberikan pelayanan informasi publik yang berkualitas. Yaitu informasi yang akurat, relevan, terbaru dan mudah dimengerti.
2. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan atasan PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Dorongan, bimbingan, dan dukungan seperti apa yang diberikan atasan PPID kepada bawahannya.
3. *Team Factors*, ditunjukkan oleh bagaimana komunikasi yang terjalin baik antara anggota tim PPID maupun antara badan/instansi lainnya untuk memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.
4. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan Badan Kesbangpol Provinsi Lampung kepada PPID Pelaksana. Seperti ruang layanan informasi publik, alamat email PPID dan teknologi informasi.
5. *Contextual Situational*, yaitu pembahasan mengenai bagaimana tekanan dari atasan PPID serta suasana kerja di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung mempengaruhi kinerja PPID Pelaksana.

3.4 Sumber Data

Penelitian harus menyebutkan sumber data (Arikunto 2002:129). Data adalah sekumpulan informasi, fakta, atau simbol yang menjelaskan kondisi objek penelitian. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan orang atau subjek yang diteliti, diamati, atau diwawancarai (Nugrahani, 2014:107). Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan bukan dalam bentuk angka atau statistik melainkan teks dan gambar (Sugiyono, 2019:18). Lofland dalam Moleong (2014:157) menyatakan data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan melalui wawancara, serta data tambahan seperti

dokumen dan sumber lainnya. Data yang telah diperoleh akan dibagi menjadi dua kategori, yaitu :

1. Data Primer

Data primer didefinisikan sebagai data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian (Sumarsono, 2004:69). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan atasan dan anggota PPID Pelaksana di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung sebagai pemberi layanan, mahasiswa sebagai pengguna layanan, dan juga seorang pengamat.

2. Data Sekunder

Data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara disebut data sekunder (Indriantoro dan Supomo, 1999: 147). Data ini dikumpulkan atau diperoleh dari buku-buku, arsip-arsip, dan artikel ilmiah yang telah dibuat sebelumnya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah literatur, dokumen penting, buku, jurnal ilmiah, artikel, situs web, dan bahan referensi lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian.

3.5 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:289) teknik sampel untuk menentukan informan penelitian adalah *Purposive Sampling* yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Pilihan sampel difokuskan pada informan yang dianggap memiliki informasi yang relevan dengan topik penelitian. Daftar informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 4. Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Hermansyah Saleh, S.STP., MH	Ketua PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung
2.	Emi Murningsih, S.STP., MT	Sekretaris sekaligus Koordinator PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung

No.	Nama	Jabatan
3.	Nelly Utinaria, S.E., M.M	Admin PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung
4.	Putera Baladika, S.H.,M.H.	Admin PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung
5.	Widya Pebriyanti	Mahasiswa Pemohon Informasi
6.	Alfina Agustina	Mahasiswa Pemohon Informasi
7.	Zainal Muttaqim, S.IP., MM	Kabid. Pengelolaan Layanan Informasi Publik Diskominfo Provinsi Lampung
8.	Risqi Febri Mutia, S.I.Kom	Anggota Bidang Pengelolaan Layanan Informasi Publik Diskominfo Provinsi Lampung
9.	Erizal, S.Ag., MH., C.Med	Ketua Komisi Informasi Provinsi Lampung
10.	Fitria Sari, S.Pd., C.Med	Anggota Divisi Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Komisi Informasi Provinsi Lampung sekaligus Verifikator SAQ Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Analisis dokumen, observasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Karena penelitian ini berjenis kualitatif, teknik pengumpulan data ini diharapkan akan memperlancar proses penelitian dan menghasilkan penelitian yang sistematis.

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan penginderaan dan pengamatan untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam melakukan observasi pengamat memiliki dua peran sekaligus, yaitu bertindak sebagai pengamat dan anggota resmi kelompok yang diamati (Moleong, 2007: 176). Dalam penelitian ini peneliti mengamati, meninjau, dan mencatat peristiwa yang berkaitan dengan kegiatan PPID di lapangan untuk mendapatkan data,

juga mengamati melalui media sosial dan *website* resmi Badan Kesbangpol Provinsi Lampung yang merupakan media PPID dalam memberikan pelayanan informasi publik secara daring.

Peneliti melakukan observasi ketika magang di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dalam kurun waktu lima bulan (Februari-Juli 2023). Saat itu peneliti tidak hanya melaksanakan magang namun juga mulai mengamati dan mengumpulkan data-data terkait Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam pelayanan dan penyediaan informasi publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Kegiatan observasi yang dilakukan peneliti meliputi :

Tabel 5. Kegiatan Observasi

Indikator	Kegiatan Observasi	Waktu Pelaksanaan
Kualitas	<p>Pertama, peneliti mengamati bagaimana pelayanan informasi di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Dimulai dari bagaimana cara pengajuan permohonan informasi oleh pengguna, bagaimana pegawai Badan Kesbangpol menanggapi permintaan tersebut, sampai bagaimana pemohon mendapatkan informasi yang diajukan. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pemohon sejak mengajukan permohonan sampai mendapatkan informasi yang diinginkan.</p> <p>Kedua, peneliti mengamati bagaimana pengelolaan informasi di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung baik yang disimpan oleh PPID maupun informasi yang disediakan</p>	<p>Observasi dilakukan selama peneliti melaksanakan magang di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.</p>

Indikator	Kegiatan Observasi	Waktu Pelaksanaan
	<p>secara berkala melalui media informasi berbasis teknologi.</p> <p>Ketiga, peneliti mengamati penggunaan kalimat yang ditulis oleh PPID melalui media sosial instagram dan <i>website</i>. Mengenai apakah informasi tersebut mudah dipahami oleh pengguna layanan atau tidak.</p>	
Kuantitas	<p>Peneliti melakukan pengamatan mengenai berapa banyak informasi yang diminta pemohon dan dikabulkan oleh PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung, termasuk seberapa banyak informasi yang diberikan PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung melalui media sosial intagram dan juga <i>website</i> resmi. Pengamatan ini dilakukan sebanyak dua kali.</p>	<p>Observasi pertama dilakukan saat peneliti melaksanakan magang di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung yaitu tahun 2023.</p> <p>Observasi kedua dilakukan saat peneliti mengunjungi Badan Kesbangpol Provinsi Lampung yaitu tanggal 5 Maret 2024.</p>
Penggunaan waktu dalam bekerja	<p>Peneliti mengamati berapa lama waktu yang digunakan PPID untuk memberikan respon kepada pengguna layanan yang mengajukan permohonan informasi secara langsung ke Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Peneliti juga mengamati waktu yang diperlukan PPID dalam memberikan informasi melalui sosial media dan juga <i>website</i> resmi Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.</p>	<p>Observasi dilakukan saat peneliti melaksanakan magang di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.</p>

Indikator	Kegiatan Observasi	Waktu Pelaksanaan
Kerjasama dengan orang/pihak lain dalam bekerja	Untuk dapat menyediakan informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung memerlukan kolaborasi dengan banyak pihak. Oleh karena itu peneliti mengamati bagaimana PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung menjalin kolaborasi dengan lembaga-lembaga yang dinaunginya.	melaksanakan magang di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.

Sumber : Peneliti, 2024

2. Wawancara

Wawancara adalah proses mendapatkan informasi untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab langsung antara pewawancara dan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Menurut Lincoln dan Guba dalam Nugrahani (2014:125), wawancara dilakukan untuk menciptakan informasi tentang organisasi, kegiatan, orang, perasaan, tuntutan, motivasi, kepedulian, dan harapan masa depan. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara yang mendalam untuk menentukan masalah yang akan diteliti dan untuk mengetahui pendapat, tanggapan, atau persepsi informan. Tingkat keterlibatan informan dapat digunakan sebagai dasar penelitian.

Dalam wawancara semi terstruktur ini, peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, jadi peneliti harus lebih berkonsentrasi pada apa yang dikatakan informan. Berdasarkan apa yang dikatakan informan, peneliti dapat mengajukan pertanyaan tambahan yang lebih fokus pada tujuan tertentu. Informan yang diwawancarai oleh peneliti adalah orang-orang yang termasuk jajaran PPID di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung yang peneliti nilai memiliki peran paling besar dalam memberikan pelayanan informasi publik, mahasiswa yang pernah menjadi pemohon layanan informasi di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung,

Diskominfotik Provinsi Lampung sebagai mitra strategis dalam memberikan pelayanan dan penyediaan informasi publik, juga Komisi Informasi Provinsi Lampung sebagai pihak yang bertanggung jawab memonitoring dan mengevaluasi keterbukaan informasi publik oleh badan publik di Provinsi Lampung. Berikut rincian kegiatan wawancara dengan informan yang peneliti lakukan:

1. Wawancara dengan Nelly Utinaria selaku Admin PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Wawancara dilaksanakan pada Kamis, 13 Juni 2024 Pukul 09.00 WIB di kantor Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.
2. Wawancara dengan Putera Baladika selaku Admin PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Wawancara dilaksanakan pada Kamis, 13 Juni 2024 Pukul 09.00 WIB di kantor Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.
3. Wawancara dengan Hermansyah Saleh yang merupakan Sekretaris Badan Kesbangpol Provinsi Lampung sekaligus Ketua PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Wawancara dilaksanakan pada Kamis, 13 Juni 2024 Pukul 11.00 WIB di kantor Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.
4. Wawancara dengan Emi Murningsih selaku Sekretaris sekaligus Koordinator Admin PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Wawancara dilaksanakan pada Kamis, 13 Juni 2024 Pukul 11.00 WIB di kantor Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.
5. Wawancara dengan Zainal Muttaqim selaku Kabid. Pengelolaan Layanan Informasi Publik. Wawancara dilaksanakan pada Rabu, 26 Juni 2024 Pukul 10.00 WIB di kantor Diskominfotik Provinsi Lampung.
6. Wawancara dengan Risqi Febri Mutia selaku Anggota Bidang Pengelolaan Layanan Informasi Publik. Wawancara dilaksanakan pada Rabu, 26 Juni 2024 Pukul 10.00 WIB di kantor Diskominfotik Provinsi Lampung.

7. Wawancara dengan Erizal selaku Ketua Komisi Informasi Provinsi Lampung. Wawancara dilaksanakan pada Kamis, 27 Juni 2024 Pukul 9.30 WIB di kantor Komisi Informasi Provinsi Lampung.
8. Wawancara dengan Fitria Sari seorang Anggota Divisi Monitoring dan Evaluasi (MONEV) yang juga merupakan verifikator SAQ Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Wawancara dilaksanakan pada Senin, 1 Juli 2024 Pukul 9.30 WIB di kantor Komisi Informasi Provinsi Lampung.
9. Wawancara dengan Widya Pebriyanti mahasiswi jurusan Akuntansi Institut Maritim Prasetiya Mandiri selaku pemohon informasi. Wawancara dilaksanakan melalui *Google Meeting* pada Kamis, 04 Juli 2024 Pukul 19.00 WIB
10. Wawancara dengan Alfina Agustina mahasiswi jurusan Akuntansi Institut Maritim Prasetiya Mandiri selaku pemohon informasi. Wawancara dilaksanakan melalui *Google Meeting* pada Kamis, 04 Juli 2024 Pukul 19.00 WIB

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber terutama yang bersumber dari Badan Kesbangpol Provinsi Lampung itu sendiri dan didukung oleh sumber lain yang representatif. Data dikumpulkan melalui tulisan, seperti majalah, biografi, buku, surat-surat pribadi, catatan harian, surat kabar, notulensi rapat, dan sebagainya. Peneliti juga dapat menggunakan foto yang diambil selama penelitian sebagai tambahan data. Selama bertahun-tahun, dokumen telah digunakan sebagai sumber data dalam penelitian karena sering digunakan untuk menguji, menafsirkan, atau bahkan meramalkan (Moleong, 2007: 217).

Menurut Guba dan Licoln dalam Moleong (2007: 217), dokumen digunakan untuk tujuan penelitian karena alasan berikut: 1) Dokumen dan rekaman digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong; 2) Berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian; 3) Keduanya berguna dan

sesuai untuk penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir, dan berada dalam konteks; 4) Rekaman relatif murah dan tidak sukar diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan dengan teknik kajian isi; dan 5) Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memahami ilmu pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

Adapun dokumentasi yang peneliti dapatkan dan pakai dalam ini adalah sebagai berikut:

1. Rekaman dan dokumentasi wawancara dengan informan.
2. Dokumen E-Monev Keterbukaan Informasi Publik Komisi Informasi Provinsi Lampung.
3. Dokumen Kuisisioner OPD Provinsi
4. Dokumen Rekap Detail Nilai Verifikator Badan Kesbang dan Politik Provinsi Lampung-2023
5. Laporan Tahunan PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun 2022.
6. Laporan Tahunan PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun 2023.
7. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 22 mengenai estimasi waktu pemberian layanan informasi publik.
8. Keputusan Gubernur Lampung Nomor : G/276/V.14/HK/2017 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Lampung.
9. Keputusan Gubernur Lampung Nomor : G/343/B.09/HK/2019 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrasi Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Lampung
10. Keputusan Gubernur Lampung Nomor : G/615/V.14/HK/2020 Tentang Pembentukan Tim Terpadu Koordinasi Layanan *Call Center* (0811-790-5000) Pemerintah Provinsi Lampung.

11. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Informasi Publik Pasal 23 tentang tugas PPID Pembantu.
12. Keputusan Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Nomor 800 /080/ VI.07 / 2023 Tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun 2023 Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.
13. Dokumentasi berupa foto saat PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung melaksanakan rapat kerja dengan seluruh pegawai di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung untuk berkoordinasi terkait klasifikasi informasi publik.
14. Pemendagri nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah yang memuat tentang SOP pelayanan informasi publik dalam lampirannya.
15. Dokumentasi berupa foto ruangan yang berpotensi menjadi Sekretariat PPID.
16. Dokumentasi berupa foto ruang kerja PPID di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
17. Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor : 50/KEP/KIP/VII/2024 Tentang Petunjuk Umum Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik Tahun 2024
18. Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor : 17/KEP/KIP/XII/2023 Tentang Hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik Tahun 2023.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis data deskriptif kualitatif, di mana jenis data terdiri dari informasi lisan dan tulisan yang tidak berangka. Data dikelompokkan agar lebih mudah untuk membedakan mana yang diperlukan dan mana yang tidak. Setelah dikelompokkan, penulis menjelaskan data dalam bentuk teks agar lebih

mudah dipahami. Menurut Efendi dkk (Singarimbun, 2008:240), teknik pengolahan data terdiri dari:

1. *Editing* Data

Editing data adalah sebuah proses yang bertujuan untuk membuat data yang dikumpulkan lebih jelas, mudah dibaca, konsisten, dan lengkap. Ini adalah pengecekan atau penelitian kembali data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui dan menilai kesesuaian dan relevansinya untuk dapat diproses lebih lanjut. Peneliti mengumpulkan data dari observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi. Peneliti kemudian menyunting data wawancara untuk menjadi sesuai dan menarik. Selanjutnya, hasil observasi ditulis dalam bentuk yang mudah digabungkan dan dipresentasikan. Memilih dokumen yang benar-benar lengkap untuk dipresentasikan dan hanya mengambil data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian.

2. Interpretasi Data

Interpretasi data digunakan untuk mencari makna dan hasil penelitian. Ini melibatkan interpretasi data, yang berarti bahwa bukan hanya menganalisis dan menjelaskan data yang dikumpulkan, tetapi juga dapat menarik kesimpulan sebagai hasil penelitian. Peneliti mencoba menginterpretasikan data yang mereka kumpulkan dan mengubahnya dengan menggabungkan atau mencocokkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara. Setelah itu, peneliti akan menganalisis data untuk membuat kesimpulan tentang penelitian. Menampilkan data yang bersifat rahasia juga merupakan contoh interpretasi data. Untuk menghindari perselisihan karena rahasia tersebut, peneliti memilih kata-kata yang tepat dan sesuai.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari catatan lapangan, wawancara, dokumentasi, dan sumber lainnya. Selama tipe penelitian kualitatif deskriptif ini, analisis data dilakukan dari awal pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Peneliti dapat kembali ke lapangan untuk mencari data tambahan dan mengolahnya kembali jika

hasilnya masih meragukan. Dalam analisis penelitian ini, konsep analisis data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:321) digunakan. Analisis data ini mencakup *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah proses yang berfokus pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang berasal dari catatan lapangan. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memilih informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan masalah penelitian sehingga penyajian data nantinya mudah dipahami, kesimpulan dapat ditarik, dan dapat diverifikasi pada akhirnya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Peneliti dapat lebih mudah memahami peristiwa yang terjadi dan menggunakan pemahaman mereka untuk merencanakan tindakan selanjutnya Dengan menyajikan data dalam bentuk narasi (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2019:325). Penyajian data adalah sekumpulan data yang memungkinkan pengambilan keputusan dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian terdahulu, penyajian data kualitatif paling sering digunakan dalam bentuk teks naratif. Namun, dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat juga disampaikan dalam bentuk bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori, dan format lainnya. Tujuannya adalah untuk membuat data yang disajikan yang berkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti lebih jelas, rinci, dan mudah dipahami. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu dalam bentuk deskriptif

3. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan)

Dalam kesimpulan, peneliti menjelaskan jawaban mereka terhadap tujuan penelitian berdasarkan temuan penelitian mereka selama proses penelitian, dan pada akhirnya, peneliti menjelaskan hasil dari jawaban pertanyaan

rumusan masalah. Kesimpulan awal peneliti masih sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal peneliti didukung oleh bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan terkait Kinerja PPID dalam memberikan pelayanan dan penyediaan informasi publik di latar belakang adalah kredibel.

3.9 Teknik Validasi Data

Salah satu cara untuk memeriksa keabsahan data adalah triangulasi. Menurut Moleong (dalam Nugrahani, 2014:115), triangulasi adalah metode yang memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sesuatu di luar data untuk dievaluasi atau dibandingkan dengan data tersebut. (Sugiyono, 2019:368) menjelaskan bahwa dalam hal keabsahan data, ada tiga triangulasi. Mereka adalah triangulasi waktu, triangulasi sumber, dan triangulasi teknik atau metode pengumpulan data (Sugiyono, 2019:368).

Di antara metode triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber, yang berarti mengumpulkan data dari berbagai sumber informan, yaitu menanyakan kebenaran data atau informasi antara informan satu dengan informan lainnya. Peneliti menggunakan beberapa orang informan tambahan dari aspek yang berbeda selain informan utama untuk mengecek kebenaran. Selain itu, peneliti menggunakan triangulasi metode, yang berarti mengumpulkan data yang sama dengan berbagai metode, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab pembahasan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Kinerja PPID Dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dikategorisasikan buruk (*unsatisfactory/need improvement*). Dimana dari empat indikator penilaian kinerja yang diteliti hanya satu indikator yang hasil penilaiannya baik, yaitu indikator kerja sama dengan pihak lain. Selain itu juga disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi buruknya kinerja PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Yaitu kurangnya pemahaman tugas pokok dan fungsi masing-masing sumber daya manusia, peran pemimpin yang tidak maksimal, kerja sama internal yang tidak sesuai prosedur, tidak adanya SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik, tidak adanya sarana prasarana yang memadai, dan tidak terciptanya lingkungan kerja yang baik.

5.2 Saran

1. Kepada seluruh jajaran PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung untuk mempelajari kembali tugas dan fungsi PPID Pembantu. Dimulai dari SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik secara langsung, SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik secara *online*, penyediaan informasi publik berbasis digital, juga mengenai pengumpulan, penyimpanan, pengarsipan, dan pendokumentasian informasi publik.
2. Kepada Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Lampung dan Ketua PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung agar dapat menyediakan sarana prasarana yang memadai kepada anggota tim PPID Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. Memberikan ruangan khusus sekretariat PPID dengan dengan fasilitas penunjang kinerjanya dan memberikan pelatihan kepada

3. anggota tim PPID agar dapat menjalankan tugas sesuai fungsinya dan membuat SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik. Juga untuk menambah personil admin PPID yang memiliki latar belakang pendidikan atau pengalaman kerja dibidang IT untuk mengelola *website* Badan Kesbangpol Provinsi Lampung.
4. Kepada Pemerintah Pusat dan Daerah yang berwenang agar mengalirkan dana khusus kepada PPID Pembantu untuk mengadakan sarana prasarana dan pelatihan kepada sumber daya manusianya juga menambah pegawai teknis khusus dibidang pengelolaan teknologi informasi.
5. Kepada Komisi Informasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi Lampung, Diskominfotik Provinsi Lampung, dan Badan Kesbangpol Provinsi Lampung agar bisa mensosialisasikan kepada masyarakat baik itu melalui seminar, pamflet, atau unggahan melalui media sosial dan *website* mengenai tata cara mendapatkan informasi publik. Juga memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang informasi apa saja yang termasuk dalam klasifikasi Daftar Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan, Daftar Informasi yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta, Daftar Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat, dan Kategori Informasi yang Dikecualikan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Abdur Rohman Hakim dan Argo Pambudi. 2016. *Kinerja Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Adila, Nurul. 2016. *Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Dan Penyediaan Informasi Di Kota Pekanbaru*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi 5*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangun, Immanuel Cristwo dan Indra Fauzan. 2023. Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Medan dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia* VOL. 4, NO. 1 (2023) Page: 32 – 39
- Behn, R. D. (2014). *The PerformanceStat potential: A leadership strategy for producing results*. Wahington, D.C : Brookings Institution Press.
- Devi, Asri Yulia. 2018. *Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Indra Giri Hulu*. Skripsi. Fakutlas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau
- Dewi, Vindha Kirana. 2019. *Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Diskominfo Kabupaten Karanganyar*. Skripsi. Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Surakarta
- Fikri, Khairul. 2020. *Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Provinsi Riau*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Handoko dkk. 2016. *Modul Materi “Good Governance dan Pelayanan Publik”*. Jakarta Selatan : PT. Multi Area Desentralisasi Pembangunan (MADEP)
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

- Hartarti dkk. 2022. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Teori dan Aplikasi*. Jawa Barat : CV Media Sains Indonesia
- Hendra, Nofika. 2016. *Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik (Studi Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pada Pemerintah Kota Tanjungpinang)*. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang
- HM. Sonny Sumarsono. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Jember : Graha Ilmu
- IAN & BPKP. 2000. *Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra Malang.
- Ideal, Ivano Ratio. 2019. Efektivitas Kinerja PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang Dalam Memberikan Keterbukaan Informasi pada Publik. *Jurnal Ranah Research* Vol. 1 No.2
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE
- John M. Echols dan Hassan Shadily. 1988. *Kamus Inggris-Indonesia (An English-Indonesia Dictionary)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Juran, J. M. (1962). *Quality control handbook*. New York: McGraw-Hill
- Kanikova, Regita Kurnia. 2024. *Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik*. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 3*. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan Good governance Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Volume VI No. 1 / Juni 2016
- Mela Sari dan Rizky Mulyadi. 2020. Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bungo dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik. *Jurnal Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol3 , No. 2, Desember 2020
- Moehertonono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta : Rajawali Press
- Moleong, L. J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi Cetakan Ketigapuluh*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Napitupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo : Cakra Books.
- Patton, M. Q. (2009). *Metode Evauasi Kualitatif*. (B. P. Priyadi, Penerjemah.) Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Daerah Provinsi Lampung No. 16 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Organisasi Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Propinsi.
- Peraturan Daerah Provinsi Lampung No. 15 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Informasi Publik.
- Peraturan Daerah Provinsi Lampung No. 10 Tahun 2007 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Provinsi Lampung.
- Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil
- PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. 2022. Pelayanan Informasi Publik Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun Anggaran 2022.
- PPID Pelaksana Badan Kesbangpol Provinsi Lampung. 2023. Pelayanan Informasi Publik Badan Kesbangpol Provinsi Lampung Tahun Anggaran 2023.
- Poerwandari, E. K. (2007). *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Depok: Perfecta Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3).
- Putri Ayu Lestari dan Aliamin Aliamin. 2023. Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Aceh dan Faktor yang Mempengaruhinya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)* Vol. 8, No. 3. Agustus 2023.

- Putro, Bima Sakti Wiyono. 2014. Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik (Studi Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pada Pemerintah Kota Malang. *Jurnal. Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*.
- Ratminto & Atk. 2005. *Manajemen Pelayanan , Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sadjijono. 2007. *Hukum Kepolisian: Polri dan Good Governance*. Yogyakarta : LaksBang Mediatama
- Sahara, Cikal Fairuz. 2021. *Kinerja PPID Dalam Pemenuhan Informasi Publik di Kabupaten Karawang*. Tugas Akhir. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Sakti, Bima. (2008). *Peranan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik Pemerintah Kota Malang*. Skripsi. Universitas Brawijaya
- Saputra, Nopriadi & Nugroho, Riant. 2021. Good Governance pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)* Vol 9, No. 1, 2021, pp. 11-26
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Edisi Tiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi. Edisi Kelima*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja. Edisi Kelima*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada