

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BAPPEDA PROVINSI LAMPUNG BERBASIS MODEL REINVENTING GOVERNMENT

Oleh

APRILIA FRISKA DIKA LESMANA

Keterbukaan informasi publik adalah prasyarat pemerintahan demokratis. Bappeda Provinsi Lampung, sebagai Badan Publik Informatif, masih menghadapi tantangan substantif dalam pelayanan informasi, seperti rendahnya interaksi dua arah dan koordinasi internal yang belum konsisten. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung berbasis model *Reinventing Government* (1997) dan kontribusinya terhadap pembentukan ruang publik partisipatif. Menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan mengintegrasikan lima strategi Osborne dan Plastrik, 1997 (inti, konsekuensi, pelanggan, kontrol, budaya) dengan konsep ruang publik Jurgen Habermas (1962). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan lima strategi tersebut berhasil memperkuat infrastruktur transparansi dan digitalisasi, namun belum sepenuhnya konsisten pada level pola kerja dan budaya organisasi yang akuntabel. Ditemukan adanya dualisme capaian ruang publik: pada level forum kebijakan (Forum Konsultasi Publik), ruang partisipasi telah tersedia secara relatif setara; namun pada kanal digital, komunikasi masih didominasi pola satu arah dan bersifat administratif. Secara teoretis, PPID Bappeda Provinsi Lampung berada pada tahap maturitas awal, di mana fondasi transparansi telah terbentuk namun belum mampu mendorong proses deliberasi yang terlembaga. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi *Reinventing Government* efektif dalam membangun infrastruktur keterbukaan, tetapi belum cukup untuk mewujudkan ruang publik deliberatif yang memenuhi kriteria aksesibilitas, kesetaraan, dan pertukaran argumen tanpa dominasi. Penguatan koordinasi internal dan mekanisme komunikasi dua arah menjadi kunci untuk mencapai transformasi dari sekadar transparansi menuju partisipasi publik yang berkelanjutan.

Kata kunci: Pelayanan Informasi Publik, PPID, Reinventing Government, Ruang Publik, Bappeda Provinsi Lampung

ABSTRACT

STRATEGIES FOR IMPROVING PUBLIC INFORMATION SERVICES AT THE LAMPUNG PROVINCIAL DEVELOPMENT PLANNING AGENCY BASED ON THE REINVENTING GOVERNMENT MODEL

By

APRILIA FRISKA DIKA LESMANA

Public information disclosure is a fundamental prerequisite for democratic governance. Despite its status as an "Informative Public Body," the Regional Development Planning Agency (Bappeda) of Lampung Province faces substantive challenges, including limited two-way interaction and inconsistent internal coordination. This study analyses the public information service strategies implemented by the Information and Documentation Management Officer (PPID) based on the Reinventing Government model (1997) and assesses its contribution to forming a participatory public sphere. Using a qualitative case study approach, data were gathered through in-depth interviews, observation, and documentation. The framework integrates Osborne and Plastrik's five strategies (core, consequences, customer, control, and culture) with Jurgen Habermas's public sphere theory (1962). The findings reveal that while these strategies have strengthened transparency infrastructure and digitalization, implementation remains inconsistent regarding work patterns and accountable organizational culture. A dualism exists in the public sphere: policy forums offer relatively equitable participation, yet digital channels remain dominated by one-way, administrative communication. Theoretically, the PPID is at an early maturity stage, where transparency foundations exist but institutionalized deliberation is lacking. The study concludes that the Reinventing Government model effectively builds the infrastructure for openness but is insufficient to foster a deliberative public sphere meeting Habermas's criteria of accessibility, equality, and non-dominating argument exchange. Enhancing internal coordination and two-way communication is crucial for transitioning from basic transparency to sustainable public participation.

Keywords: Public Information Services, PPID, Reinventing Government, Public Sphere, Bappeda Lampung Province