

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

(Skripsi)

Oleh

**APRILIA FRISKA DIKA LESMANA
NPM. 2216041115**



**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

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

Oleh

APRILIA FRISKA DIKA LESMANA

Skripsi

**Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

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

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: *Aprilia Friska Dika Lesmana*

Nomor Pokok Mahasiswa : 2216041115

Program Studi

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

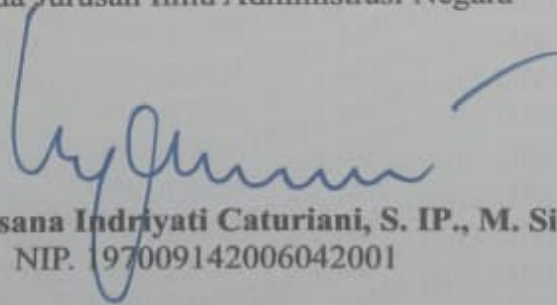
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA.
NIP. 198212112006041001


Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.
NIP. 198807122019031012

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M. Si.
NIP. 197009142006042001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA.

Sekretaris : Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.

Penguji : Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M. Si.
NIP. 197808212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 21 Januari 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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 perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 21 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Aprilia Friska Dika Lesmana
NPM. 2216041115

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Aprilia Friska Dika Lesmana, lahir di Gedong Aji, Tulang Bawang Baru, Kabupaten Lampung Utara, Provinsi Lampung pada tanggal 09 April 2005. Penulis merupakan anak perempuan dari pasangan Iwan Lesmana dan Ibu Lusiana. Penulis memiliki tiga saudara kandung, yaitu dua kakak perempuan bernama Anggraini Nanda Dian Lesmana dan Alvina Vika Dwi Lesmana dan satu adik laki-laki bernama Al Hasbi Zidan Lesmana.

Penulis menyelesaikan jenjang pendidikan pertama di PAUD Dharma Tunggal, Kota Bandar Lampung pada tahun 2010, kemudian Sekolah Dasar di SD N 02 Sumberejo, Kota Bandar Lampung pada tahun 2016. Pendidikan Menengah Pertama di SMP N 28 Bandar Lampung pada tahun 2019 dan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 14 Bandar Lampung Pada tahun 2022. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri yang ada di Provinsi Lampung yakni Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN dengan mengambil jurusan Administrasi Negara yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam organisasi internal kampus. Dalam organisasi internal penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara sebagai anggota bidang Dana dan Usaha (Danus). Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bumi Nabung Baru, Kecamatan Bumi Nabung, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung. Penulis kemudian menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bulan Juli hingga Agustus di kantor Bappeda Provinsi Lampung selama 40 hari pada bagian Sekretariat.

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka."

Ar-Ra'd (13:11)

إِنْ أَحْسَنْتُمْ فَأَحْسِنْتُمْ لَأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا

"Jika kamu berbuat baik, maka kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri; dan jika kamu berbuat jahat, maka itu untuk dirimu sendiri juga."

Al-Isra (17:7)

“Membangun sistem melalui strategi 5-C untuk menciptakan efisiensi, menghidupkan ruang publik untuk merawat demokrasi; karena pelayanan sejati bukan sekadar memberi data, namun membuka ruang dialog yang setara.”

(Sintesis Manajemen Strategis dan Teori Deliberatif)

“Ibuku mempertaruhkan nyawanya untuk melahirkanku ke dunia ini, dan ayahku menghabiskan hidupnya memikul beban agar aku bisa berdiri di sini. Aku menolak untuk menjadi tak berarti.”

(Aprilia Friska Dika Lesmana)

PERSEMBAHAN



Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Setiap tahapan dalam proses penyusunan karya ini tidak lepas dari izin dan kehendak-Nya, yang senantiasa memberikan kekuatan dan kemudahan.

Karya ini penulis persembahkan dengan penuh hormat kepada kedua orang tua tercinta:

Ibunda tercinta Lusiana

dan

Ayahanda tersayang Iwan Lesmana

Doa, kesabaran, serta dukungan yang terus mengalir dari Ayah dan Ibu menjadi fondasi utama bagi penulis dalam menjalani proses pendidikan hingga tahap akhir. Semoga segala pengorbanan dan ketulusan yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

Skripsi ini juga penulis persembahkan kepada almamater tercinta **Universitas Lampung**, sebagai bentuk rasa terima kasih atas ruang belajar, pengalaman akademik, dan nilai-nilai keilmuan yang telah membentuk pola pikir serta kedewasaan penulis selama masa perkuliahan.

SANWACANA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Bappeda Provinsi Lampung Berbasis Model *Reinventing Government*” dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, namun dengan izin Allah SWT serta dukungan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak, setiap hambatan dapat dilalui. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi selama proses penyusunan skripsi ini.

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. *For Myself*, terima kasih karena telah bertahan sampai sejauh ini. Terima kasih karena tetap melangkah meskipun sering merasa lelah, dan tidak selalu yakin dengan diri sendiri. Proses ini tidak selalu dijalani dengan sempurna, ada hari-hari penuh semangat, ada pula hari-hari ingin berhenti, namun memilih tetap mencoba dan tidak menyerah. Skripsi ini menjadi bukti bahwa segala rasa takut, tangis, dan kelelahan akhirnya bisa dilewati, satu langkah kecil pada satu waktu.
3. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Mamak yang menjadi alasan utama bisa sampai pada tahap ini. Terima kasih atas seluruh doa yang tidak pernah putus, atas kesabaran yang sering kali tidak terucap, serta atas pengorbanan yang telah dilakukan. Dalam setiap proses yang dijalani, baik saat berjalan lancar maupun ketika menghadapi kelelahan dan keraguan, kehadiran orang tua selalu menjadi tempat kembali dan sumber kekuatan. Penulis menyadari bahwa selama

perjalanan ini tidak jarang terdapat sikap, kata, dan keputusan yang mungkin melukai atau mengecewakan, namun orang tua tetap memilih untuk mendukung dan mendoakan tanpa syarat. Skripsi ini merupakan hasil dari jerih payah, keikhlasan, dan cinta orang tua yang tidak pernah berhenti. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan sebagai anak, dan berdoa semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, panjang umur, ketenangan hati, serta kebahagiaan, dan menjadikan setiap pengorbanan yang telah diberikan sebagai amal kebaikan yang berlipat ganda.

4. Bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M.PA. selaku pembimbing utama, terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesabaran, ketelitian, dan komitmen dalam memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini. Sejak tahap awal hingga tahap penyempurnaan akhir, arahan yang diberikan selalu mendorong untuk berpikir lebih dalam dan lebih bertanggung jawab terhadap setiap pilihan yang diambil. Tidak jarang bimbingan yang diberikan menuntut untuk kembali meninjau ulang gagasan dan memperbaiki kekurangan, namun proses tersebut memberikan pelajaran tentang kedisiplinan ilmiah dan keteguhan dalam menyelesaikan penelitian. Semoga segala ilmu, waktu, dan perhatian yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT, serta semoga Bapak senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran, dan keberkahan dalam menjalankan tugas akademik dan pengabdian.
5. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing kedua, terima kasih atas bimbingan, masukan, dan koreksi yang diberikan. Setiap saran yang disampaikan membantu melihat penelitian ini dari sudut pandang yang lebih luas, khususnya dalam memperjelas analisis dan memperkuat argumentasi yang disusun. Proses diskusi dan arahan yang diberikan menjadi bagian penting dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan, kelapangan hati, serta keberhasilan dalam setiap langkah pengabdian di bidang akademik dan keilmuan.
6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji dan pembahas, terima kasih atas perhatian, kritik, serta saran yang diberikan selama proses seminar dan ujian. Masukan yang disampaikan tidak hanya menjadi catatan perbaikan, tetapi juga menjadi bahan refleksi untuk memahami kekurangan

dan potensi pengembangan penelitian ini. Semoga Ibu senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran, dan kekuatan dalam menjalankan peran sebagai pendidik serta pengembang ilmu pengetahuan.

7. Ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S. AP., M. AP. selaku dosen pembimbing akademik, terima kasih atas arahan, perhatian, dan dukungan yang diberikan. Bimbingan yang diberikan menjadi pengingat untuk tetap konsisten, bertanggung jawab, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa. Semoga Ibu senantiasa diberikan kesehatan, kebijaksanaan, serta keberkahan dalam setiap peran dan pengabdian yang dijalani.
8. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
9. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas ilmu, arahan, serta pelayanan akademik yang diberikan selama masa perkuliahan. Setiap kontribusi, baik yang dirasakan secara langsung maupun tidak langsung, memiliki peran dalam perjalanan studi ini. Semoga seluruh dosen dan staf senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran, serta keberkahan dalam menjalankan tugas pendidikan.
10. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Lampung dan Komisi Informasi Provinsi Lampung, yang telah memberikan kesempatan, keterbukaan, serta bantuan dalam proses pengumpulan data penelitian. Dukungan berupa akses informasi, waktu, dan penjelasan yang diberikan sangat membantu dalam memahami konteks penelitian. Kerja sama yang terjalin menjadi pengalaman berharga dalam melihat praktik pelayanan informasi publik secara langsung. Semoga Bappeda Provinsi Lampung dan Komisi Informasi Provinsi Lampung terus berkontribusi positif bagi pembangunan dan pelayanan publik di Provinsi Lampung.
11. Seluruh responden penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, serta berbagi pandangan dan pengalaman yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Partisipasi para responden menjadi unsur penting yang membuat skripsi ini dapat disusun secara lebih lengkap dan sesuai

dengan kondisi lapangan. Semoga seluruh responden senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran dalam aktivitas, serta kebaikan atas kontribusi yang telah diberikan.

12. Kakak pertamaku, Anggraini Nanda Dian Lesmana, terima kasih atas dukungan yang tidak pernah putus, terutama selama proses penyusunan skripsi ini. Motivasi, perhatian, dan kehadiran menjadi penguat yang sangat berarti bagi penulis di saat lelah dan ragu. Dukungan yang diberikan, baik secara moral maupun finansial, membantu melewati proses ini dengan lebih tenang dan yakin. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran rezeki, dan kebahagiaan dalam setiap langkah kehidupan.
13. Kakak keduku, Alvina Vika Dwi Lesmana, serta adikku, Al Hasbi Zidan Lesmana. Kehadiran kalian, dengan cara masing-masing, menjadi bagian dari kekuatan untuk terus melangkah. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, kemudahan dalam menempuh pendidikan dan kehidupan, serta masa depan yang baik dan penuh keberkahan.
14. Betris Oktarina Arista, terima kasih karena sudah menemani proses perkuliahan ini dari awal hingga akhir, dari masa-masa penuh semangat sampai fase paling lelah dan ingin menyerah. Tidak hanya sebagai *partner* skripsi, tetapi juga sebagai teman yang sudah berjalan bersama sejak bangku sekolah. Ada banyak momen yang mungkin terlihat sederhana, obrolan singkat, saling menguatkan, saling mengingatkan, namun semuanya sangat berarti. Terima kasih karena selalu ada, bertahan, dan berjalan bersama sampai titik ini. Semoga setiap kebaikan, kesabaran, dan ketulusan dibalas dengan kebahagiaan, kelancaran langkah, serta pencapaian terbaik.
15. Alya Septiani, Apriyana Borusimbolon, Nurmakia Hepi, dan Putri Novianti, terima kasih karena sejak semester pertama hingga titik akhir ini, kalian selalu ada dan berjalan bersama. Perjalanan panjang perkuliahan ini menjadi lebih menyenangkan bersama kalian. Terima kasih karena telah saling menguatkan di saat lelah, ragu, dan hampir menyerah. Banyak momen yang mungkin tidak tercatat, namun sangat berarti, tawa di tengah tekanan, saling menyemangati, dan kebersamaan yang membuat hari-hari berat terasa lebih ringan. Pertemanan ini menjadi bagian penting dari perjalanan ini, bukan hanya selama

masa kuliah, tetapi juga sebagai kenangan yang akan selalu dibawa ke mana pun langkah selanjutnya pergi. Semoga Tuhan menjaga pertemanan ini, melapangkan jalan hidup masing-masing, dan membalas setiap ketulusan dengan kebahagiaan serta pencapaian terbaik.

16. Fauza Cindi Clodia, dan Nur Habiburrohman (*The Clover*), terima kasih karena telah menjadi bagian penting sejak masa SMP-SMA hingga sekarang, tumbuh bersama, bermain bersama, dan saling menemani di banyak fase. Meski kini berada di jalur dan jurusan yang berbeda, jarak dan kesibukan tidak pernah memutus kebersamaan dan perhatian yang selalu kalian berikan. Dukungan dan semangat, meski tidak selalu hadir secara fisik, menjadi penguat yang berarti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian, melapangkan setiap langkah yang ditempuh, serta mempertemukan kembali dalam banyak momen bahagia di masa depan.
17. Teman-temanku, Erni, Cerli, Sasa, Alvin, Aldi, Rina, Nedra, terima kasih telah mengisi masa-masa perkuliahan dengan penuh tawa dan canda, membuat hari-hari penulis menjadi lebih bermakna. Terima kasih juga telah hadir dan membuat hari-hari penting penulis menjadi lebih berkesan sehingga penulis tidak merasa sendirian. Semoga kalian selalu dipermudah dalam setiap langkah mencapai mimpi masing-masing.
18. Keluarga besar Ampatra 2022, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan dinamika yang mewarnai perjalanan perkuliahan sejak awal hingga akhir. Menjadi bagian dari angkatan ini memberikan banyak pengalaman, pelajaran, serta kenangan baik dalam proses akademik maupun kebersamaan di luar kelas. Semoga seluruh keluarga Ampatra 2022 senantiasa diberikan kelancaran, kesuksesan, dan langkah yang baik dalam melanjutkan perjalanan masing-masing ke depan.
19. Kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyelesaian skripsi ini, terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga setiap kebaikan dan dukungan yang telah diberikan dibalas dengan keberkahan yang berlipat. Hanya ungkapan terima kasih dan doa yang dapat disampaikan sebagai bentuk penghargaan atas segala bantuan yang telah diberikan.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Pelayanan Informasi Publik	12
2.3 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	14
2.4 Strategi Organisasi dalam Pelayanan Publik	16
2.5 <i>Reinventing Government</i> dalam Menganalisis Strategi Pelayanan.....	18
2.5.1 Prinsip-prinsip <i>Reinventing Government</i>	20
2.5.2 Lima Strategi untuk <i>Reinventing Government</i> (<i>Five C Strategies</i>)	22
2.6 Ruang Publik sebagai Pendekatan Partisipatif dalam Pelayanan Informasi ..	30
2.7 Integrasi Antar Teori.....	32
2.8 Kerangka Berpikir.....	35
III. METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Fokus Penelitian.....	37

3.4	Penentuan Informan	38
3.5	Sumber Data.....	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	44
3.8	Teknik Interpretasi Data.....	45
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Gambaran Umum Bappeda Provinsi Lampung	47
4.2	PPID BAPPEDA Provinsi Lampung	52
4.3	Hasil Penelitian	55
4.3.1	<i>Core Strategy</i> (Strategi Inti).....	55
4.3.2	<i>Consequences Strategy</i> (Strategi Konsekuensi).....	61
4.3.3	<i>Customer Strategy</i> (Strategi Pelanggan)	65
4.3.4	<i>Control Strategy</i> (Strategi Kontrol)	72
4.3.5	<i>Culture Strategy</i> (Strategi Budaya).....	78
4.4	Pembahasan.....	81
4.4.1	<i>Core Strategy</i> (Strategi Inti).....	81
4.4.2	<i>Consequences Strategy</i> (Strategi Konsekuensi).....	86
4.4.3	<i>Customer Strategy</i> (Strategi Pelanggan)	92
4.4.4	<i>Control Strategy</i> (Strategi Kontrol)	96
4.4.5	<i>Culture Strategy</i> (Strategi Budaya).....	99
4.5	Kontribusi <i>Five C's Strategies of Reinventing Government</i> terhadap Pembentukan Ruang Publik.....	106
4.5.1	Aksesibilitas Terbuka.....	108
4.5.2	Kesetaraan Partisipasi	109
4.5.3	Ketiadaan Hierarki	111
4.6	Integrasi antara <i>Five C's Strategies of Reinventing Government</i> dan Ruang Publik	112

V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran	119
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	121
 DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Anugrah Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Provinsi Lampung Tahun 2023 Kategori Pemerintah OPD	3
2. Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Bappeda Provinsi Lampung 2019-2024	3
3. Matriks Penelitian Terdahulu.....	10
4. Ringkasan Lima Strategi Osborne dan Plastrik	29
5. Integrasi Antar Teori	32
6. Fokus Penelitian.....	37
7. Informan Penelitian.....	38
8. Tabel Dokumen.....	42
9. Rekapitulasi SISMA SIGER Bappeda Provinsi Lampung (Juli-Oktober 2025).....	59
10. Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala.....	72
11. Informasi yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta	74
12. Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat.....	75
13. Penerapan <i>Five C's Strategies</i> di PPID Bappeda Provinsi Lampung.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. <i>Website</i> Bappeda Provinsi Lampung	4
2. Kerangka Berpikir	35
3. Komponen dalam Analisis Data Kualitatif/Model Interaktif.....	44
4. Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Provinsi Lampung dan Kabupaten/Kota Se-Provinsi Lampung 2024.....	77

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan bagian mendasar dari praktik demokrasi modern, terutama dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan suatu negara. Komitmen pemerintah dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi dapat dilihat dari dibentuknya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada setiap lembaga pemerintahan. Pembentukan ini merujuk pada amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, yang bertujuan untuk memastikan terpenuhinya hak-hak warga negara dalam mengakses informasi, sehingga mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik.

Di tingkat global, keterbukaan informasi menjadi tren yang semakin diperkuat. Contoh nyata dapat dilihat dari Estonia, yang dikenal sebagai pelopor dalam penerapan pemerintahan digital (*e-Government*) dengan sistem akses data publik secara *real-time* (McBride et al., 2018). Berdasarkan laporan *UN E-Government Development Index* (EDGI) tahun 2024, Estonia mencatat skor sebesar 0,9727. Skor tersebut menunjukkan bahwa Estonia memiliki perkembangan *e-government* yang sangat maju. Keberhasilan Estonia juga ditunjukkan melalui kemampuannya beradaptasi secara cepat dan terarah dari kondisi pasca-Soviet yang minim infrastruktur, menjadi negara yang sangat maju dalam hal digitalisasi pemerintahan (Al-Fatih and Sinha, 2024).

Di Indonesia, wilayah DKI Jakarta dan Provinsi Jawa Barat telah menjadi contoh daerah yang proaktif dalam memanfaatkan teknologi informasi guna mendorong transparansi pemerintahan. Jakarta, melalui inisiatif *Jakarta Smart City*, menghadirkan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai sarana penyampaian informasi publik secara digital. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JAKI (Jakarta Kini) berhasil meningkatkan aksesibilitas, partisipasi masyarakat, dan transparansi pelayanan publik (Ulya dkk., 2025).

Di tingkat daerah, Desa Girikerto di Kabupaten Sleman merupakan contoh desa yang telah resmi membentuk PPID dan mengembangkan sistem informasi desa melalui situs web resmi desa (Suryani dkk., 2021). Deretan inovasi ini memperlihatkan bahwa keterbukaan informasi merupakan indikator utama dalam mengukur keberhasilan pemerintahan yang demokratis dan modern. Hal ini juga menekankan pentingnya reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik, mendorong instansi pemerintah untuk terus berinovasi, meningkatkan efisiensi, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, perubahan kebijakan nasional seperti Peraturan Komisi Informasi (PERKI) No. 1 Tahun 2021 yang mengatur terkait Standar Layanan Informasi Publik (SLIP) semakin menuntut badan publik dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik dan menjamin hak warga negara dalam rangka mendapatkan akses informasi publik.

Di tingkat daerah, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Lampung memiliki peran strategis sebagai penyedia informasi pembangunan. Dokumen-dokumen penting seperti Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) menjadi sumber data vital yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, kalangan akademik, maupun organisasi masyarakat sipil untuk memahami arah pembangunan daerah sekaligus mendorong partisipasi dalam proses perencanaan. Sebagai bentuk nyata implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, Bappeda Provinsi Lampung telah mendirikan PPID yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

Tabel 1. Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Provinsi Lampung Tahun 2023 Kategori Pemerintah OPD

No.	Nama	Kategori
1.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Lampung	Informatif
2.	Badan Penghubung Provinsi Lampung di Jakarta	Cukup Informatif
3.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Lampung	Cukup Informatif

Sumber: Komisi Informasi Provinsi Lampung

Berdasarkan hasil penilaian Komisi Informasi Provinsi Lampung, tabel 1 menyajikan daftar penerima Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Provinsi Lampung Tahun 2023. Penghargaan ini diberikan sebagai upaya untuk mendorong peningkatan praktik keterbukaan informasi di seluruh badan publik, guna menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam kategori Pemerintah OPD, terlihat bahwa Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Lampung serta Badan Penghubung Provinsi Lampung di Jakarta berada pada kategori "Cukup Informatif", sementara Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Lampung berhasil meraih kategori "Informatif", menandakan tingkat keterbukaan informasi yang lebih tinggi dalam pelayanan publik mereka.

Tabel 2. Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik BAPPEDA Provinsi Lampung (2019-2024)

Tahun	Jumlah Permohonan	Dipenuhi	IKM	Kategori IKM	Anggaran
2019	12	12	86,35	Sangat Baik	Rp68.400.000
2020	21	21	90,25	Sangat Baik	Rp91.373.000
2021	9	9	-	Sangat Baik	Rp36.000.000
2022	14	13	89,75	Sangat Baik	Rp13.000.000
2023	23	23	92,75	Sangat Baik	Rp67.794.000
2024	19	11	84,375	Sangat Baik	Rp18.800.000

Sumber: PPID BAPPEDA Provinsi Lampung (2019-2024)

Tabel 2 menunjukkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengalami kenaikan dan penurunan selama enam tahun terakhir. Dari tahun 2019 hingga tahun 2023, permohonan informasi mencapai puncaknya dari 12 menjadi 23 permohonan dan seluruh permohonan tersebut dipenuhi. Terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pun menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan, dari 86,35 pada tahun 2019 menjadi 92,75 pada tahun 2023, yang semuanya termasuk dalam kategori “Sangat Baik.”

Selain itu, selama enam tahun terakhir, PPID Bappeda Provinsi Lampung secara konsisten meraih predikat ‘Badan Publik Informatif’ kategori Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Nilai evaluasi mencapai 97,506 pada tahun 2019 dan 2022. Bahkan pada tahun 2020, PPID Bappeda meraih juara III Lomba Media Sosial antar-OPD tingkat Provinsi Lampung.

Peningkatan tersebut bukanlah hasil dari kebetulan, melainkan hasil dari implementasi serangkaian strategi, termasuk transformasi digital. Sekitar 70% layanan informasi telah dialihkan ke konsep digital seperti *website* resmi (<https://Bappeda.lampungprov.go.id/>) dan media sosial resmi seperti Facebook, Twitter, Instagram dan juga Youtube.



Gambar 1. Website Bappeda Provinsi Lampung.

Sumber: Bappeda Provinsi Lampung

Seperti yang terlihat pada gambar 1, Bappeda Provinsi Lampung telah memiliki platform digital yang dikelola dengan baik. Keberadaan *website* ini memang menjadi fondasi penting dalam upaya keterbukaan informasi. Namun, kualitas pelayanan publik tidak hanya dapat dinilai dari tampilan visual dan ketersediaan platform semata. Di balik kemajuan digital ini, masih ditemukan tantangan substantif yang menghambat pelayanan secara efektif.

Berangkat dari Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Bappeda Provinsi Lampung tahun 2024 terdapat menunjukkan adanya disparitas. Dari total 19 permohonan informasi, hanya 11 permohonan yang berhasil dipenuhi, sementara 8 permohonan lainnya mengalami kendala. Terhambatnya proses pemenuhan informasi tersebut disebabkan oleh dua faktor utama yaitu ketidakaktifan pemohon dalam menindaklanjuti permohonan dan informasi yang diminta berada di luar lingkup kewenangan Bappeda, melainkan menjadi tanggung jawab (Organisasi Perangkat Daerah) teknis terkait dan pemerintah kota. Pada periode yang sama, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami penurunan menjadi 84,375 dan penurunan pada alokasi anggaran layanan informasi publik.

Lebih lanjut, Berdasarkan Laporan Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Provinsi Lampung Tahun 2024 yang disusun oleh Pokjada IKIP Lampung, diketahui bahwa meskipun Bappeda Provinsi Lampung telah mengembangkan berbagai inovasi serta mengadopsi sistem layanan berbasis digital, masih terdapat sejumlah catatan penting. Salah satunya adalah perlunya peningkatan kompetensi petugas PPID serta penguatan koordinasi internal antarbidang dalam hal penyediaan dan pengelolaan informasi.

Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian formal dan implementasi aktual. Di satu sisi, PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) telah mengadopsi digitalisasi dan menerima penghargaan. Namun di sisi lain, masih terdapat hambatan dalam hal koordinasi, responsivitas, dan partisipasi publik. Disparitas ini menjadi krusial mengingat semangat reformasi birokrasi yang menuntut pemerintah untuk terus berinovasi dan berorientasi pada masyarakat (Sri dkk., 2024).

Permasalahan tersebut menjadi krusial dalam konteks reformasi birokrasi yang menuntut inovasi dan respons terhadap kebutuhan publik. Strategi pelayanan informasi perlu dievaluasi secara menyeluruh, tidak hanya dari segi administratif, tetapi juga dari sisi pendekatan strategis. Untuk menganalisis permasalahan internal tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan *Reinventing Government* yang dikembangkan oleh Osborne dan Plastrik (1997). Lima strategi *Reinventing Government* oleh Osborne dan Plastrik (1997) yaitu, strategi inti, konsekuensi, pelanggan, kontrol, dan budaya, memberikan kerangka yang komprehensif untuk memahami bagaimana Bappeda sebagai organisasi birokrasi mengelola perubahan dan merancang strategi pelayanannya. Pendekatan ini memungkinkan analisis mendalam terhadap aspek bisnis birokrasi, seperti efisiensi alur kerja, sistem pertanggungjawaban, dan budaya inovasi dalam pelayanan publik. (Apriyanto dkk., 2023).

Di sisi lain, pelayanan informasi publik juga menciptakan hubungan eksternal antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian oleh Muthiara Dwi Anggreani dkk. (2023) menunjukkan bahwa kualitas interaksi melalui media sosial pemerintah tidak cukup jika tidak disertai ruang dialog yang aktif. Efektivitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kinerja internal tetapi juga dari seberapa besar dampaknya dalam menciptakan ruang partisipasi publik.

Konsep ruang publik dari Jurgen Habermas (1962) relevan untuk konteks ini karena menunjukkan tempat di mana warga bisa berinteraksi, berdiskusi, dan memengaruhi kebijakan secara rasional. Melalui perspektif ini, penelitian tidak hanya menilai efisiensi Bappeda Provinsi Lampung dalam mengelola informasi tetapi juga seberapa jauh upaya itu berhasil mendorong komunikasi dua arah yang ideal antara pemerintah dan masyarakat. Kedua teori ini saling melengkapi untuk memberi gambaran lengkap tentang dinamika pelayanan publik di era digital.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah banyak membahas isu keterbukaan informasi publik, umumnya menekankan pada pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat secara normatif (Ricky & Rahimallah,

2022). Selain itu, pendekatan *Reinventing Government* juga telah banyak dikaji dalam kaitannya dengan reformasi birokrasi, baik untuk meningkatkan kinerja organisasi (Firmansyah, 2019) maupun sebagai strategi pencegahan *fraud* di sektor publik (Nur'Illiyyien dkk., 2023). Namun, masih sedikit kajian yang secara spesifik mengupas bagaimana strategi pelayanan informasi publik dijalankan dalam konteks lembaga perencanaan seperti Bappeda, dengan menggunakan lima strategi Osborne dan Plastrik (1997) sebagai kerangka utama. Sebagian besar studi hanya menempatkan *Reinventing Government* sebagai variabel umum yang memengaruhi kinerja, bukan sebagai pendekatan strategis operasional yang diturunkan dalam praktik layanan informasi publik.

Penelitian ini hadir untuk menjawab kebutuhan kajian strategis yang mendalam dan kontekstual. Dengan fokus pada PPID Bappeda Provinsi Lampung, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung dan mengevaluasi kontribusinya dalam membentuk ruang publik yang lebih partisipatif.

Secara implisit, penelitian ini akan menelaah bagaimana strategi tersebut memberi kontribusi terhadap terbentuknya ruang publik yang lebih terbuka dan partisipatif. Dalam hal ini, penelitian difokuskan pada relasi antara penyedia dan penerima layanan informasi sebagai cerminan dari proses komunikasi dua arah yang ideal dalam demokrasi deliberatif.

Berdasarkan uraian fenomena yang telah dijabarkan, beserta kesenjangan antara capaian formal dan tantangan implementasi dalam pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung, maka penelitian yang mendalam penting untuk dilakukan. Permasalahan seperti permohonan informasi yang belum sepenuhnya terpenuhi, penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta terbatasnya koordinasi dan kapasitas internal menjadi indikator bahwa strategi pelayanan informasi yang dijalankan masih belum optimal.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung dengan menggunakan lima strategi utama, strategi inti, konsekuensi, pelanggan, kontrol, dan budaya (Osborne dan Plastrik, 1997) dalam model

Reinventing Government yang dikembangkan oleh Osborne dan Gaebler (1992). Penelitian ini akan menggali bagaimana instansi publik mengelola strategi untuk memberikan layanan informasi yang efisien, responsif, dan berorientasi pada hasil.

Lebih dari itu, penelitian ini juga akan menjelaskan kontribusi strategi pelayanan informasi publik tersebut dalam membentuk ruang publik yang lebih terbuka dan partisipatif, sebagaimana diidealkan oleh Jurgen Habermas (1962). Dalam konteks ini, peneliti tidak hanya akan melihat apakah Bappeda Provinsi Lampung mampu meningkatkan kinerja mereka dari sisi administrasi, tetapi juga apakah upaya tersebut berhasil menciptakan komunikasi dua arah yang ideal antara pemerintah dan warga. Dengan demikian, peneliti mengambil fokus dalam penelitian ini dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Bappeda Provinsi Lampung Berbasis Model *Reinventing Government*.”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan lima strategi *Reinventing Government* (inti, konsekuensi, pelanggan, kontrol, dan budaya) dalam upaya peningkatan pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung?
2. Bagaimana kontribusi strategi pelayanan informasi publik tersebut dalam membentuk ruang publik yang partisipatif di lingkungan pemerintahan daerah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menguraikan penerapan lima strategi *Reinventing Government* (inti, konsekuensi, pelanggan, kontrol, dan budaya) dalam upaya peningkatan pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung.
2. Menganalisis kontribusi strategi pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung terhadap terbentuknya ruang publik yang lebih terbuka dan partisipatif.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperlihatkan hubungan antara lima strategi *Reinventing Government* oleh Osborne dan Plastrik (1997) dan kriteria ruang publik Habermas (1962) secara lebih operasional. Temuan penelitian ini menunjukkan bagaimana strategi kelembagaan dalam pelayanan informasi publik dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai tingkat kesiapan pemerintah dalam membangun ruang publik, khususnya pada konteks birokrasi pelayanan informasi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan mengidentifikasi titik-titik yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik, meliputi konsistensi dokumentasi, mekanisme koordinasi antar-PPID dan wali data, kualitas interaksi digital, serta literasi informasi publik. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PPID Bappeda Provinsi Lampung agar pelayanan informasi tidak hanya berhenti pada transparansi, tetapi mampu bergerak menuju penguatan partisipasi publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi instansi pemerintah lainnya dalam menyempurnakan strategi pelayanan informasi publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu upaya peneliti untuk mencari perbandingan serta memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian. Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti mengangkat beberapa referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 3 Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Hasil	Perbandingan Penelitian
1.	Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi Petung Dadi oleh Dinas Kominfo Trenggalek (Renaldi & Oktariyanda, 2022)	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori utama lima strategi Osborne & Plastrik. Hasil menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Petung Dadi telah mengintegrasikan pelayanan antara kantor desa dan kecamatan secara efektif. Strategi inti, konsekuensi, pelanggan, kontrol, dan budaya diterapkan untuk mempermudah akses layanan, memangkas birokrasi, serta mempercepat pelayanan.	Menggunakan teori lima strategi Osborne & Plastrik, namun tidak dalam konteks pelayanan informasi publik dan bukan pada PPID.
2.	Peran Ruang Publik dalam Meningkatkan Partisipasi Politik di Nagari Talang Anau (Sari dkk, 2021)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori ruang publik dan demokrasi deliberatif Habermas. Hasilnya menunjukkan bahwa keberadaan ruang publik, seperti lembaga Bamus dan KAN, memiliki peran besar dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Ruang publik berfungsi sebagai wadah komunikasi dua arah antara masyarakat dan lembaga pemerintah.	Relevan karena menggunakan teori ruang publik Habermas, namun fokus berbeda. Melengkapi pendekatan penelitian ini yang mengkaji dimensi partisipasi publik.

No.	Judul	Hasil	Perbandingan Penelitian
3.	Strategi <i>Reinventing Government</i> dalam Pengembangan Pariwisata di Kota Tanjung Pinang (Wardani dkk., 2024)	Penelitian ini menggunakan pendekatan RG dari Osborne & Gaebler (1992) namun tidak menggunakan lima strategi Osborne & Plastrik. Fokus pada prinsip <i>entrepreneurial government, result-oriented, customer-driven</i> , dan desentralisasi. Ditemukan bahwa strategi RG mendorong inovasi, pemberdayaan masyarakat, dan kolaborasi dengan swasta dalam pengembangan pariwisata	Penelitian ini relevan karena sama-sama menggunakan prinsip RG. Namun, objek kajiannya berbeda.
4.	Efektivitas Peran PPID dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di KPU Karangasem (Lestari dkk., 2023)	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menggunakan teori efektivitas organisasi dari Duncan (1973) yang mencakup tiga indikator: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasilnya: PPID efektif dalam pencapaian tujuan, namun belum sepenuhnya efektif dalam integrasi dan adaptasi. Hambatan utama adalah keterbatasan SDM, anggaran, serta infrastruktur yang belum optimal.	Fokus pada PPID dan keterbukaan informasi, namun tidak membahas strategi peningkatan pelayanan atau penggunaan teori RG.
5.	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di DPMPSTSP Kabupaten Indragiri Hilir (Multazam & Sadad, 2022)	Penelitian ini Menggunakan lima strategi Osborne & Plastrik untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Hasilnya menunjukkan implementasi belum optimal karena keterbatasan SDM dan infrastruktur.	Menggunakan lima strategi RG sebagai kerangka analisis. Namun, objeknya berbeda.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 3 beberpa penelitian terdahulu telah meneliti strategi pelayanan publik dalam berbagai sektor, baik melalui pendekatan inovasi teknologi, strategi komunikasi, maupun prinsip reformasi birokrasi. Namun, fokus dan objek kajian yang tersedia menunjukkan adanya celah yang belum terisi secara menyeluruh. Berdasarkan keterbatasan tersebut, terlihat *population gap* karena belum ada penelitian yang secara spesifik meneliti strategi pelayanan informasi publik oleh PPID di lingkungan Bappeda Provinsi Lampung.

Kemudian *theoretical gap*, yakni minimnya penelitian yang secara komprehensif mengintegrasikan pendekatan lima strategi *Reinventing Government* oleh Osborne & Plastrik (1997) dengan teori ruang publik Jürgen Habermas (1962). Adapun *knowledge gap* terlihat dari kurangnya pembahasan tentang bagaimana strategi pelayanan informasi publik oleh PPID dirancang, dijalankan, dan berdampak terhadap pembentukan ruang publik administratif yang partisipatif dan transparan. Hal ini penting, karena interaksi yang terbangun antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan informasi publik merupakan elemen penting dalam membentuk kepercayaan dan keterlibatan warga dalam tata kelola pembangunan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji strategi peningkatan pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung melalui lima strategi Osborne & Plastrik (1997), serta meninjau kontribusinya terhadap terbentuknya ruang publik yang lebih terbuka dan partisipatif, sebagaimana digambarkan dalam konsep ruang publik Habermas (1962).

2.2 Pelayanan Informasi Publik

Informasi merupakan komponen penting dalam menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Keterbukaan informasi memungkinkan partisipasi publik dalam pengawasan, pengambilan keputusan, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas. Di era keterbukaan informasi, pelayanan informasi publik menjadi bagian tak terpisahkan dari pelayanan publik itu sendiri. Konsep ini bukan hanya soal menyampaikan data kepada masyarakat, tetapi menyangkut bagaimana badan publik memenuhi hak warga negara. Keterbukaan informasi merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut (Suryanto, 2000, dalam Ulandari dan Fazri, 2022), informasi publik adalah data atau dokumen yang terdokumentasi, tersimpan, dan dapat diakses kembali dalam berbagai bentuk, baik fisik maupun digital, untuk mendukung keputusan dan tindakan publik. Menurut Kristiyanto (2016), keterbukaan

informasi adalah bagian penting dari pelayanan publik karena tanpa informasi yang benar dan mudah diakses, mustahil masyarakat bisa mengakses hak-hak lainnya, termasuk hak atas pendidikan, kesehatan, atau partisipasi dalam kebijakan publik. Artinya, informasi publik bukan hanya pelengkap, melainkan prasyarat utama dalam mendorong pelayanan yang adil dan merata.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik lahir sebagai respons atas kebutuhan ini. Di dalamnya, ditegaskan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan, menyampaikan, dan membuka informasi secara aktif kepada publik. Bahkan dalam UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, keterbukaan diakui sebagai salah satu asas dasar penyelenggaraan pelayanan yang baik. Kedua regulasi ini saling memperkuat satu sama lain. Keterbukaan informasi menjadi landasan nilai dalam pelayanan publik, sementara pelayanan publik menjadi sarana utama untuk mewujudkan prinsip keterbukaan tersebut.

Dalam perspektif jenis pelayanan publik, merujuk pada kategorisasi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung mencakup dua ranah sekaligus, yakni pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Disebut sebagai pelayanan jasa karena produk yang dihasilkan adalah manfaat non-fisik berupa penyediaan akses pengetahuan, pengolahan data makro, dan penyebaran informasi strategis pembangunan yang esensial bagi kebutuhan publik. Di sisi lain, pelayanan ini juga bersifat administratif karena dalam pelaksanaannya melibatkan serangkaian tindakan hukum dan prosedur formal, mulai dari pemrosesan permohonan informasi, verifikasi dokumen, hingga penerbitan surat tanggapan atau salinan informasi publik yang sah.

Dalam praktiknya, penelitian yang dilakukan oleh Nadya Veronica (2024) di Kabupaten Pati mengungkapkan bahwa meskipun PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) telah dibentuk dan dilengkapi regulasi pendukung, pelaksanaan keterbukaan informasi publik masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, rendahnya literasi masyarakat terhadap hak atas informasi, hingga belum optimalnya

sosialisasi tentang peran dan mekanisme layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Penelitian ini menyoroti bahwa keberhasilan implementasi kebijakan keterbukaan informasi tidak cukup hanya dengan kesiapan kelembagaan, tetapi juga sangat bergantung pada kapasitas teknis, kesadaran publik, serta inovasi dalam strategi penyebaran informasi.

Sejalan dengan temuan tersebut, Wardaniah (2022) juga mencatat bahwa akses informasi publik di daerah masih belum merata, dan sering kali informasi dianggap sebagai sesuatu yang eksklusif dan sulit dijangkau oleh masyarakat umum. Beberapa instansi masih menganggap informasi sebagai milik internal, bukan hak publik, sehingga menghambat proses transparansi.

Konteks ini menegaskan bahwa pelayanan informasi publik menuntut pendekatan yang lebih adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Keberadaan PPID seharusnya bukan sekadar formalitas, tetapi benar-benar menjadi garda terdepan dalam menjamin keterbukaan informasi sebagai bagian dari pelayanan publik yang inklusif dan demokratis.

2.3 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan unsur strategis dalam tata kelola pemerintahan yang menjamin hak publik atas akses informasi. Pembentukan PPID merupakan mandat langsung dari Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, di mana setiap badan publik wajib menunjuk pejabat yang bertanggung jawab dalam pengelolaan informasi.

Secara kelembagaan, PPID Bappeda Provinsi Lampung dibentuk melalui Keputusan Kepala Bappeda Nomor 027/197/VI.01Sek/2017. Struktur organisasinya terdiri dari berbagai bidang teknis seperti sekretariat PLID, pengolahan data dan klasifikasi informasi, pelayanan informasi dan dokumentasi, hingga fasilitas sengketa informasi. Struktur ini dikendalikan oleh PPID pembantu dan dikoordinasikan langsung oleh atasan PPID. Tiap unit memiliki tanggung jawab untuk memastikan layanan informasi yang cepat, tepat, berkualitas, dan berlandaskan prinsip pelayanan prima.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Tata Tertib Penyelenggaraan Data dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Negara-Negara Sekitarnya. Pasal 1 ayat 10, PPID bertugas mengumpulkan, menyimpan, memelihara, memberikan, dan mengadministrasikan data serta dokumentasi informasi di lingkungan kementerian atau lembaga negara. Sementara itu, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 memperluas definisi tersebut dengan menyatakan bahwa PPID juga berfungsi sebagai unit pengelola yang menjamin pemohon informasi mendapat layanan sesuai ketentuan hukum dan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Dengan demikian, peran PPID tidak hanya administratif, tetapi juga strategis dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga.

Namun demikian, meskipun memiliki peran penting, implementasi PPID di banyak daerah masih belum berjalan optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Arpiansyah dan Wibowo (2023) di Kalimantan Tengah menemukan bahwa hambatan seperti keterbatasan anggaran, minimnya SDM, rangkap tugas, dan lemahnya pengawasan internal menjadi kendala utama dalam menjalankan fungsi PPID secara maksimal.

Di tingkat Provinsi Lampung, penelitian oleh Rusli dkk., (2023) menunjukkan bahwa meskipun PPID telah mendapatkan penghargaan dari Komisi Informasi Pusat sebagai Badan Publik yang Informatif, pelaksanaannya masih dihadapkan pada masalah koordinasi antarsatuan kerja (OPD) dan masih rendahnya literasi masyarakat terhadap hak akses informasi. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya penguatan SDM dan pemanfaatan teknologi digital sebagai solusi untuk memperbaiki kinerja PPID di masa mendatang.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi PPID masih menghadapi tantangan. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan kajian lebih lanjut mengenai strategi peningkatan kinerja PPID, khususnya di Provinsi Lampung, agar mampu memberikan layanan informasi yang tidak hanya transparan, tetapi juga partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

2.4 Strategi Organisasi dalam Pelayanan Publik

Strategi organisasi memiliki peran kunci dalam praktik pelayanan informasi publik karena menjadi panduan bagi instansi untuk bertindak secara terarah. Lebih dari sekadar rencana administratif, strategi membantu menjawab tantangan internal birokrasi maupun tuntutan masyarakat. Tanpa strategi yang jelas, pelayanan cenderung reaktif, tidak konsisten, dan rentan terhadap perubahan kebijakan atau perkembangan teknologi.

Alfred Chandler (1962) mendefinisikan strategi sebagai penetapan tujuan jangka panjang organisasi beserta langkah dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya (Riswanto dkk., 2024). Dalam pelayanan informasi publik, strategi berfungsi mengatur proses pengumpulan, pengelolaan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Strategi yang tepat memungkinkan instansi lebih responsif, menjaga kepercayaan publik, serta menjalankan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi secara nyata.

Penelitian oleh Ulumiyah dan Gati (2024) menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh PPID KemenPAN-RB, seperti pengelolaan *website*, inovasi layanan berbasis digital, hingga evaluasi rutin melalui kanal pengaduan seperti SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas keterbukaan informasi. Ini menunjukkan bahwa strategi dalam pelayanan informasi tidak bersifat tambahan, tetapi merupakan kebutuhan utama. Namun, implementasi strategi organisasi dalam pelayanan publik, termasuk di konteks pemerintah daerah, tidak selalu berjalan mulus dan seringkali menghadapi berbagai tantangan.

Abdussamad dan Amala (2017) meneliti strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Hasilnya menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan masih menghadapi tantangan serius, seperti minimnya alokasi anggaran, belum tersusunnya Standar Pelayanan Minimal (SPM), serta kendala pada aspek sumber daya manusia, termasuk seringnya terjadi mutasi pegawai yang berdampak pada kesinambungan pelayanan.

Senada dengan itu, Rohayatin dkk., (2018) mengidentifikasi beragam faktor yang membuat pelayanan publik belum optimal, seperti lemahnya kualitas dan moralitas SDM aparatur, budaya birokrasi yang belum adaptif, kurangnya inovasi, hingga belum optimalnya penerapan teknologi informasi. Selain itu, strategi pelayanan yang belum efektif juga menjadi hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, strategi organisasi seharusnya tidak hanya menjadi dokumen formal, tetapi benar-benar menjadi panduan operasional yang diterapkan secara menyeluruh dalam birokrasi.

Dalam pelayanan informasi publik, strategi berperan penting agar birokrasi bersifat proaktif, transparan, dan berorientasi pada warga. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Reinventing Government*, khususnya lima strategi Osborne dan Plastrik (1997), untuk mengevaluasi kinerja dan orientasi manajerial PPID BAPPEDA Provinsi Lampung. Selain itu, teori Ruang Publik Jurgen Habermas (1962) digunakan untuk memahami bagaimana strategi tersebut berkontribusi dalam mendorong komunikasi yang partisipatif antara pemerintah dan masyarakat.

Relevansi strategi organisasi dalam penelitian ini terletak pada fungsinya sebagai instrumen intervensi manajerial untuk membedah bagaimana PPID Bappeda Provinsi Lampung bertransformasi dari sekadar unit pendukung menjadi unit strategis yang proaktif. Strategi organisasi menjadi relevan karena keterbukaan informasi publik bukan hanya tentang kesiapan teknologi, melainkan tentang bagaimana instansi menyelaraskan lima elemen kunci (*Five C Strategies*), yaitu: menetapkan visi (*Core*), mengubah sistem insentif (*Consequences*), mendefinisikan pengguna layanan (*Customer*), mendistribusikan kewenangan (*Control*), hingga membentuk mentalitas baru (*Culture*). Tanpa pendekatan strategis ini, implementasi keterbukaan informasi di Bappeda hanya akan menjadi rutinitas tanpa makna. Dengan demikian, strategi organisasi dalam penelitian ini diposisikan sebagai jembatan untuk mewujudkan idealisme ruang publik yang deliberatif, di mana birokrasi tidak hanya tertata secara manajerial tetapi juga terbuka secara substansi bagi aspirasi masyarakat.

2.5 *Reinventing Government* dalam Menganalisis Strategi Pelayanan

Gagasan *Reinventing Government* pertama kali diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler melalui karya mereka yang berjudul “*Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*” yang diterbitkan pada tahun 1992. Sebelum membahas lebih jauh, penting untuk meluruskan pemahaman terkait apa sebenarnya yang dimaksud dengan *reinvention*, istilah ini sering kali dipahami secara keliru, misalnya dianggap sebagai reformasi sistem politik, sekadar reorganisasi struktur birokrasi, atau upaya sementara untuk mengurangi pemborosan.

Reinvention bukan hanya soal mengubah struktur organisasi ataupun memangkas jumlah pegawai tanpa arah yang jelas, karena ukuran birokrasi seharusnya mengikuti strategi, bukan sebaliknya. *Reinvention* tidak sama dengan privatisasi, karena menyerahkan layanan kepada pihak swasta hanyalah sebuah cara, sementara yang lebih penting adalah menciptakan persaingan sehat dan memberikan pilihan nyata bagi masyarakat. *Reinvention* pula tidak cukup bila hanya mengejar efisiensi, karena tujuan utamanya adalah efektivitas, di mana layanan publik benar-benar memberi nilai tambah, seperti sekolah yang tidak hanya murah tetapi berkualitas, atau aparat keamanan yang bukan hanya hemat biaya tetapi juga efektif menurunkan tingkat kriminalitas.

Lebih jauh lagi, *Reinvention* tidak sama dengan berbagai model manajemen *modern* yang berasal dari dunia bisnis, seperti *Total Quality Management* (TQM) atau *Business Process Reengineering* (BPR). Pendekatan tersebut memang bermanfaat, namun memiliki keterbatasan karena pemerintah memiliki misi yang kompleks, tolak ukur yang tidak selalu jelas, dan minim konsekuensi layaknya sektor bisnis. Dengan demikian, *Reinvention* harus dipahami sebagai upaya membangun sistem pemerintahan yang menyeluruh, meliputi tujuan, insentif, akuntabilitas, budaya kerja, hingga tata kelola pendidikan, regulasi, keuangan, dan kepegawaian, sehingga birokrasi tidak hanya berubah di dasar, tetapi juga secara nyata.

Reinventing Government muncul sebagai tanggapan atas krisis efektivitas birokrasi yang melanda banyak negara pada dekade 1980–1990-an, khususnya di Amerika Serikat dan Selandia Baru. Birokrasi yang dibangun dengan model Weberian selama puluhan tahun dinilai terlalu kaku, hierarkis, dan lebih sibuk mengurus prosedur dibandingkan hasil. Akibatnya, pelayanan publik sering kali tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kritik tajam ini mendorong Osborne dan Gaebler (1992) memperkenalkan konsep *Reinventing Government* sebagai “pemerintahan kewirausahaan” yang mendorong efisiensi, inovasi, dan orientasi pada hasil. Ide ini kemudian diperdalam oleh Osborne dan Plastrik (1997) dalam *Banishing Bureaucracy* melalui formulasi lima strategi utama yang dikenal dengan sebutan *Five C Strategies: core, consequences, customer, control, dan culture*. Mereka menawarkan cara baru dalam memandang pemerintahan, yaitu sebagai sesuatu yang perlu dibenahi dan diarahkan agar menjadi lebih inovatif, berorientasi hasil, dan berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai "pelanggan" utama layanan publik (Nashar, 2019). Tujuan utama dari pendekatan ini bukan untuk menjadikan instansi pemerintah sebagai entitas bisnis yang mencari keuntungan, melainkan untuk mendorong inovasi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Relevansi teori *Reinventing Government* dengan kondisi birokrasi modern yang semakin terdigitalisasi juga dijelaskan oleh La Madjid (2017). Menurutya, pada era informasi dan teknologi saat ini, arus komunikasi antarwilayah berlangsung sangat cepat dan kualitas sumber daya aparatur semakin meningkat. Dalam situasi tersebut, prinsip desentralisasi menjadi penting agar proses pengambilan keputusan tidak terhambat oleh jenjang birokrasi yang terlalu panjang. Pendekatan ini juga dinilai mampu mengurangi berbagai masalah birokrasi yang masih sering ditemui, seperti prosedur yang rumit dan perlakuan pelayanan yang tidak merata. Perubahan ini dilakukan dengan menggeser cara pandang aparatur dari pihak yang ingin dilayani menjadi pihak yang aktif melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.5.1 Prinsip-prinsip *Reinventing Government*

Pendekatan *Reinventing Government* yang dipopulerkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1992) memuat sepuluh prinsip yang menjadi fondasi utama bagi reformasi birokrasi modern. Meskipun penelitian ini secara spesifik berfokus pada lima strategi yang lebih terperinci, pemahaman terhadap sepuluh prinsip ini tetap penting karena merupakan landasan konseptual dari model tersebut. Sepuluh prinsip ini merepresentasikan sebuah pergeseran paradigma, dari birokrasi yang kaku menjadi pemerintahan yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada hasil. (Svara, 2017).

1. *Catalytic Government: Steering Rather than Rowing*

Pemerintahan katalitik: Memisahkan fungsi “mengemudi” (penetapan kebijakan) dari fungsi mendayung” (pelaksanaan layanan). Prinsip ini menekankan bahwa pemerintah tidak harus selalu menjadi pelaksana tunggal, melainkan dapat bekerja sama dengan pihak lain untuk mencapai tujuan.

2. *Community-Owned Government: Empowering Rather than Serving*

Pemerintahan milik komunitas: Mengakui bahwa pemberdayaan masyarakat untuk menyelesaikan masalah mereka sendiri sering kali menghasilkan solusi yang lebih kreatif dan komitmen yang lebih besar. Prinsip ini relevan dengan upaya pemerintah untuk mendorong partisipasi warga.

3. *Competitive Government: Injecting Competition into Service Delivery*

Pemerintahan kompetitif: Menekankan bahwa persaingan dapat menjadi kekuatan pendorong untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, persaingan dapat mendorong birokrasi untuk terus berinovasi.

4. *Mission-Driven Government: Transforming Rule-Driven Organizations*

Pemerintahan berorientasi misi: Mengubah organisasi yang terikat pada aturan menjadi organisasi yang berfokus pada misi. Prinsip ini

membebaskan manajer untuk mencari cara terbaik mencapai tujuan, yang sangat relevan dengan upaya Bappeda Provinsi Lampung dalam mengelola informasi tanpa terhalang birokrasi internal yang kaku.

5. *Results-Oriented Government: Funding Outcomes, Not Inputs*

Pemerintahan Berorientasi Hasil: Mengalihkan akuntabilitas dari sekadar mematuhi aturan (input) menjadi fokus pada pencapaian nyata (hasil). Ini sejalan dengan masalah dalam penelitian ini, di mana meskipun Bappeda Provinsi Lampung sudah "informatif," masih ada permohonan yang tidak terselesaikan.

6. *Customer-Driven Government: Meeting the Needs of the Customer, Not the Bureaucracy*

Pemerintahan berorientasi pelanggan: Mengubah cara pandang birokrasi yang melayani sebagai “penguasa” menjadi “pelayan.” Prinsip ini menekankan pentingnya mendengarkan kebutuhan masyarakat dan merancang layanan yang memberikan nilai maksimal kepada mereka.

7. *Enterprising Government: Earning Rather than Spending*

Pemerintahan berjiwa wirausaha: Mendorong birokrasi untuk lebih inovatif dan tidak hanya berfokus pada pengeluaran. Prinsip ini mendorong pemerintah untuk mencari cara-cara baru dalam menyelesaikan masalah dan menghasilkan nilai, mirip dengan sektor swasta.

8. *Anticipatory Government: Prevention Rather than Cure*

Pemerintahan antisipatif: Berusaha mencegah masalah sebelum terjadi, bukan hanya menyelesaikannya setelah terjadi. Prinsip ini sangat relevan dengan catatan dari Komisi Informasi (KI) Provinsi Lampung yang menuntut peningkatan koordinasi dan pengelolaan data yang lebih proaktif.

9. *Decentralized Government: From Hierarchy to Participation and Teamwork*

Pemerintahan terdesentralisasi: Mendorong pengambilan keputusan yang lebih dekat dengan masyarakat. Prinsip ini meratakan hierarki dan memberdayakan pegawai di garis depan, yang dapat mempercepat respons terhadap permintaan masyarakat.

10. *Market-Oriented Government: Leveraging Change Through the Market*

Pemerintahan berorientasi pasar: Memanfaatkan mekanisme pasar, seperti insentif finansial, untuk mendorong perilaku yang menyelesaikan masalah sosial. Prinsip ini menawarkan cara lain bagi pemerintah untuk mencapai tujuan tanpa harus bergantung pada regulasi semata.

2.5.2 Lima Strategi untuk *Reinventing Government* (*Five C Strategies*)

Dalam mewujudkan ke 10 prinsip *Reinventing Government* oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1992) secara nyata dalam struktur dan budaya kerja birokrasi, David Osborne dan Peter Plastrik (1997) dalam bukunya “*Banishing Bureaucracy: The Fife Strategies For Reinventing Government*” mengembangkan lima strategi utama. Kelima strategi inilah yang kemudian menjadi alat operasional dalam mengimplementasikan visi *Reinventing Government* di berbagai sektor pemerintahan, termasuk dalam pelayanan publik (Ashshiddiqi dkk., 2021).

Lahirnya lima strategi ini berawal dari pengalaman nyata di Selandia Baru yang menunjukkan bahwa sekadar memangkas anggaran atau melakukan privatisasi belum cukup memperbaiki kinerja birokrasi. Keberhasilan reformasi justru menuntut perubahan pada DNA pemerintahan secara keseluruhan, seperti pada cara menentukan tujuan, mengelola insentif, memperlakukan masyarakat, mengatur kewenangan, hingga membentuk budaya kerja.

Five C Strategies muncul sebagai respon atas kebutuhan akan kerangka komprehensif yang tidak hanya soal menata struktur, tetapi juga perilaku dan orientasi birokrasi. *Core Strategy* menjawab masalah terkait ketidakjelasan tujuan birokrasi, *Consequences Strategy* hadir karena selama ini birokrasi jarang menghadapi insentif atau sanksi nyata, *Customer Strategy* muncul sebagai respon terhadap kritik bahwa masyarakat sering diperlakukan sebagai pihak pasif, bukan pengguna layanan, *Control Strategy* muncul untuk mengurangi praktik sentralisasi yang menghambat inovasi, dan *Culture Strategy* muncul untuk menekankan bahwa reformasi hanya berakhir pada tataran administratif jika tanpa perubahan nilai kerja.

Meski demikian, *Five C Strategies* memiliki keterbatasan sebagaimana yang diakui oleh Osborne dan Plastrik (1997) yaitu tidak semua masalah birokrasi dapat diselesaikan dengan kerangka ini. Misalnya, isu politik jangka pendek dan resistensi elit birokrasi yang sering kali menghambat penerapan strategi ini. Dalam konteks penelitian ini, penerapan *Five C Strategies* menjadi kerangka yang relevan untuk memahami tantangan di PPID Bappeda Provinsi Lampung. Strategi inti (*core*) membantu menilai sejauh mana Bappeda Provinsi Lampung memiliki kejelasan misi dalam pelayanan informasi publik serta apakah tumpang tindih kewenangan menjadi sumber hambatan. Strategi konsekuensi (*consequences*) menyoroti ada tidaknya sistem penghargaan dan sanksi yang mendorong koordinasi internal berjalan efektif. Strategi pelanggan (*customer*) membuka ruang untuk menelaah penyebab ketidakaktifan pemohon informasi, apakah karena prosedur yang rumit atau pelayanan yang kurang ramah pengguna. Strategi kontrol (*control*) memungkinkan analisis tentang struktur wewenang, apakah terlalu sentralistik sehingga memperlambat koordinasi, atau justru memberi cukup fleksibilitas bagi bidang terkait. Sementara itu, strategi budaya (*culture*) adalah strategi yang sangat penting untuk semua masalah yang ditemukan. Masalah koordinasi dan pemahaman kewenangan bisa jadi berakar pada budaya organisasi yang cenderung

“bekerja dalam silo” (masing-masing bidang bekerja sendiri). Dengan demikian, *Five C Strategies* merupakan kerangka untuk menilai apakah upaya reinvensi birokrasi di PPID Bappeda Provinsi Lampung dapat benar-benar menjawab persoalan keterbukaan informasi publik yang dihadapi.

1. Strategi Inti (*Core Strategy*): Strategi inti merupakan strategi pertama dalam *Reinventing Government* yang lahir dari pengalaman reformasi di Selandia Baru dan Inggris pada 1980–1990-an, ketika birokrasi dinilai terlalu gemuk, tumpang tindih, dan kurang akuntabel. Strategi ini menekankan pada kejelasan misi, pemisahan peran, dan arah tujuan birokrasi. Intinya, pemerintah harus fokus pada fungsi inti (*steering*) yaitu menentukan arah dan tujuan kebijakan, sementara fungsi pelaksana (*rowing*) dapat dijalankan oleh unit khusus atau bahkan pihak swasta agar lebih efisien.

Core Strategy terdiri atas tiga pendekatan utama, antara lain:

- a. Kejelasan Tujuan: *Clearing The Decks*, yaitu menata ulang fungsi dan kegiatan organisasi agar fokus pada misi utama, dengan cara menghilangkan program atau tugas yang tidak relevan.
- b. Kejelasan Peran: *Uncoupling Steering And Rowing*, yakni memisahkan antara peran pembuat kebijakan dengan pelaksana pelayanan agar setiap unit bekerja sesuai tanggung jawab dan keahliannya.
- c. Kejelasan Arah: *Improving Your Aim*, yaitu menunjukkan sejauh mana suatu instansi atau aparatur pemerintah memahami tujuan yang harus dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya.

Keberhasilan *Core Strategy* sangat bergantung pada konsistensi dan dukungan politik. Tanpa reformasi sistem anggaran, SDM, dan pengadaan, pemisahan fungsi hanya akan menjadi formalitas.

Meski demikian, pengalaman negara seperti Selandia Baru menunjukkan bahwa ketika dijalankan secara konsisten, *Core Strategy* mampu menciptakan birokrasi yang lebih ramping, fokus, dan akuntabel, serta memberi fondasi kuat bagi penerapan strategi lainnya dalam *Reinventing Government*.

2. Strategi Konsekuensi (*Consequences Strategy*): Strategi konsekuensi merupakan salah satu pendekatan penting dalam reformasi birokrasi yang berfokus pada pemberian imbalan maupun sanksi untuk mendorong perubahan perilaku organisasi publik. Inti dari strategi ini adalah mengaitkan hasil kerja organisasi dengan konsekuensi nyata, sehingga birokrasi tidak lagi berjalan hanya karena rutinitas, melainkan terdorong oleh insentif maupun risiko yang dihadapi.

Osborne dan Plastrik (1997) menyebut ada tiga pendekatan utama dalam penerapannya, antara lain:

- a. Persaingan Terkendali: *Managed Competition*, yakni menciptakan kompetisi terarah melalui mekanisme tender atau perbandingan kinerja (*benchmarking*) antara lembaga publik, swasta, maupun antarunit publik sendiri. Cara ini tidak sekuat pasar, tetapi tetap memberi tekanan untuk efisiensi.
- b. Manajemen Usaha: *Enterprise Management*, yaitu ketika organisasi publik dipaksa beroperasi layaknya perusahaan yang pendapatannya bergantung pada pelanggan, bukan semata dari anggaran pajak. Jika gagal, mereka menanggung kerugian, namun jika berhasil, ada keuntungan ekonomi yang dapat dimanfaatkan.
- c. Manajemen Kinerja: *Performance Management*, yaitu penggunaan standar kinerja, penghargaan, maupun hukuman untuk mendorong perbaikan. Walaupun pengaruhnya lebih lemah dibanding dua pendekatan sebelumnya, cara ini tetap relevan terutama bagi organisasi yang tidak dapat diperlombakan di pasar.

Pengalaman Kota Indianapolis menjadi contoh nyata bagaimana strategi ini dapat bekerja. Saat menghadapi ancaman penutupan *Naval Air Warfare Center* yang berpotensi menghilangkan ribuan pekerjaan, pemerintah kota justru menggunakan mekanisme kompetisi untuk mencari pengelola baru yang lebih efisien. Hasilnya, fasilitas berhasil diselamatkan, biaya pemerintah berkurang, lapangan kerja tetap terjaga, dan ekonomi lokal tumbuh. Kasus ini menunjukkan bahwa dengan insentif dan konsekuensi yang tepat, birokrasi mampu berubah dari sekadar menjalankan prosedur menjadi organisasi yang benar-benar berorientasi pada hasil, efisiensi, serta kepuasan masyarakat.

3. Strategi Pelanggan (*Customer Strategy*): Strategi pelanggan menekankan bahwa masyarakat harus diperlakukan sebagai pelanggan yang memiliki hak untuk memilih layanan publik yang terbaik bagi mereka. Konsep ini lahir dari pandangan bahwa pemerintah bukan satu-satunya penyedia layanan, melainkan sebagai fasilitator yang membuka ruang pilihan bagi masyarakat agar mereka dapat menentukan sendiri penyedia layanan yang sesuai dengan kebutuhan. Ada tiga pendekatan utama, antara lain:
 - a. Pilihan Pelanggan: *Customer Choice*, yaitu memberi masyarakat kebebasan memilih layanan (sekolah, cabang layanan, fasilitas). Pilihan ini memberi nilai langsung bagi pengguna, tetapi sering kali lemah sebagai pendorong perubahan jika tidak ada konsekuensi nyata.
 - b. Pilihan Kompetitif: *Competitive Choice*, di mana pilihan masyarakat diikuti alokasi dana publik “uang mengikuti pelanggan” sehingga penyedia layanan terdorong meningkatkan kualitas karena yang gagal akan kehilangan dukungan finansial.
 - c. Pemastian Mutu Layanan: *Customer Quality Assurance*, yaitu jaminan mutu layanan melalui standar yang dipublikasikan,

evaluasi kinerja, mekanisme pengaduan, kompensasi bila gagal, hingga inspeksi rutin. Contoh suksesnya adalah *Citizen's Charter* di Inggris, yang mendorong lembaga publik untuk memublikasikan standar layanan, melakukan inspeksi independen, serta memberi kompensasi bila target tidak terpenuhi.

Customer Strategy bekerja dengan memberi ruang pilihan, menciptakan tekanan kompetitif, dan menjamin kualitas layanan. Namun, keberhasilannya bergantung pada bagaimana pemerintah mampu merancang aturan dan pengawasan yang adil, sehingga strategi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga tetap menjaga prinsip keadilan sosial dalam pelayanan publik.

4. Strategi Kontrol (*Control Strategy*): Strategi kontrol merupakan upaya mengubah cara pengendalian dalam organisasi publik dari sistem birokrasi yang penuh aturan menjadi sistem yang lebih fleksibel, partisipatif, dan berbasis pemberdayaan. Inti dari strategi ini adalah memberikan kepercayaan dan kewenangan lebih besar kepada pihak-pihak yang langsung terlibat dalam pelayanan publik, agar kontrol tidak hanya datang dari atas, tetapi juga tumbuh dari dalam organisasi maupun masyarakat. Tiga pendekatan utama dalam strategi ini, antara lain:
 - a. Pemberdayaan Organisasi: *Organizational Empowerment*, yakni pelimpahan kewenangan dari level pusat ke unit-unit organisasi yang lebih dekat dengan pengguna layanan.
 - b. Pemberdayaan Pegawai: *Employee Empowerment*, yaitu memberi pegawai kepercayaan dalam mengambil keputusan sehari-hari tanpa harus selalu menunggu instruksi atasan.
 - c. Pemberdayaan Masyarakat: *Community Empowerment*, yakni melibatkan masyarakat atau kelompok pengguna layanan dalam proses pengendalian. Komunitas diberi ruang untuk ikut menentukan prioritas, membuat aturan tambahan, bahkan menjalankan fungsi pengawasan.

Dalam pelayanan publik, *Control Strategy* bekerja melalui pelimpahan wewenang dan kepercayaan kepada organisasi, pegawai, dan komunitas, sembari memastikan adanya mekanisme akuntabilitas yang jelas. Osborne dan Plastrik (1997) menjelaskan bahwa di negara berkembang, strategi ini perlu diterapkan secara selektif dan diimbangi dengan pembangunan sistem kontrol seperti manajemen informasi dan audit yang ketat. Dengan demikian, strategi ini mengubah bentuk dari aturan birokratis yang kaku menjadi kontrol melalui tanggung jawab, transparansi, dan keterlibatan langsung para pelaku. Hal ini memungkinkan birokrasi menjadi lebih responsif tanpa mengorbankan akuntabilitas.

5. *Strategy Budaya (Culture Strategy)*: Merupakan elemen kunci yang memiliki posisi yang unik dibandingkan empat strategi lain. Osborne dan Plastrik (1997) menegaskan bahwa perubahan budaya organisasi tidak bisa hanya mengandalkan *Core Strategy*, *Consequences Strategy*, *Customer Strategy*, atau *Control Strategy*. Keempatnya memang mampu memberi dorongan awal, tetapi pada titik tertentu, hambatan terbesar justru muncul dari pola pikir, kebiasaan, dan nilai yang sudah mengakar.

Di sinilah strategi budaya diperlukan untuk menyentuh aspek yang lebih dalam dari organisasi, yakni cara orang bekerja, berpikir, dan merasa. Ada tiga pendekatan utama yang digunakan dalam *Culture Strategy*, antara lain:

- a. Menghentikan Kebiasaan: *Breaking Habits*, yaitu menciptakan pengalaman baru yang mampu membentuk rutinitas berbeda. Osborne dan Plastrik menekankan bahwa pengalaman nyata jauh lebih kuat daripada sekadar instruksi; ketika pegawai merasakan langsung praktik baru, perlahan kebiasaan lama terkikis.
- b. Membangun Perasaan Bersama: *Touching Hearts*, yakni menggerakkan komitmen emosional. Budaya tidak akan

berubah jika hanya menyentuh logika, karena perubahan membutuhkan ikatan batin dan rasa memiliki.

- c. Mengubah Pikiran: *Winning Minds*, yaitu mengubah model mental atau cara pandang lama yang sering menghambat inovasi. Perubahan pola pikir ini menuntut komunikasi visi yang jelas, penyediaan informasi yang tepat, dan contoh nyata dari pemimpin.

Kunci keberhasilan *Culture Strategy* terletak pada kualitas kepemimpinan. Pemimpin harus menunjukkan komitmen nyata, berani mengambil risiko, dan bersedia menaruh reputasinya demi perubahan yang diyakini. Hanya dengan bukti kesungguhan itulah pegawai akan percaya, sehingga mereka berani melepaskan cara lama dan menerima budaya baru. Dengan kata lain, strategi budaya adalah fondasi yang menentukan apakah reformasi birokrasi bisa bertahan lama atau sekadar berhenti di permukaan.

Tabel 4 Ringkasan Lima Strategi Osborne dan Plastrik

No.	Sasaran Strategi	Jenis Strategi	Pendekatan Utama
1.	Tujuan	Strategi Inti	Kejelasan Tujuan Kejelasan Peran Kejelasan Arah
2.	Insentif	Strategi Konsekuensi	Persaingan Terkendali Manajemen Usaha Manajemen Kinerja
3.	Pertanggungjawaban	Strategi Pelanggan	Pilihan Pelanggan Pilihan Kompetitif Pemastian Mutu Layanan
4.	Kekuasaan	Strategi Kontrol	Organisasional Pemberdayaan Pegawai Pemberdayaan Masyarakat
5.	Budaya Organisasi	Strategi Budaya	Menghentikan Kebiasaan Membangun Perasaan Bersama Mengubah Pikiran

Sumber: Osborne dan Plastrik (1997)

Secara keseluruhan, kelima strategi ini berfungsi sebagai alat transformasi kelembagaan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan menerapkan kelima strategi ini sebagai alat analisis, penelitian ini berupaya menilai bagaimana strategi pelayanan informasi publik dirancang dan dijalankan.

2.6 Ruang Publik sebagai Pendekatan Partisipatif dalam Pelayanan Informasi

Jurgen Habermas merupakan filsuf generasi kedua Mazhab Frankfurt yang berusaha merekonstruksi pemikiran kritis pendahulunya dengan menawarkan paradigma baru berbasis komunikasi. Ia menjadi salah satu pemikir paling berpengaruh di dunia, dengan kontribusi di bidang filsafat, sosiologi, politik, hukum, dan teori sosial. Karyanya yang monumental, *“The Structural Transformation of the Public Sphere”* (1962), menguraikan asal-usul dan perkembangan ruang publik (*public sphere*) sejak abad ke-18, khususnya dalam konteks masyarakat borjuis Eropa.

Habermas menjelaskan bahwa ruang publik adalah arena di mana warga negara dapat berinteraksi secara bebas, bertukar gagasan, dan membentuk opini publik yang rasional. Dalam ruang publik yang ideal, semua individu memiliki posisi yang setara untuk berpartisipasi, sehingga tercipta diskursus rasional yang mampu memengaruhi kebijakan politik. Konsep ruang publik dari Jurgen Habermas menjelaskan pentingnya ruang sosial tempat warga berdiskusi, menyampaikan pendapat, dan membentuk opini publik (Rizqian, 2023).

Menurut Habermas (1962), suatu ruang publik dapat dikatakan berhasil apabila memenuhi tiga kriteria utama, antara lain:

1. Aksesibilitas terbuka, ruang publik harus terbuka bagi seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang atau posisi kelas sosial. Artinya, setiap individu, baik dari kelas ekonomi bawah maupun atas, memiliki kesempatan yang sama untuk terlibat dalam diskusi publik.
2. Kesetaraan partisipasi, setiap partisipan yang hadir dalam ruang publik memiliki hak dan kesempatan yang setara untuk memengaruhi jalannya diskursus melalui argumen yang mereka sampaikan. Dengan demikian,

opini yang terbentuk bukan hasil dominasi satu pihak, melainkan lahir dari pertukaran gagasan yang rasional.

3. Ketiadaan hierarki, ruang publik yang ideal ditandai dengan ketiadaan hierarki, tingkat aksesibilitas, otonomi, kualitas partisipasi, serta adanya aturan hukum yang menjamin kebebasan berpendapat. Dalam kerangka inilah, ruang publik berfungsi sebagai arena deliberasi yang demokratis, di mana wacana dan opini publik dapat berkembang secara terbuka dan setara (Azizah, 2023).

Ketiga kriteria di atas menjadi acuan penting untuk menilai sejauh mana instansi pemerintah tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga memberi ruang bagi masyarakat untuk memahami, mengkritisi, dan bahkan memengaruhi proses pengambilan keputusan. Dalam konteks pelayanan informasi, akses terhadap informasi yang terbuka dan mudah dijangkau mendorong partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan. Sebaliknya, keterbatasan akses dapat menghambat partisipasi, melemahkan kontrol sosial, dan memperlebar jarak antara pemerintah dan publik (Supriadi, 2017).

Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik harus dipahami tidak hanya sebagai bentuk transparansi administratif, tetapi juga sebagai proses komunikasi pemerintahan yang memungkinkan terjadinya interaksi dialogis antara negara dan warga. Dalam hal ini, pelayanan informasi publik menjadi titik temu antara komunikasi politik dan komunikasi organisasi yang saling mempengaruhi. Pemerintah tidak bisa hanya menyampaikan informasi satu arah, tetapi perlu membuka diri terhadap umpan balik dan suara masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Astuti dan Erman (2016). menunjukkan bahwa meskipun secara formal telah dibentuk PPID, hambatan struktural dan kultural masih membatasi terciptanya ruang publik yang ideal. Salah satu hambatan yang ditemukan adalah belum tersedianya ruang atau platform dialogis antara masyarakat dan pemerintah daerah, baik secara digital maupun fisik, yang memungkinkan partisipasi aktif dalam pengawasan dan kontrol terhadap kebijakan publik.

Dalam penelitian ini, konsep ruang publik digunakan sebagai pendekatan pendukung untuk melihat bagaimana strategi pelayanan informasi publik yang dijalankan oleh PPID BAPPEDA Provinsi Lampung tidak hanya berfokus pada ranah bisnis tetapi juga berkontribusi pada ranah sosial, yaitu pembentukan ruang diskusi yang partisipatif antara pemerintah dan masyarakat.

2.7 Integrasi Antar Teori

Penelitian ini menggunakan dua landasan teori utama untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan informasi publik di Bappeda Provinsi Lampung, yaitu teori *Reinventing Government* dari Osborne dan Plastrik (1997) serta teori Ruang Publik dari Jurgen Habermas (1962). Teori Osborne dan Plastrik digunakan untuk menganalisis strategi internal kelembagaan, sementara teori ruang publik Habermas digunakan untuk melihat aspek eksternal, yakni bagaimana pelayanan informasi publik membuka ruang diskursus dan partisipasi masyarakat.

Tabel 5 Integrasi Antar Teori

Aspek Integrasi	<i>Reinventing Government</i> (Osborne & Plastrik)	Ruang Publik (Habermas)	Posisi Teoretis Penelitian
Potensi Ketegangan	Pendekatan yang menekankan warga sebagai pelanggan bisa membuat mereka diposisikan secara pasif, sehingga partisipasi mendalam terabaikan.	Ide partisipasi yang setara dan diskusi rasional bisa terganggu oleh dominasi pendekatan manajerial yang fokus pada efisiensi.	Penelitian ini menyadari adanya ketegangan tersebut dan mengkaji bagaimana pendekatan manajerial dapat membatasi ruang partisipasi warga secara otentik.
Kompatibilitas	Upaya meningkatkan efisiensi layanan publik, seperti akses informasi yang lebih mudah, bisa menjadi dasar untuk mendorong partisipasi warga.	Proses diskusi publik yang kuat dapat memperkuat legitimasi kebijakan dan membuat layanan lebih responsif dan efisien secara sosial.	Penelitian ini mencari titik temu, yaitu bagaimana efisiensi dalam pelayanan informasi dapat mendorong partisipasi warga yang bermakna dan berorientasi publik.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

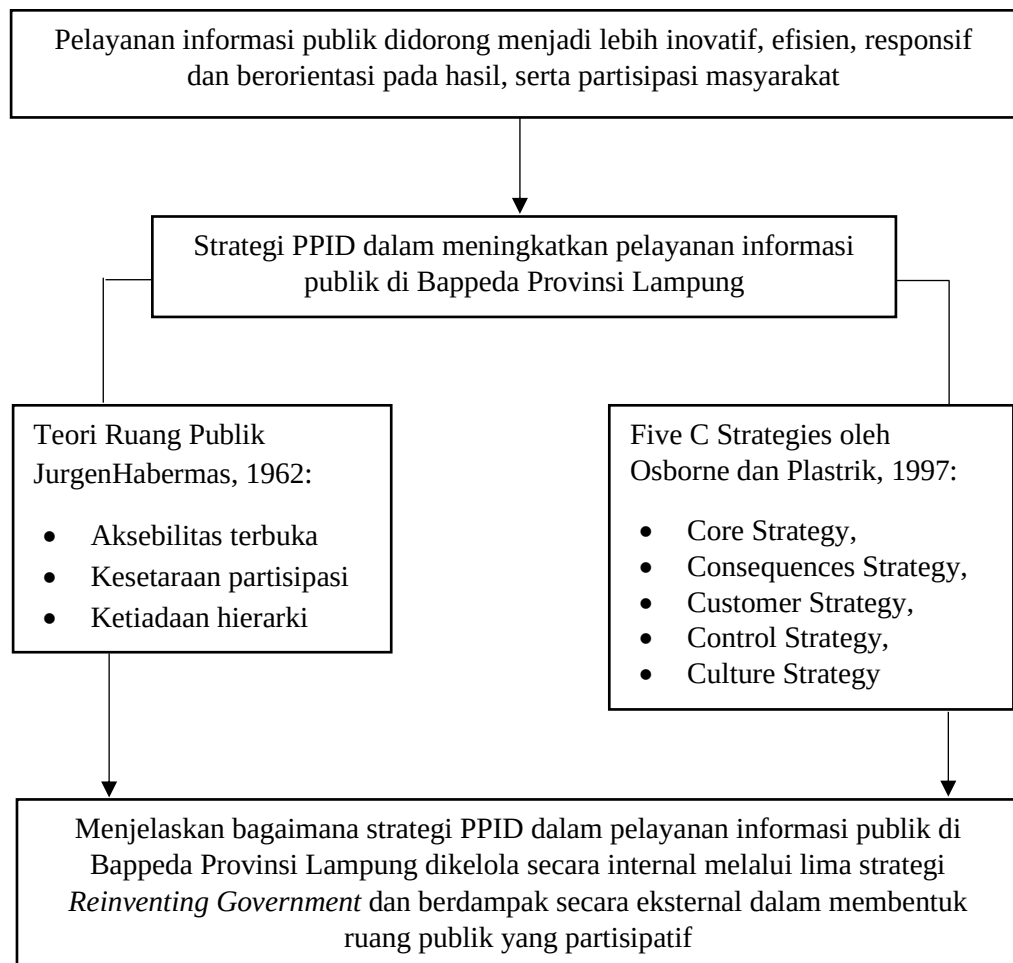
Kelima strategi yang ditawarkan Osborne dan Plastrik (1997), *Core Strategy*, *Consequences Strategy*, *Customer Strategy*, *Control Strategy*, dan *Culture Strategy*, digunakan untuk menilai apakah instansi telah mengalami reformasi manajerial menuju tata kelola yang lebih responsif dan berorientasi hasil. Sementara itu, Habermas menekankan pentingnya diskursus rasional dan komunikasi setara di ruang publik untuk menghasilkan legitimasi demokratis. Pelayanan informasi publik, dalam kerangka ini, seharusnya bukan hanya tentang kecepatan dan efisiensi, tetapi juga menyediakan ruang deliberatif yang memungkinkan masyarakat terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Meskipun demikian, terdapat potensi ketegangan filosofis antara pendekatan manajerial Osborne (1997) dan pendekatan deliberatif Habermas (1962). Osborne menyoroti pentingnya efisiensi dan orientasi terhadap pelanggan, namun pendekatan ini berpotensi menempatkan masyarakat hanya sebagai konsumen pasif, bukan sebagai aktor yang aktif dan deliberatif.

Kritik terhadap pandangan ini muncul dalam berbagai kajian, seperti yang disampaikan oleh Lukman Arif (2023) menjelaskan bahwa meskipun pendekatan *New Public Management* (NPM) yang menjadi dasar pemikiran Osborne, telah menghasilkan peningkatan efisiensi dalam biaya dan pelayanan publik, penekanannya pada manajemen kinerja dan audit justru dapat mengurangi ruang partisipasi masyarakat, terutama dalam konteks kebijakan sosial, akibat dari desentralisasi yang tidak disertai dengan penguatan kapasitas warga. Dalam konteks pelayanan informasi publik, *Customer Strategy* dan *Control Strategy* memang mendorong keterbukaan dan efisiensi, namun efektivitas dan legitimasi kebijakan hanya dapat dicapai bila disertai ruang partisipasi deliberatif sebagaimana dikemukakan Habermas (1962). Deliberasi sendiri berkontribusi pada efisiensi sosial dengan mengarahkan perhatian dari kepentingan individual menuju kepentingan kolektif, memungkinkan terwujudnya sinergi antara logika manajerial dan nilai partisipatif (Capraro et al., 2017).

Penelitian ini menempatkan posisi kritis bahwa *Five C Strategies* efektif dalam menata ulang kelembagaan internal secara efisien, namun belum memadai untuk menjelaskan dinamika partisipasi warga yang kompleks dan hierarkis dalam konteks birokrasi Indonesia. Teori ruang publik Habermas (1962) digunakan sebagai kerangka normatif untuk mengidentifikasi sejauh mana strategi pelayanan informasi publik membuka ruang komunikasi dua arah. Namun, penerapannya perlu disesuaikan dengan kondisi sosio-politik lokal, termasuk dominasi kelompok mayoritas dan identitas keagamaan dalam ruang publik (Zandro dan Prasetyo, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini menemukan bahwa celah di antara ketegangan kedua teori tersebut terletak pada aspek Interaktivitas (Komunikasi Dua Arah). Strategi manajerial Osborne dan Plastrik diposisikan sebagai prasyarat, yaitu menyediakan infrastruktur data yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Namun, infrastruktur ini tidak boleh berhenti sebagai layanan pasif. Celah integrasinya adalah ketika efisiensi sistem tersebut digunakan untuk memfasilitasi ruang dialog sebagaimana diidealkan oleh Habermas. Dengan kata lain, *Five C's Strategies* harus mampu mentransformasi masyarakat dari sekadar “pelanggan” yang menerima data secara pasif menjadi “warga negara” yang terlibat aktif dalam menilai dan mendiskusikan data tersebut. Di titik interaktivitas inilah, efisiensi manajerial bertemu dengan kualitas demokrasi, sehingga pelayanan informasi tidak hanya bersifat informatif (tersedia), tetapi juga deliberatif (didiskusikan).

2.8 Kerangka Berpikir



Gambar 2. Kerangka Berpikir.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Kerangka berpikir ini berangkat dari upaya PPID Bappeda Provinsi Lampung dalam meningkatkan pelayanan informasi publik agar lebih inovatif, efisien, responsif, dan partisipatif. *Five C Strategies* oleh Osborne dan Plastrik (1997) digunakan untuk menganalisis strategi PPID Bappeda Provinsi Lampung dalam mengelola pelayanan informasi. Sementara itu, teori Ruang Publik J urgen Habermas (1962) diposisikan sebagai kerangka sosial yang melengkapi analisis agar tidak semata berorientasi pada manajemen bisnis.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, karena fokus pada pemahaman mendalam mengenai strategi peningkatan pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung. Dalam pendekatan studi kasus, peneliti melakukan analisis mendalam terhadap suatu kasus yang bisa berupa program, peristiwa, aktivitas, proses, atau individu tertentu. Kasus tersebut memiliki batasan yang jelas dalam hal waktu dan lokasi, peneliti mengumpulkan data secara rinci melalui berbagai teknik pengumpulan data (Creswell, 2023, hlm. 15).

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif berlandaskan paradigma postpositivisme yang melihat realitas sosial sebagai sesuatu yang kompleks, dinamis, dan penuh makna. Sementara Creswell (2023, hlm.5) menekankan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap masalah sosial, dengan proses yang fleksibel, pengumpulan data langsung di lapangan, serta analisis induktif dari data spesifik menuju tema umum.

Metode kualitatif dipilih peneliti untuk melakukan eksplorasi yang mendalam terhadap situasi sosial yang berlangsung secara alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrument utama. Oleh karena itu, pendekatan ini relevan untuk menggali makna, dinamika interaksi, dan konteks kelembagaan yang butuh diteliti lebih dalam.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Provinsi Lampung, yang terletak di jalan Robert Wolter Monginsidi No. 233, Teluk Betung utara, Kota Bandar Lampung. Lokasi ini dipilih karena Bappeda Provinsi Lampung merupakan salah satu badan publik strategis yang telah membentuk PPID Pembantu dan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik sesuai amanat Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008.

3.3 Fokus Penelitian

Dalam pendekatan kualitatif, fokus penelitian bersifat fleksibel dan tidak ditentukan secara sempit sejak awal. Fokus justru berkembang seiring pemahaman peneliti terhadap konteks sosial yang diteliti. Fokus dalam penelitian kualitatif diarahkan untuk memahami interaksi antara tempat, pelaku, dan aktivitas secara mendalam dalam suatu konteks tertentu. (Sugiyono, 2023, hlm. 274).

Berdasarkan konteks permasalahan dan kerangka berpikir yang telah disusun, fokus penelitian dirinci ke dalam tabel berikut:

Tabel 6. Fokus Penelitian

No.	Fokus Penelitian
1	Penerapan lima strategi <i>Reinventing Government</i> (inti, konsekuensi, pelanggan, kontrol, dan budaya) dalam upaya peningkatan pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung
2	Kontribusi strategi pelayanan informasi publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung terhadap terbentuknya ruang publik yang lebih terbuka dan partisipatif.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

3.4 Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif, istilah “informan” lebih digunakan dibandingkan dengan istilah “responden” sebagaimana lazim dalam penelitian kuantitatif. Penelitian ini tidak berangkat dari populasi dan sampel statistik, melainkan dari suatu situasi sosial tertentu yang terdiri dari tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2023, hlm. 285).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik *purposive*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, informan utama berasal dari unsur internal Bappeda Provinsi Lampung, khususnya dari struktur PPID yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses perencanaan, pengelolaan, dan penyampaian informasi publik. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, dengan mempertimbangkan relevansi peran mereka terhadap fokus penelitian, terutama dalam penerapan strategi pelayanan informasi publik berdasarkan lima strategi Osborne dan Plastrik (1997) dalam kerangka *Reinventing Government*.

Selain itu, penelitian ini melibatkan informan eksternal dari dua kelompok. Pertama, masyarakat atau pemohon informasi yang pernah mengakses layanan PPID Bappeda Provinsi Lampung dalam satu hingga dua tahun terakhir, untuk memperoleh perspektif mengenai pengalaman, hambatan, dan kepuasan sebagai penerima layanan. Kedua, perwakilan dari Komisi Informasi Provinsi Lampung, sebagai pihak pengawasan yang dapat memberikan penilaian objektif terhadap strategi pelayanan informasi serta kontribusinya dalam membentuk ruang publik yang transparan dan partisipatif.

Tabel 7 Informan Penelitian

No.	Informan	Tanggal Wawancara	Informasi yang di dapatkan
1	Siti Masitoh, S.E. (Tim PPID Bappeda Provinsi Lampung, Bidang Pendukung dan Sekretariat)	17 Oktober 2025 27 Oktober 2025	Menjelaskan bahwa misi PPID Bappeda Provinsi Lampung sudah dipahami tim dan tugas terbagi jelas (SK TTE 2024), dengan peningkatan fokus pada pelayanan ramah kelompok rentan (aksesibilitas). Sebagai PPID pembantu, kinerja diukur via SKP e-

No.	Informan	Tanggal Wawancara	Informasi yang di dapatkan
			Kinerja dan SISMA SIGER (survei kepuasan), di mana PPID Bappeda selalu meraih peringkat satu penilaian Komisi Informasi. Budaya kerja sangat terbuka sesuai tuntutan Zona Integritas, dengan batasan informasi dikecualikan, dan koordinasi internal yang fleksibel.
2	Khusnul Aulia, S.I.Kom. (Tim PPID Bappeda Provinsi Lampung, Bidang Pendukung dan Sekretariat)	16 Oktober 2025 27 Oktober 2025	Menjelaskan PPID Bappeda Provinsi Lampung menganggap masyarakat sebagai pelanggan, menjamin akurasi data melalui koordinasi instansi. Partisipasi publik diakomodasi melalui FKP masukan dipertimbangkan dalam perencanaan. Akses informasi terbuka (<i>website</i> , medsos) dan komunikasinya sudah dua arah.
3	Erizal, S.Ag., M.H., C.Med. (Ketua Komisi Informasi Provinsi Lampung)	02 Oktober 2025	Memberikan pandangan umum tentang pentingnya peran PPID dalam menjamin keterbukaan informasi publik. Menjelaskan fungsi pengawasan dan penilaian dari Komisi Informasi terhadap pelaksanaan keterbukaan informasi di OPD, termasuk Bappeda Provinsi Lampung, serta pentingnya peningkatan inovasi dan kecepatan respons pelayanan informasi publik.
4	Devega Claudia (Calon Dosen, FTK Global Madani University)	06 Oktober 2025	Menilai akses informasi cukup mudah, namun belum semua orang paham teknologi. Menganggap pelayanan PPID Bappeda cukup adil tanpa adanya jalur khusus. Belum pernah memberikan saran secara langsung. Merasa termotivasi berkontribusi dalam pembangunan daerah karena data yang diperoleh relevan dengan bidang perencanaannya.
5	M. Hafiz (Fresh Graduate)	06 Oktober 2025	Menilai akses <i>website</i> cukup mudah, namun informasi terkadang belum lengkap atau diperbarui. Menyebut layout <i>website</i> perlu disusun ulang agar lebih mudah diakses oleh masyarakat awam. Menganggap semua masyarakat diperlakukan sama, tetapi forum diskusi antara pemerintah dan masyarakat masih kurang efektif. Menyarankan forum musyawarah langsung dengan masyarakat asli daerah.

No.	Informan	Tanggal Wawancara	Informasi yang di dapatkan
6	Fatimah K. Dewi (CPNS)	06 Oktober 2025	Mengakses data secara offline dan merasa pelayanan sangat baik dan informatif. Tidak menemukan perbedaan perlakuan antara masyarakat umum dan pihak yang dikenal. Menyebut adanya formulir saran setelah pelayanan, namun tidak mengetahui tindak lanjutnya. Termotivasi untuk berkontribusi dalam pembangunan daerah sesuai latar belakang pendidikannya.
7	Khoirunnisa Al Hannyah (Mahasiswa)	06 Oktober 2025	Menggunakan <i>website</i> untuk mencari struktur organisasi, namun kesulitan karena tampilan dan informasi belum lengkap. Menganggap akses bisa dilakukan semua orang, tapi tidak semua memahami informasi yang disediakan. Menilai pentingnya ruang saran bagi masyarakat. Tertarik terlibat dalam pembangunan daerah, terutama dalam bidang tata ruang, dan menyarankan penyampaian informasi publik dikemas lebih menarik di media sosial.
8	Ghina Kunirunnisa (Pegawai)	06 Oktober 2025	Menilai akses informasi tergantung jenis data; data terbaru sering sulit ditemukan di <i>website</i> . Pelayanan offline mudah dan adil bagi semua. Setelah memperoleh data, diberikan formulir saran namun belum tahu tindak lanjutnya. Menganggap penting pembuktian tindak lanjut dari saran masyarakat melalui hasil nyata.
9	Aviolia (Mahasiswa)	08 Oktober 2025	Mendapat layanan offline yang mudah, cepat, dan informatif. Meski data yang dibutuhkan tidak sepenuhnya tersedia, Bappeda Provinsi Lampung memberi arahan jelas untuk mengakses instansi lain. Menilai semua masyarakat mendapat kesempatan yang sama dan diberi formulir penilaian pelayanan, namun tidak ada tanggapan langsung dari pihak Bappeda Provinsi Lampung
10	Vania Sani (Mitra Pengolahan Peta di BPS Kabupaten)	09 Oktober 2025	Mengajukan data secara offline dan mendapat pelayanan cepat, tetapi tidak ada tindak lanjut informasi. Menilai semua pemohon mendapat perlakuan yang sama, meskipun tindak lanjut pelayanan perlu ditingkatkan. Menyarankan Bappeda Provinsi Lampung agar lebih aktif memperbarui

No.	Informan	Tanggal Wawancara	Informasi yang di dapatkan
			informasi dan membuka tindak lanjut permohonan data secara transparan.
11	Sindi Kapury (Staf Operasional dan Administrasi Travel)	10 Oktober 2025	Menilai akses <i>website</i> mudah namun informasi belum lengkap dan tidak rutin diperbarui. Pelayanan offline cepat dan ramah. Semua pemohon mendapat perlakuan sama tanpa jalur khusus. Pernah diberi link kuesioner dan melihat adanya forum diskusi publik melalui media sosial. Menyarankan peningkatan publikasi informasi agar masyarakat awam lebih memahami arah pembangunan daerah.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

Dengan demikian, penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur dan berlapis, mencakup penyedia layanan, penerima layanan, dan pengawas eksternal, guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap praktik strategi pelayanan informasi publik di lingkungan Bappeda Provinsi Lampung.

Perlu diperhatikan bahwa informan dari kelompok pengguna layanan (masyarakat) dalam penelitian ini secara dominan memiliki latar belakang akademik atau kedekatan dengan lingkungan birokrasi, seperti mahasiswa dan CPNS. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang mendalam terkait aspek teknis pelayanan informasi, namun di sisi lain memberikan karakteristik persepsi yang cenderung bersifat akademik dalam meninjau strategi pelayanan PPID BAPPEDA Provinsi Lampung.

3.5 Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari informan yang dianggap memahami secara mendalam tentang situasi sosial yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam dan observasi langsung kepada pejabat PPID pembantu Bappeda Provinsi Lampung, Komisi

Informasi Provinsi Lampung serta masyarakat sebagai pemohon informasi publik.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan topik penelitian dan berfungsi untuk memperkuat dan melengkapi informasi dari data primer. Dalam penelitian ini, sumber sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen Laporan Tahunan PPID Bappeda Provinsi Lampung, dokumen teknis internal PPID, Laporan Indeks Keterbukaan Informasi Publik, peraturan perundang-undangan, serta artikel ilmiah dan buku yang relevan. Data sekunder berfungsi untuk memberikan konteks regulatif dan administratif, serta menjadi bahan triangulasi terhadap temuan dari wawancara atau observasi di lapangan.

Tabel 8. Tabel Dokumen

No.	Nama Dokumen	Data yang didapat
1	Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik PPID BAPPEDA Provinsi Lampung	Data permohonan informasi, kanal layanan, SOP pelayanan, pemohon layanan, hasil survei IKM, media komunikasi, dan kendala.
2	Laporan Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Provinsi Lampung	Penilaian terhadap kualitas layanan informasi publik, kompetensi SDM PPID, dan koordinasi internal antarbidang.
3	Peraturan Gubernur Lampung tentang Keterbukaan Informasi Publik	Dasar hukum pelaksanaan layanan informasi publik dan tugas PPID.
4	SK PPID 2024	Struktur Organisasi PPID Pembantu Bappeda Provinsi Lampung. Susunan jabatan dan fungsi masing-masing koordinator dalam pelayanan informasi.
5	RPJMD Provinsi Lampung Tahun 2025-2029	Hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan triangulasi, yaitu penggabungan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperkuat validitas dan kedalaman informasi yang diperoleh. Triangulasi dimaksudkan untuk memperluas pemahaman peneliti terhadap fenomena yang diteliti serta menguji konsistensi data dari berbagai sumber (Sugiyono, 2023, hlm. 296-317).

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan Bappeda Provinsi Lampung, khususnya pada unit-unit yang terkait dengan pengelolaan dan pelayanan informasi publik oleh PPID. Peneliti melakukan observasi partisipatif moderat, yaitu dengan mengamati aktivitas aktor-aktor yang terlibat sambil sesekali berinteraksi untuk memperoleh pemahaman tentang perilaku, proses, dan dinamika layanan informasi yang berlangsung (Sugiyono, 2023, hlm. 300). Objek observasi meliputi ruang pelayanan, alur permohonan informasi, interaksi antar petugas, serta respons terhadap masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan metode semi-terstruktur, metode ini digunakan untuk menggali informasi secara lebih fleksibel namun tetap terarah sesuai fokus penelitian. Tujuan dari wawancara semi-terstruktur adalah mendorong pihak atau informan yang diwawancara memberikan pendapat dan ide-idenya sehingga peneliti dapat meneukan permasalahan secara lebih terbuka (Sugiyono, 2023, hlm.306).

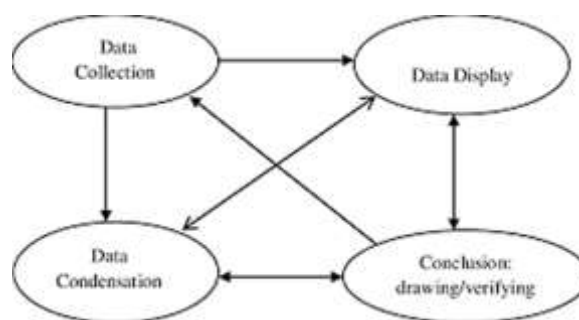
3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dari observasi dan wawancara. Dokumen yang dikaji antara lain ialah dokumen Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik oleh PPID Bappeda Provinsi Lampung dan dokumen internal lain yang relevan. Dokumen ini berfungsi

sebagai bukti administratif yang menguatkan atau menyeimbangkan informasi verbal dari wawancara maupun observasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus selama proses penelitian, sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2023, hlm. 321-330), proses analisis mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.



Gambar 3 Komponen dalam Analisis Data Kualitatif/Model Interaktif.

Sumber: Sugiyono, 2023

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada aspek penting, serta menyederhanakan data dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi. Reduksi dilakukan selama proses pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dengan tujuan agar memperoleh data yang lebih tajam, tersusun, dan sesuai fokus penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap setelah reduksi data ialah penyajian data, yaitu menyajikan data dalam bentuk naratif dan tabel. Penyajian ini bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dan untuk memudahkan dalam

melakukan analisis lebih lanjut. Penyajian data juga membantu dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antar kategori temuan.

3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)
Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat muncul sejak awal pengumpulan data, namun masih bersifat sementara dan dapat berubah. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi penelitian, diwujudkan dalam teks naratif yang menjelaskan bagaimana strategi yang dilakukan oleh Bappeda Provinsi Lampung dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

3.8 Teknik Interpretasi Data

Dalam penelitian kualitatif, validitas dan reabilitas lebih dikenal sebagai keabsahan data, yang mengacu pada empat kriteria utama menurut Lincoln dan Guba (1985) yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2023, hlm. 361-373). Uji keabsahan data merupakan aspek yang fundamental untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan realitas di lapangan.

1. Kredibilitas (*Credibilitas*)

Mengacu pada tingkat kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Kredibilitas tinggi jika data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Untuk meningkatkan kredibilitas, digunakan beberapa teknik berikut:

- a. Triangulasi: Triangulasi akan dilakukan untuk memvalidasi data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode. Peneliti akan membandingkan data yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan dokumentasi resmi (seperti laporan tahunan, SOP, dan regulasi) serta observasi langsung di lapangan. Tujuannya bukan untuk mencari kebenaran tunggal, melainkan memperkuat pemahaman terhadap fenomena yang sedang dikaji.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas berkaitan dengan kemungkinan penerapan hasil penelitian di konteks atau tempat lain yang memiliki karakteristik serupa. Untuk mendukung transferabilitas, peneliti akan memberikan deskripsi kontekstual yang mendalam dan rinci mengenai Bappeda Provinsi Lampung, termasuk struktur organisasinya, regulasi internal, dan karakteristik demografi informan. Dengan demikian, pembaca atau peneliti lain dapat menilai relevansi temuan penelitian ini untuk diterapkan di instansi lain.

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Dependabilitas merupakan bentuk reliabilitas dalam penelitian kualitatif. Artinya, proses penelitian harus dapat ditelusuri dan dapat dipertanggungjawabkan secara logis. Peneliti akan mendokumentasikan setiap tahapan secara rinci, mulai dari perumusan masalah, teknik pengumpulan data, hingga proses analisis dan interpretasi data. Catatan ini akan berfungsi sebagai jejak audit (*audit trail*) yang dapat dievaluasi oleh pembimbing atau pihak ketiga untuk memastikan bahwa proses penelitian telah dilakukan secara konsisten dan logis.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas berkaitan dengan objektivitas data, yakni apakah temuan penelitian berasal dari informasi informan, bukan hasil subjektivitas atau asumsi peneliti semata. Untuk mendukung konfirmabilitas, peneliti harus menyediakan jejak audit dan bukti dokumentasi seperti catatan lapangan, dokumen resmi, ataupun transkrip wawancara, serta memastikan bahwa proses interpretasi data dilakukan secara sistematis, transparan, dan dapat diverifikasi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dianalisis, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan lima strategi *Reinventing Government* oleh Osborne dan Plastrik (1997) pada PPID Bappeda Provinsi Lampung telah membentuk dasar transparansi melalui penyediaan informasi publik, pengelolaan kanal digital, serta beberapa upaya peningkatan kinerja internal. Namun demikian, implementasi strategi tersebut belum sepenuhnya berjalan secara konsisten. Masih ditemukan ketidakteraturan dalam koordinasi internal, pergeseran tanggung jawab, serta mekanisme pelayanan informasi yang cenderung bersifat administratif. Oleh karena itu, penerapan lima strategi *Reinventing Government* baru memberikan penguatan pada level infrastruktur pelayanan informasi, tetapi belum menghasilkan pola kerja yang sepenuhnya terukur, stabil, dan akuntabel secara berkelanjutan.
2. Kontribusi strategi pelayanan informasi publik terhadap pembentukan ruang publik partisipatif juga menunjukkan capaian yang berbeda pada tiap arena. Pada level forum kebijakan, khususnya melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), Bappeda Provinsi Lampung telah menyediakan ruang partisipasi yang relatif setara bagi berbagai pemangku kepentingan untuk menyampaikan pandangan dan masukan terhadap kebijakan perencanaan pembangunan. Namun, ruang deliberasi tersebut belum terhubung secara sistematis dengan mekanisme komunikasi PPID dan kanal digital pelayanan informasi. Pada sisi lain, ruang publik yang terbentuk melalui kanal digital PPID masih didominasi oleh pola komunikasi satu arah. Meskipun akses terhadap informasi telah terbuka melalui *website*, media

sosial, dan Daftar Informasi Publik (DIP), belum tersedia mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan argumen, menilai kebijakan, atau terlibat dalam diskusi secara setara dan berkelanjutan. Jika ditinjau berdasarkan kriteria ruang publik Habermas (1962), yakni akses terbuka, kesetaraan partisipasi, dan pertukaran argumen tanpa dominasi, PPID Bappeda Provinsi Lampung baru memenuhi unsur aksesibilitas awal, sementara dimensi deliberatif belum sepenuhnya terwujud.

Secara teoretis, temuan penelitian ini menempatkan kasus PPID Bappeda Provinsi Lampung pada tahap maturitas awal, yaitu fase ketika pemerintah telah menyediakan infrastruktur transparansi dan ruang konsultasi kebijakan, tetapi belum mampu mendorong integrasi komunikasi dua arah dan proses deliberasi publik yang terlembaga dan berkesinambungan. Hal ini menunjukkan bahwa model *Reinventing Government* (1997) efektif dalam memperkuat fondasi transparansi, namun belum cukup untuk menghasilkan ruang publik deliberatif sebagaimana dikonsepsikan oleh Habermas (1962).

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa PPID Bappeda Provinsi Lampung telah menjadikan transparansi sebagai komitmen dasar dalam pelayanan informasi publik. Akan tetapi, proses menuju ruang publik yang partisipatif masih memerlukan penguatan pada aspek konsistensi koordinasi internal, mengembangkan mekanisme komunikasi publik yang terstruktur, serta peningkatan kualitas interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan, peneliti memberikan beberapa saran strategis yang diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan dan pengembangan pelayanan informasi publik:

1. Implikasi Teoretis

- a. Penelitian selanjutnya perlu mengembangkan indikator operasional yang lebih spesifik untuk menilai ruang publik, seperti ukuran keterbukaan akses informasi, tingkat partisipasi masyarakat dalam kanal digital, kualitas interaksi dua arah, serta kemampuan lembaga

menyediakan ruang argumentasi yang setara. Indikator ini penting agar konsep ruang publik tidak hanya dipakai secara normatif, tetapi dapat diukur secara lebih sistematis dalam konteks pelayanan informasi publik.

- b. Kajian mengenai hubungan antara strategi manajerial dalam *Reinventing Government* (1997) dan proses pembentukan ruang publik (1962) perlu diperluas, agar teori-teori tersebut dapat digunakan secara lebih operasional dalam menilai kinerja PPID atau lembaga sejenis.

2. Implikasi Praktis

- a. PPID Bappeda Provinsi Lampung perlu memperkuat konsistensi koordinasi, khususnya dengan memastikan dokumentasi rapat dan tindak lanjut kegiatan PPID dilakukan secara rutin agar alur kerja tidak bergantung pada pemahaman masing-masing bidang.
- b. Kanal digital sebaiknya tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi, tetapi juga dibangun sebagai ruang interaksi dua arah, seperti forum tematik, sesi tanya jawab terjadwal, atau mekanisme umpan balik yang lebih jelas.
- c. Untuk memastikan sarana layanan bagi kelompok rentan benar-benar digunakan, perlu meningkatkan pemanfaatan sarana inklusif melalui kolaborasi dengan organisasi disabilitas dan promosi kreatif di media sosial. Hal ini penting untuk membangun *awareness* kelompok rentan bahwa Bappeda Provinsi Lampung telah menyediakan ruang yang ramah dan terbuka, sehingga fasilitas yang ada tidak hanya menjadi pemenuhan regulasi formal semata.
- d. Bappeda Provinsi Lampung perlu memperjelas mekanisme penyelenggaraan FKP, terutama terkait frekuensi, dokumentasi hasil, dan tindak lanjut masukan peserta, serta mengintegrasikan hasil forum dengan kanal komunikasi PPID agar proses partisipasi publik berlangsung lebih berkelanjutan.
- e. PPID Bappeda Provinsi Lampung perlu mengatasi fenomena pergeseran *shifting accountability* dengan penyusunan Nota Kesepahaman (MoU) internal atau *Service Level Agreement* (SLA)

yang spesifik dengan instansi terkait, yakni Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) serta Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung.

- f. Internalisasi nilai keterbukaan informasi perlu diperkuat melalui kebiasaan kerja sehari-hari dan pemanfaatan e-Kinerja sebagai sarana evaluasi perilaku, agar keterbukaan tidak hanya berjalan karena arahan pimpinan atau insentif.

3. Saran Penelitian Selanjutnya

- a. Studi komparatif antar-OPD atau antarprovinsi dapat memberikan gambaran tingkat maturitas ruang publik secara lebih luas.
- b. Penelitian dapat mengembangkan instrumen kuantitatif untuk mengukur kualitas interaksi publik di kanal digital pemerintah.
- c. Penelitian *longitudinal* diperlukan untuk melihat perubahan setelah lembaga melakukan perbaikan, sehingga perkembangan ruang publik dapat dinilai secara lebih akurat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki keterbatasan pada aspek keberagaman profil informan dari kelompok masyarakat umum. Persepsi yang dihimpun dalam penelitian ini cenderung bersifat akademik, mengingat informan pengguna layanan yang terlibat mayoritas berasal dari kalangan mahasiswa dan individu dengan latar belakang pendidikan tinggi. Keterbatasan ini menyebabkan umpan balik yang diperoleh lebih banyak menyoroti sisi teknis dan administratif yang bersifat teoritis-akademik, sehingga belum sepenuhnya memotret persepsi masyarakat umum dengan latar belakang pekerjaan atau pendidikan yang lebih heterogen. Oleh karena itu, hal ini menjadi celah penelitian (*research gap*) bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi efektivitas pelayanan informasi publik dari sudut pandang kelompok masyarakat non-akademik guna mendapatkan gambaran inklusivitas layanan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2017). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262. <https://doi.org/10.24912/jm.v20i2.47>
- Aminah, S. (2025). Implementasi Konsep Benchmarking untuk Meningkatkan Kinerja Institusi Pendidikan. Al-Mutharahah: *Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan*, 22(01), 90-105.
- Anggreani, M. D., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). Ruang Publik Virtual Sebagai Pintu Komunikasi Government to Citizen (Studi Kasus: Perbandingan Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta dan Surabaya). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 203-220. <http://dx.doi.org/10.25157/moderat.v6i1.3165>
- Aklil, M. (2025). Taktik Pengaruh dalam Kepemimpinan. *Journal Of Administrative And Social Science*, 6(2), 353-374.
- Al-Fatih, S., & Sinha, S. (2024). Capturing Law Reform in The Digital Age: Indonesian and Estonian Perspectives. *Indonesia Law Reform Journal*, 3(3), 304–315. <https://doi.org/10.22219/ilrej.v3i3.31970>
- Apriyanto, S. D., Fitriaty, F., & Indrawijaya, S. (2023). Model *Reinventing Government* Menuju Pemerintahan yang Baik (Good Government Governance). *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 1246. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.1115>
- Arpriansyah, M., & Wibowo, N. E. (2024). Kinerja Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Ppid Pelaksana Di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah). *Edu Sociata: Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 7(2), 776-791. <https://doi.org/10.33627/es.v7i2.3019>
- Arif, L. (2023). New Public Management Critical Riview. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(9), 1911–1919. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i09.419>
- Ashshiddiqi, M. T., Nisa, E. A., Hasanah, F. U., Juniar, F., & Pamungkas, H. A. (2021). Strategi Entrepreneurial Government Dalam Pelaksanaan

- Reformasi Birokrasi. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(2), 57–67.
<https://doi.org/10.15575/jim.v2i2.14380>
- Astuti, H., & Erman, E. (2016). Implementasi keterbukaan informasi publik (KIP) di Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2011-2015. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 3(2), 1–10.
<https://media.neliti.com/media/publications/122919-ID-implementasi-keterbukaan-informasi-publi.pdf>
- Azizah, K. (2023). Teori Public Sphere dalam Komunikasi Politik. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(5), 3461.
<https://doi.org/10.35931/aq.v17i5.2649>
- Bastian. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu. *Journal of Politics and Democracy*, 5(1), 01–13.
<https://doi.org/10.61183/polikrasi.v5i1.102>
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework 1. *European law journal*, 13(4), 447-468.
- Butarbutar, M., Kato, I., Sahir, S. H., Nainggolan, N. T., Weya, I., Simatupang, S., Purba, S., Butarbutar, N., Lie, D., Mu'adzah, D. G., Sugiarto, M., & Munthe, R. N. (2021). *Teori Perilaku Organisasi*. (R. Watrianthos & J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Capraro, V., Corgnet, B., Espín, A. M., & Hernán-González, R. (2017). Deliberation favours social efficiency by making people disregard their relative shares: Evidence from USA and India. *Royal Society Open Science*, 4(2). <https://doi.org/10.1098/rsos.160605>
- Creswell, J. W. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.)*. California: SAGE Publications.
- Dahlgren, P. (2005). The Internet, public spheres, and political communication: Dispersion and deliberation. *Political communication*, 22(2), 147-162.
- Dahlberg, Z., & Mancewicz, B. (2021). The virtual public sphere and social movements on social media.
- Engida, Z. M., Alemu, A. E., & Mulugeta, M. A. (2022). The effect of change leadership on employees' readiness to change: the mediating role of organizational culture. *Future Business Journal*, 8(1), 31.
<https://doi.org/10.1186/s43093-022-00148-2>
- Firmansyah, I. (2019). Pengaruh kepemimpinan, realisasi anggaran, *Reinventing Government* dan pengendalian internal pemerintah terhadap kinerja operasional. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 4(3), 192– 207.

- Fraser, N. (2024). *Rethinking the Public Sphere: A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy 1*. In *New Critical Writings in Political Sociology* (pp. 489-513). Routledge.
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91-102.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public administration*, 69(1), 3-19.
- Kristiyanto, E. N. (2016). Urgensi keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 16(2), 231-244.
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- Laporan Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Provinsi Lampung Tahun 2024
- Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik BAPPEDA Provinsi Lampung (2019-2024)
- Lee, S., & Ospina, S. M. (2022). A framework for assessing accountability in collaborative governance: A process-based approach. *Perspectives on Public Management and Governance*, 5(1), 63-75. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvab031>
- Lestari, N. M., Widnyani, I. A. P. S., & Dewi, N. D. U. (2023). Efektivitas Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di KPU Kabupaten Karangasem. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(2), 76–82. <https://doi.org/10.22225/jcpa.3.2.2023.76-82>
- Madjid, L. (2017). Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 8(2), 130-140. <https://doi.org/10.47030/administrasita.v8i2.166>
- Maguregi, L., Corral-Lage, J., Saitua-Iribar, A., & Peña-Miguel, N. (2025). Characteristics of Transparent Information: A Stakeholder Approach in Spanish Non-Profit Organisations. *Journal of the Knowledge Economy*, 1-26. <https://doi.org/10.1007/s13132-025-02780-z>
- Manurung, N., Zainal, V. R., & Hakim, A. (2023). The role of leadership in forming organizational culture within the directorate general of teachers and educational personnel ministry of education, culture, research and technology. *Journal of Economics and Business Ubs*, 12(5), 3377-3385. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i5.672>

- Mardiasmo, M. B. A. (2021). *Otonomi & manajemen keuangan daerah: edisi terbaru*. Penerbit Andi.
- Mawarni, I., Saleh, R., Revita, N., & Pratisila, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *JURNAL EKOBIS Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 49-67.
- McBride, K., Toots, M., Kalvet, T., & Krimmer, R. (2018). Leader in e-government, Laggard in open data: Exploring the case of Estonia. *Revue Francaise d'Administration Publique*, 167(3), 613–625. <https://doi.org/10.3917/rfap.167.0613>
- Morales-Huamán, H. I., Medina-Valderrama, C. J., Valencia-Arias, A., Vasquez-Coronado, M. H., Valencia, J., & Delgado-Caramutti, J. (2023). Organizational culture and teamwork: A bibliometric perspective on public and private organizations. *Sustainability*, 15(18), 13966. <https://doi.org/10.3390/su151813966>
- Multazam, M., & Sadad, A. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir. *Cross-border*, 5(2), 1057-1080.
- Muzhaffar, R. A., & Nurdin, I. (2025). Persepsi Pengguna Terhadap Transparansi Informasi Publik Pada Website Ppid Di Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan (Doctoral dissertation, IPDN).
- Nashar, A. (2019). Birokrasi Pemerintah Daerah Dalam Perspektif *Reinventing Government* “How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector” Abdul. *Journal of Political Science*, 1(1), 1–12.
- Nur'Illiyyien, Haliah, & Kusumawati, A. (2023). Reinventing Government Dalam Pencegahan fraud pada sector publik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(3), 259–265. <https://doi.org/10.31850/economos.v6i3.2736>
- Osborne, David and Ted Gaebler. (1992). *Reinventing Government: How the enterpeneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley Publishing Company. Inc.
- Osborne, David & Peter Plastrik. (1997). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. Addison-Wesley.
- Oktarina, Y., Aima, H., Lusiana, L., Sari, S., Rafk, R., & Nofriadi, N. (2024). Pengaruh Delegasi, Otoritas, Tanggung Jawab Terhadap Kinerja Pegawai. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 4(1), 38-43. <https://doi.org/10.51903/dinamika.v4i1.418>
- Papacharissi, Z. (2002). The virtual sphere: The internet as a public sphere. *New media & society*, 4(1), 9-27.

- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 mengatur tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Tata Tertib Penyelenggaraan Data dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Negara-Negara Sekitarnya
- Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri PAN RB No. 16 Tahun 2017 mengatur tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Purnomo, Y. J., & Ausat, A. M. A. (2024). The Role of Value-Based Leadership in Shaping an Organizational Culture that Supports Sustainable Change. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 2(1), 430-435.
- Rachim, A. (2025). *Pemasaran Kebijakan Publik: Membangun Sistem Pelayanan Kesehatan Berbasis Masyarakat*. PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia.
- Rahmadani, S., & Haryadi, H. (2025). Business Strategy Innovation Based on Business Model Canvas (BMC) Case Study of Underpriced Skincare Store. *Holistic Science*, 5(2), 295-305. <https://doi.org/10.56495/hs.v5i2.1207>
- Risyah, V. (2025). Peningkatan Sistem Akuntabilitas Kinerja Kemendagri melalui Cascading Perencanaan: Alternatif Kebijakan dan Rekomendasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 10(1), 60-76.
- Renaldi, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek. *Publikaika*, 10(2), 499–514. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p499-514>
- Ricky, & Rahimallah, M. T. A. (2022). Keterbukaan Informasi Publik Di Indonesia (Perspektif Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi) Public Information Disclosure in Indonesia (Accountability, Transparency and Participation Perspective). *Jurnal Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWP/article/view/2911>
- Riswanto, A., Jumiono, A., Zafar, T. S., Judijanto, L., Apriyanto, A., Kusmayadi, Y., & Paringsih, P. (2024). *Strategi Manajemen: Konsep, Teori, dan Implementasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Rizqian, D. R. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Teori Tindakan Komunikatif Jurgen Habermas. *Jurnal El-Hamra : Kependidikan Dan Kemasyarakatan*, 8(2), 1–21. <https://doi.org/10.62630/elhamra.v8i2.121>
- Rusli, P. S. N., Nurnawati, S. P., & Si, E. M. (2023). *Kinerja Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Provinsi Lampung* (Doctoral Dissertation, IPDN)
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Sari, L. P., Zetra, A., & Valentina, T. R. (2021). Peran Ruang Publik Dalam Meningkatkan Pasrtisipasi Politik Di Nagari Talang Anau. *Jurnal Niara*, 13(2), 11-22. <https://doi.org/10.31849/niara.v13i2.4458>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sri, A., Yasin, Y., Anwar, A., & Sagena, U. W. (2024). Analisis Kebijakan Publik Dan Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 17(2), 410–418. <https://doi.org/10.51903/kompak.v17i2.2142>
- Sugiyono, Prof. Dr. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Ed. 2). Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, Y. (2017). Relasi Ruang Publik Dan Pers Menurut Habermas. *Jurnal Kajian Jurnalisme*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.24198/kj.v1i1.12228>
- Suryani, D. A., Sugiantoro, H. A., & Tyas, Z. A. (2021). Implementasi Standar Layanan Informasi Publik Berbasis Digital Di Desa Girikerto Turi Sleman. Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat, 1422–1431. <https://doi.org/10.18196/ppm.24.460>
- Svara, J. H. (2017). *Reinventing and redesigning local government. In Leadership and Change in Public Sector Organizations* (pp. 17-39). Routledge.
- Ulandari, C. S., & Fazri, A. (2022). Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeuleu Dalam Upaya Pemberian Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 2(1), 13–19. <http://jurnal.utu.ac.id/JIMSI>
- Ulumiyah, P. R. U. R., & Gati, R. A. (2024). Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategi Humas Pemerintahan dalam Pelayanan Informasi Publik pada Portal Website PPID Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 6(1) 41-58.

Ulya, Z., Wardiyanto, B., & Setijaningrum, E. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DKI Jakarta melalui Aplikasi JAKI: Pendekatan New Public Service dan Inovasi Teknologi. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(2), 1382–1393. <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i2.1333>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 14 Tahun 2008. Tentang. Keterbukaan Informasi Publik²

Veronica, N., & Thahir, B. (2025). *Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Pada Dinas Kominfo Di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah* (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Wardani, R. Y., Subiyakto, R., & Okparizan, O. (2024). Strategi *Reinventing Government* dalam Pengembangan Pariwisata pada Dinas Pariwisata Kota Tanjungpinang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 12(2), 215-224. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i2.206>

Whetsell, T. A., Kroll, A., & DeHart-Davis, L. (2021). Formal hierarchies and informal networks: How organizational structure shapes information search in local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(4), 653-669. <https://doi.org/10.1093/jopart/muab003>