

(Original Article)

Implementasi Akses Keterbukaan Informasi Publik Era Digital Pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang

Muchsinin¹, Agus Sjafari², Rina Yulianti³¹Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia²Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia³Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia*Correspondence: muchsinin68@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the implementation of public services related to the openness of public information in the digital era through the website at Perumdam Tirta Berkah Pandeglang along with the obstacles faced. This study is a qualitative study whose data comes from primary and secondary data with data collection techniques through literature studies and interviews that are analyzed qualitatively using the Merilee S. Grindle theory approach. The results of the study concluded that, first, the implementation of public services related to the openness of public information at Perumdam Tirta Berkah Pandeglang through the website in general cannot be accessed in full. This can be seen from the results of the monitoring and evaluation which concluded that public services related to the openness of public information at Perumdam are still far from being "informative". Second, the obstacles faced in implementing public services at Perumdam through the website are limited resources, including: limited knowledge and expertise of human resources in the field of information technology, limited budget, and facilities and infrastructure in meeting the demands of openness of public information in the digital era.

Keywords

digital era, implementation, openness of public information, public services

Received: 4 February 2025; Revised: 11 March 2025; Accepted: 21 April 2025

Pendahuluan

Memasuki era digital pada dewasa ini telah membawa banyak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah sebagai badan publik dituntut untuk melaksanakan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui pemanfaatan kemajuan informasi dan teknologi komunikasi dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). *Website* pemerintah merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan oleh setiap badan publik sebagai salah upaya untuk menyampaikan segala informasinya kepada publik atau masyarakat luas secara digital yang dinilai cukup efisien dalam segi waktu dan biaya dengan tanpa harus datang ke badan publik tertentu untuk mendapatkan pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tidak hanya sebatas itu, dikutip dari (JMC IT Consultant, 2024), bahwa *website* pemerintah memiliki akses informasi yang mumpuni, karena masyarakat dapat dengan mudah mencari data atau informasi terbaru tentang kebijakan, program, dan layanan publik, dan melalui *website* itu pula dapat dijadikan sebagai pendukung *e-government*, serta yang tidak kalah pentingnya sebagai sarana untuk meningkatkan peningkatan partisipasi masyarakat.

Salah satu badan publik yang berkewajiban menyampaikan keterbukaan informasi publik adalah Perumdam Tirta Berkah Pandeglang yang telah memiliki *website* resmi

sejak tahun 2017 dengan alamat <https://pdamtirtaberkah.co.id>. Perumdam Tirta Berkah Pandeglang ini adalah perusahaan umum milik daerah Kabupaten Pandeglang yang berfungsi menyediakan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Pandeglang. Secara kelembagaan, Perumdam tersebut memiliki tujuan terwujudnya perusahaan sehat dan pelayanan prima dengan menyediakan pelayanan air bersih yang memenuhi sarat kualitas kuantitas dan kontinuitas peningkatan, kepuasan pelanggan, berperan aktif dalam menjaga kelestarian air baku, berpartisipasi dalam pembangunan daerah, meningkatkan kualitas sumberdaya manusia serta mewujudkan terciptanya budaya kerja yang positif dan meningkatkan kesejahteraan karyawan (Perumdam Tirta Berkah Kabupaten Pandeglang, 2017).

Keberadaan *website* Perumdam Tirta Berkah Pandeglang tersebut, nampaknya belum dapat difungsikan secara maksimal oleh masyarakat, mengingat beberapa hal. *Pertama*, berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi (monev) Komisi Informasi Propinsi Banten pada tahun 2022 dengan memberikan penilaian sebagai badan publik yang tidak informatif. *Kedua*, dilihat dari hasil penelusuran belum nampak tampilan konten *website* yang menunjukkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah terkait dengan penyediaan informasi keuangan dan anggaran secara terbuka, sehingga publik tidak dapat mengawasi penggunaan dana publik. *Ketiga*, tidak memiliki daftar informasi publik yang telah dimutakhirkan dan belum memiliki SOP tentang pengelolaan permohonan informasi, pengelolaan keberatan atas informasi, penanganan sengketa informasi publik, penetapan dan mutakhirkan daftar informasi publik, pengujian tentang konsekuensi, pendokumentasian informasi publik dan pendokumentasian informasi yang dikecualikan.

Berdasarkan penelitian ditemukan, bahwa pelayanan publik melalui *website* pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang dihadapkan pada masalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki, yakni terbatasnya sumber daya manusia, sarana dan anggaran. Dilihat dari sisi sumber daya manusia, diketahui bahwa pembagian tugas dalam melaksanakan pelayanan publik belum sesuai dengan yang sudah ada dalam struktur organisasi PPID Perumdam Tirta Berkah Pandeglang. Padahal, menurut Pasal 1 angka 9 UU KIP bahwa PPID adalah sebagai pihak yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Kendala lainnya yang menghambat pelayanan publik adalah adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung pemenuhan tuntutan pelayanan publik pada era digital saat ini, mengingat sarana dan prasarana yang ada masih menjadi satu dengan Perumdam. Sejatinya, Perumdam Tirta Berkah yang telah membentuk PPID seharusnya sudah memiliki sarana dan prasarana tersendiri guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi PPID itu sendiri.

Adanya permasalahan tersebut di atas, menjadi alasan penulis untuk menganalisis implementasi akses keterbukaan informasi publik era digital pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang. Mengingat, keterbukaan informasi era digital tidak dapat dihindarkan dan sudah menjadi bagian dari hak warga Negara untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Kajian Pustaka

Dunn (Maulana & Nugroho, 2019) menyatakan, bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian pilihan tindakan pemerintah guna menjawab tantangan yang menyangkut kehidupan masyarakat. Kebijakan publik mempunyai beberapa elemen sebagaimana yang disimpulkan oleh Anderson dalam Widodo dalam (Maulana & Nugroho, 2019) yang antara lain mencakup beberapa hal. *Pertama*, kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu. *Kedua*, kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah. *Ketiga*, kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah dan bukan apa yang bermaksud akan dilakukan. *Keempat*, kebijakan

publik bersifat positif (merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu) dan bersifat negatif (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu). *Kelima*, kebijakan publik (positif) selalu berdasarkan pada peraturan perundang-undangan tertentu yang bersifat memaksa.

Kebijakan publik sebagai instrumen yang penting dalam pengelolaan pemerintahan yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat (Arafat, 2023). Hal ini sejalan dengan pendapat (Dewi, 2022), bahwa adanya suatu kebijakan bertujuan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul dimasyarakat dan menciptakan kesejahteraan. Pentingnya kebijakan publik dapat dijelaskan melalui pendekatan beberapa teori yang melandasi pemahaman tentang peran dan fungsi kebijakan publik. Salah satu teori yang relevan adalah teori ekonomi kesejahteraan, yang menyatakan bahwa kebijakan publik harus bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks ini, kebijakan publik berperan dalam mengatasi ketimpangan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan kualitas hidup, dan menciptakan kesempatan yang adil bagi semua individu dalam masyarakat. Oleh sebab itu, Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk merumuskan, menerapkan, dan mengevaluasi kebijakan publik guna memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Arafat, 2023).

Kebijakan publik perlu diimplementasikan dengan telah dipersiapkan programnya dan kegiatan seperti apa yang mampu memberikan solusi bagi suatu masalah yang terjadi. Hal ini sejalan dengan pandang Van Meter dan Van Horn, bahwa tugas dari implementasi adalah mampu membangun jaringan yang memungkinkan terwujudnya tujuan dari kebijakan publik yang diterapkan melalui tindakan-tindakan, aktivitas-aktivitas instansi pemerintahan yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (Dewi, 2022). Menurut Grindle, implementasi merupakan proses tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Dan proses implementasi dapat dimulai apabila tujuan dan target dalam suatu program telah ditentukan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Dengan demikian, implementasi dapat dipahami sebagai suatu kebijakan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat umum atau publik. Suatu kebijakan dapat dilihat seberapa manfaat dan dampaknya apabila telah diimplementasikan atau diterapkan terhadap kebijakan tersebut. Implementasi merupakan tindakan lanjutan atau eksekusi setelah proses perencanaan kebijakan (Dewi, 2022).

Didalam proses implementasi kebijakan publik, sekurang-kurangnya terdapat 3 (tiga) unsur penting dan mutlak yang harus ada, yakni: 1) Adanya kebijakan atau program yang akan dilaksanakan. 2) Target Groups atau kelompok sasaran. Kelompok sasaran ini diartikan sebagai target suatu kebijakan yang telah ditetapkan. 3) Unsur pelaksana atau Implementor (Dewi, 2022).

Menurut Abidin, bahwa terdapat faktor-faktor utama yang mempengaruhi terhadap implementasi kebijakan. *Pertama*, faktor internal, yang terdiri dari kebijakan yang akan dilaksanakan dan faktor-faktor pendukung. *Kedua*, faktor eksternal, yaitu kondisi lingkungan dan pihak-pihak yang terkait atau yang memiliki kepentingan (Abdoellah & Rusfiana, 2016). Faktor anggaran salah satu faktor internal, sedangkan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan publik adalah opini publik dan perkembangan teknologi, sehingga faktor lingkungan (fisik, sosial, budaya dan politik) dapat memberikan pengaruh dalam proses pelaksanaan kebijakan dan program-program pemerintah (Dewi, 2022). Implementasi kebijakan menurut Teori George C. Edward Edward III dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi (Pramono, 2020).

Fokus utama kebijakan publik di negara modern adalah pelayanan publik, yaitu segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh Negara untuk mempertahankan atau

meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Menyeimbangkan peran negara yang mempunyai kewajiban menyediakan pelayan publik dan menyeimbangkan berbagai kelompok dalam masyarakat dengan berbagai kepentingan dan mencapai amanat konstitusi. Dalam implementasinya, kebijakan publik harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Dilihat dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya suatu standar pelayanan publik yang menjabarkan kepada publik tentang pelayanan yang menjadi haknya, cara mendapatkannya, persyaratannya, dan bentuk layanan itu. Hal ini akan mengikat pemerintah (negara) sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan (Anggara, 2014).

Pelayanan publik menurut paradigma *good governance*, mengedepankan proses dan prosedur, yaitu proses persiapan, perencanaan, perumusan, dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Kebijakan pelayanan publik pada era otonomi daerah sangat strategis dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. Dengan demikian, pelayanan publik memiliki nilai strategis dan menjadi prioritas untuk dilaksanakan (Anggara, 2014). Oleh sebab itu, konsep *E-Government* dalam penelitian Sinta Dewi & Mudjahidin yang dikutip oleh Dwipayana, dkk., merupakan salah satu contoh implementasi praktek *e business* dalam bidang pemerintahan. Sehingga, penerapan *e-government* di lingkungan Pemerintah daerah diharapkan dapat menjadi wahana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan warga masyarakat, seperti menciptakan sebuah aplikasi yang bisa digunakan oleh masyarakat luas (Dwipayana, Yudhiantara, & Noerasto, 2023).

Metode

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi keterbukaan informasi publik melalui *website* menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) berikut dengan kendala-kendala yang dihadapi pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang. Penelitian ini merupakan penelitian kebijakan publik terkait dengan Implementasi Akses Keterbukaan Informasi Publik Era Digital sebagai bentuk pelaksanaan UU KIP yang bersifat penelitian kasus. Penelitian kasus yang dimaksud adalah penelitian dengan sifat mempelajari keadaan sekarang dan bagaimana objek penelitian berinteraksi dengan lingkungannya (Sahir, 2021). Sehubungan dengan hal tersebut, kasus yang diteliti adalah sejauhmana keterbukaan informasi publik pada *website* resmi Perumdam Tirta Berkah Pandeglang dapat diakses oleh masyarakat dengan alamat: <https://pdamtirtaberkah.co.id/>. Pada tingkat eksplanasinya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang mendeskripsikan *website* <https://pdamtirtaberkah.co.id/> apa adanya sebagai bahan untuk mengenali dan menemukan kekurangan atau kelemahan sebuah *website* pemerintah sehingga dapat diupayakan penyempurnaannya melalui temuan dalam penelitian kualitatif (Fiantika, 2022).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara. *Pertama*, melalui observasi dengan membuka dan menelusuri *website* <https://pdamtirtaberkah.co.id/> dengan maksud untuk mengetahui sampai sejauhmana fitur-fitur atau konten-konten pelayanan publik dalam *website* tersebut tersedia, sekaligus dapat mengidentifikasi permasalahan keterbukaan informasi yang ada. Observasi juga peneliti lakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di bagian PPID Perumdam Kabupaten Pandeglang guna melihat sejauhmana ketersediaan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang mendukung fungsi PPID dalam pelayanan publik. *Kedua*, wawancara. Guna mendapatkan data penelitian, penulis melakukan wawancara

terstruktur melalui teknik *purposive sampling* dengan 6 orang informan dari unsur Perumdam (Direktur Perumdam, KaBag. Pembinaan Langgan selaku Ketua PPID, Kabag. Administrasi Umum, Kepala Cabang Pandeglang, Kepala Cabang Labuan, dan Kepala Cabang Menes), 2 orang informan dari unsur *stakeholder* (Ketua Informasi Propinsi Banten dan PPID Kabupaten Pandeglang, dan 3 orang informan dari unsur masyarakat, yakni: Mantan Sekda Pemkab Pandeglang, Ketua RW.09 Kel.Saruni Kec.Majasari, dan Kepala SMKN 1 Pandeglang. *Ketiga*, dokumentasi, yakni pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara menggali dan mempelajari berkas dokumen yang berhubungan dengan tugas, kewajiban dan fungsi PPID. Dokumen yang dimaksud adalah berupa file atau arsip yang berisi sejarah, struktur organisasi berikut tugas dan kewajibannya, standar pelayanan publik (SOP), dan arsip hasil monitoring dan evaluasi (monev) tahun 2022 yang dilakukan oleh Komisi Informasi Propinsi Banten. *Keempat*, studi kepustakaan, yakni pengumpulan data penulis lakukan dengan cara mempelajari dan mencatat teori-teori yang berkaitan dengan kebijakan publik dan pelayanan publik yang bersumber dari buku-buku, jurnal-jurnal, dan lain sebagainya sebagai bahan rujukan.

Hasil penelitian yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teori implementasi Merilee S. Grindle yang menjelaskan, bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*), meliputi: pengaruh kepentingan, manfaat, perubahan yang ingin dicapai, letak pengambilan keputusan, pelaksanaan program, dan sumber daya dan lingkungan implementasi (*context of implementation*), meliputi: kekuasaan, kepentingan-kepentingan dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa, dan tingkat kepatuhan dan respon dari pelaksana (Pramono, 2020).

Hasil

Implementasi Akses Keterbukaan Informasi Publik Melalui Website Pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang

***Content of Policy* (isi kebijakan)**

(1) Pengaruh Kepentingan

Implementasi kebijakan terkait dengan pelayanan publik melalui *website* pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang di dalamnya melibatkan PPID, Komisi Propinsi Banten, dan masyarakat yang sama-sama memiliki kepentingan. Dibentuknya PPID pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang memiliki kepentingan dalam rangka memenuhi amanat Pasal 7 UU KIP, dimana Perumdam Tirta Berkah Pandeglang sebagai badan publik berkewajiban melaksanakan tuntutan masyarakat akan informasi yang dibutuhkan melalui sarana *website*. Publik atau masyarakat berkepentingan terhadap pelayanan publik yang dapat diakses melalui *website* adalah agar dapat turut berpartisipasi mengawasi jalannya roda pemerintahan pada Perumdam Tirta Berkah Kabupaten Pandeglang. Komisi Propinsi Banten, memiliki kepentingan terhadap implementasi pelayanan publik pada Perumdam Tirta Berkah Kabupaten Pandeglang melalui *website* adalah untuk memastikan, bahwa badan publik tersebut melaksanakan Pasal 7 UU KIP.

Menyikapi hal tersebut di atas, bahwa implementasi suatu kebijakan terkait dengan pelayanan publik dapat dipastikan melibatkan banyak kepentingan, baik kepentingan yang berasal dari lembaga atau institusi sendiri maupun kepentingan bagi masyarakat sebagai pihak yang dilayani (Pramono, 2020). Tanpa ada keterlibatan dari berbagai pihak yang berkepentingan, suatu kebijakan apapun tidak dapat terlaksana. Hal tersebut berkorelasi dengan teori implementasi Grindle, bahwa faktor kepentingan memiliki pengaruh terhadap implementasi pelayanan publik yang berdampak pada pelayanan publik yang tidak informatif.

(2) Manfaat

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan, diketahui, bahwa pelayanan publik pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang melalui *website*, secara umum belum dapat memberikan banyak manfaat khususnya bagi masyarakat Kabupaten Pandeglang yang dapat ditelusuri dalam beberapa hal. *Pertama*, dilihat struktur Perumdam. Berdasarkan hasil penelitian, dalam *website* <https://pdamtirtaberkah.co.id> sudah nampak adanya struktur organisasi. Artinya, masyarakat Kabupaten Pandeglang khususnya dapat mengetahui siapa yang menjadi pemimpinya, berikut tugas dan kewajibannya. *Kedua*, dilihat dari sisi sarana penyampaian informasi, bahwa *website* <https://pdamtirtaberkah.co.id> belum dapat memberikan manfaat yang berarti bagi masyarakat, karena banyak informasi yang belum dipublikasikan oleh Perumdam sesuai yang diharapkan oleh UU KIP dan informasi-informasi yang disampaikan tidak *terupdate*.

Ketiga, *website* Perumdam kurang memberikan manfaat sebagai media interkasi antara Perumdam dengan pelanggannya yang diwujudkan dengan adanya *tools* info tagihan dan keluhan pelanggan saja. *Keempat*, *website* Perumdam kurang dapat memberikan manfaat kepada masyarakat dalam hal penyaluran aspirasinya, karena hanya terbatas pada *tools* pengaduan yang tersedia pada *website* dan keterbatasan informasi yang dipublikasikan, sehingga dari sisi pelibatan pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Perumdam dalam memberikan pelayanan publik masih dirasakan belum dapat memberikan manfaat yang berarti.

Berdasarkan pada temuan di atas, bahwa keberadaan *website* <https://pdamtirtaberkah.co.id> secara umum belum dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, terlebih di era digital dewasa ini yang menuntut pelayanan publik. Padahal, Menteri Komunikasi dan Informatika RI Rudiantara pernah mengatakan, bahwa untuk kepentingan pelayanan publik, seluruh instansi pemerintahan diminta untuk dapat memaksimalkan penggunaan teknologi yang sejalan dengan amanat UU KIP (Dunan, 2020). Artinya, bahwa keberadaan *website* Perumdam Tirta Berkah harus dapat didaya gunakan mengikuti perkembangan teknologi yang menuntut pelayanan publik serba digital. Dengan tidak diimbangnya pelayanan publik dengan kemajuan teknologi, maka keterlibatan masyarakat terhadap kebijakan publik pada Perumdam Tirta Berkah menjadi tidak terwujud. Dengan demikian, menurut teori implementasi Grindel, bahwa keberadaan *website* pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang kurang mendapatkan manfaat yang dapat diterima masyarakat yang menjadi targetnya.

(3) Derajat Perubahan yang Diinginkan

Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Perumdam Tirta Berkah Kabupaten Pandeglang belum banyak membawa perubahan terhadap keterbukaan informasi publik pada instansi tersebut. Hal tersebut nampak terlihat dari hasil penelusuran pada saat penelitian dilakukan terhadap *website* <https://pdamtirtaberkah.co.id> masih jauh dari yang diharapkan oleh UU KIP. Ketiadaan informasi publik yang wajib disediakan pada *website* Perumdam Tirta Berkah Pandeglang untuk kategori informasi yang wajib disediakan setiap saat di antaranya tentang peraturan perundangan, surat keputusan atau kebijakan badan publik. Ketiadaan informasi berkala, yakni ketiadaan informasi yang berkaitan dengan profil pimpinan badan publik, dan ketiadaan informasi serta merta, yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak, seperti informasi tentang keadaan bencana.

Derajat perubahan yang ingin dicapai melalui implementasi pelayanan publik dengan *website* sebagai sarananya pada era digital adalah pelayanan publik yang

transparan dan akuntabel. Hal ini berkorelasi dengan penelitian (Degedona, 2021), bahwa dengan semakin canggihnya perkembangan teknologi digital dapat dijadikan sebagai momen penting untuk melakukan perubahan pelayanan publik yang lebih baik. Dikaitkan dengan teori implementasi Grindle, bahwa tidak tercapainya perubahan terhadap pelayanan publik yang menjadi tujuannya, maka dapat dimaknai bahwa implementasinya dinilai tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh UU KIP.

(4) Letak Pengambilan Keputusan

Keputusan implementasi pelayanan publik yang mencerminkan upaya keterbukaan informasi melalui *website* yang dilaksanakan oleh Perumdam Tirta Berkah pada era digital saat ini dinilai sudah tepat. Sebab, dengan pesatnya teknologi dan informasi dewasa ini setiap badan publik dituntut memberikan pelayanan informasi yang serba digital sebagai tuntutan publik akan kebutuhan informasi yang serba cepat. Namun, keberadaan *website* Perumdam tidak didukung dengan aplikasi PPID yang dapat dijadikan sebagai sarana atau jembatan oleh masyarakat untuk dapat mengakses informasi yang dibutuhkan sebagaimana badan publik lainnya yang telah memiliki aplikasi PPID guna memudahkan bagi masyarakat untuk mengakses informasi yang dibutuhkan, sehingga transparansi dan akuntabilitas pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang belum tersampaikan dengan jelas.

Penjelasan di atas, dikaitkan dengan penelitian (Degedona, 2021) memiliki korelasinya, bahwa akses keterbukaan informasi publik pada *website* dijadikan sebagai salah satu indikator efek kebijakan yang dapat mempengaruhi dalam implementasinya. Dikaitkan dengan ketiadaan aplikasi PPID pada *website* <https://pdamtirtaberkah.co.id>, maka bagi masyarakat tidak akan memberikan keputusannya untuk mengakses *website* tersebut untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Sehingga, berdasarkan pada teori implementasi Grindel, letak pengambilan keputusan turut mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik.

(5) Pelaksana Program

Komitmen atau sikap organisasi dalam teori Grindle dijadikan sebagai indikator penting dalam keberhasilan implementasi pelayanan publik pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang. Berdasarkan pada teori tersebut, adanya penilaian yang tidak informatif oleh Komisi Informasi Propinsi Banten dan kurang informatifnya yang nampak pada *websitenya*, menunjukkan kurangnya komitmen dari institusi yang bersangkutan sebagai pelaksana program terhadap UU KIP. Kondisi tersebut sejalan dengan teori implementasi Edward III dalam penelitian (Degedona, 2021), bahwa sikap organisasi sebagai salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan dalam implementasi suatu kebijakan. Hal ini sejalan dengan penjelasan yang disampaikan dalam Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik Perumdam Tirta Berkah Pandeglang, bahwa layanan keterbukaan informasinya disebabkan karena pembagian tugas dalam melaksanakan penyampaian informasi publik belum sesuai dengan apa yang ada dalam struktur organisasi PPID.

Context of Implementation (lingkungan implementasi)

(1) Kekuasaan, kepentingan-kepentingan dan strategi aktor yang terlibat

Implementasi pelayanan publik melalui sarana *website* yang berhubungan dengan akses keterbukaan informasi publik pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang belum didukung dengan fungsi kontrol dan mekanisme pengendalian internal sebagaimana mestinya dari pimpinan lembaga. Hal ini sejalan dengan pandangan Grindel dalam teori implementasinya, bahwa seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan terkait dengan

pelayanan publik menjadi alat ukur penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam implementasinya.

(2) Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa
Perumdam Tirta Berkah Pandeglang dalam melaksanakan kebijakan publik terkait dengan implementasi pelayanan publik yang berhubungan dengan keterbukaan informasi publik sebagai kebijakan yang konsepnya sebenarnya bukan sesuatu hal yang sulit untuk dapat dipahami, karena di dalam struktur organisasi Perumdam sudah jelas deskripsi tugas dan kewajibannya. Demikian pula dengan PPID sebagai garda terdepan yang memberikan pelayanan informasi kepada publik secara terbuka sudah dilengkapi dengan SOP, sedangkan untuk mencapai tujuan dapat mudah diukur yang berpedoman pada UU KIP. Hal ini berkorelasi dengan penelitian (Aisyah, 2023), bahwa SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit, dan mudah dipahami oleh siapapun akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan, struktur organisasi pelaksana sejauh mungkin dapat menghindari birokrasi.

(3) Tingkat kepatuhan dan respon dari pelaksana
Respon dari pelaksanaan berdasarkan pada tanggapan beberapa informan mendukung dengan diimplementasikannya pelayanan publik berbasis *web* pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang, namun tingkat kepatuhannya masih rendah. Hal ini dapat dilihat dalam pelaksanaannya. *Pertama*, hasil monev Komisi Informasi Propinsi Banten tahun 2022 masih menunjukkan Perumdam Tirta Berkah Pandeglang sebagai badan publik yang “tidak informatif”. *Kedua*, dalam websitenya belum tersedianya aplikasi PPID yang memuat informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala terkait dengan informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik, informasi mengenai laporan keuangan secara berkala, dan informasi lainnya yang diatur dalam UU KIP, seperti: informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, dan informasi yang wajib tersedia setiap saat.

Sikap petugas dalam menjalankan kebijakan terkait dengan keterbukaan informasi publik merupakan hal yang sangat penting dan harus dimiliki oleh implementor, seperti, komitmen dan kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugasnya. Kepatuhan dari pelaksana dapat ditunjukkan dengan keinginan, sebagai atau kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan suatu kebijakan (Aisyah, 2023).

Kendala Implementasi Keterbukaan Informasi Pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang

Salah satu fondasi penting dalam tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel adalah adanya Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Komisi Informasi Pusat (2024) menyebutkan, bahwa akses terhadap informasi menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam pengambilan keputusan publik pada era digital dewasa ini. Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Namun, implementasi keterbukaan informasi ini tidaklah sederhana, yang tidak menutup kemungkinan dihadapkan pada beberapa kendala.

Sebagaimana telah disampaikan pada bagian terdahulu, bahwa hasil Monev keterbukaan informasi publik pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang yang dilakukan oleh Komisi Informasi Propinsi Banten untuk tahun 2022 mendapatkan predikat “tidak informatif”. Dari hasil penelitian ditemukan, bahwa kendala yang dihadapi dalam

mengimplementasikan keterbukaan informasi publik tersebut adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Perumdam yang bersangkutan. Adanya keterbatasan sumber daya ini relevan dengan teori Edward III yang dikutip dari penelitian (Degedona, 2021), bahwa bahwa sumber daya merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi keterbukaan informasi publik, yakni keterbatasan sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana. Hal ini sejalan dengan pendapat Stamati *et al* dalam (Suhendra, 2024), bahwa sumber daya untuk pemanfaatan teknologi yang efektif memerlukan sumber daya yang memadai, seperti infrastruktur teknologi, tenaga ahli, dan anggaran yang cukup. Keterbatasan sumber daya dapat menjadi tantangan bagi pemerintah dan organisasi masyarakat sipil dalam mengimplementasikan strategi website yang komprehensif.

Dilihat dari sisi sumber daya manusia, bahwa pembagian tugas dalam melaksanakan penyampaian informasi publik belum sesuai dengan yang sudah ada dalam struktur organisasi PPID Perumdam Tirta Berkah Pandeglang. Dalam *website*, dapat dilihat dari informasi yang seharusnya bersifat terbuka belum semuanya terdokumentasikan sesuai UU KIP, karena terkendala keterbatasan SDM. Padahal PPID sendiri menurut Pasal 1 angka 9 UU KIP adalah sebagai pihak yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Adanya keterbatasan SDM dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai PPID pada Perumdam Tirta Berkah relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desrinelti, dkk., bahwa keterbatasan SDM sebagai salah satu faktor yang dapat menghambat keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik (Desrinelti, 2021).

Dilihat dari sisi anggaran, bahwa pada Perumdam Tirta Berkah Kabupaten Pandeglang belum tersedianya anggaran khusus PPID secara khusus yang selama ini masih tergabung dalam anggaran bagian hubungan langganan. Dengan terbatasnya anggaran khusus PPID akan mempengaruhi ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan informasi publik, seperti ketersediaan ruang pelayanan, ruang tunggu, meja informasi, tempat penyimpanan dokumen/lemari arsip, dan sarana teknologi informasi. Keterbatasan anggaran menjadikan salah satu faktor penghambat keberhasilan dalam mengimplementasikan kebijakan publik, terkait dengan kepentingan hak publik untuk mendapatkan akses informasi secara terbuka.

Selanjutnya dilihat dari sisi sarana dan prasarana, bahwa dari hasil temuan dalam penelitiannya belum tersedianya sarana dan prasarana secara optimal, karena masih tergabung dengan sarana dan prasarana Perumdam. Karena sejatinya, Perumdam Tirta Berkah yang telah membentuk PPID seharusnya sudah memiliki sarana dan prasarana tersendiri guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi PPID itu sendiri. Kondisi adanya keterbatasan sarana dan prasarana guna mendukung akses keterbukaan informasi publik relevan dengan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan publik dibidang keterbukaan informasi publik yang disampaikan oleh Desrinelti, dkk., dalam penelitiannya, bahwa sarana dan prasarana sebagai bagian dari sumber daya sangat diperlukan dalam menunjang pelaksanaan kebijakan publik (Desrinelti, 2021). Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Andriany & Ariyanti, 2023), bahwa fasilitas yang menunjang seperti bangunan, dan peralatan yang memadai menjadi hal penting yang juga harus diperhatikan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan.

Dari hasil pembahasan di atas, bahwa sumber daya menjadikan aspek yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan publik (Desrinelti, 2021). Berdasarkan pada temuan dari hasil penelitian di atas, Perumdam Tirta Berkah Pandeglang sebagai badan publik perlu mengalokasikan anggaran secara khusus untuk PPID, yang dengan anggaran khusus ini digunakan untuk meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan yang berbasis informasi dan teknologi guna pengembangan dan pengelolaan *website*. Anggaran khusus untuk PPID juga diperlukan guna memenuhi kebutuhan sarana dan

prasarana yang diperlukan untuk mendukung pengembangan dan pengelolaan *website* agar masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan.

Kesimpulan

Implementasi pelayanan publik terkait keterbukaan informasi publik sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan publik pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang melalui *website* belum sesuai yang diharapkan dalam Pasal 7 UU KIP. Bentuk komunikasi yang aktif dilakukan selama ini dominan dilakukan melalui *whatsapp* dan media sosial. Bagi masyarakat yang membutuhkan informasi pada Perumdam berkomunikasi langsung dengan PPID secara manual sesuai informasi yang dibutuhkan. Sumber daya yang dibutuhkan dalam implementasi keterbukaan informasi publik melalui *website* juga belum tersedia secara optimal dalam melaksanakan amanat dari Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Perumdam Tirta Berkah Pandeglang. Keberadaan *website* resmi belum dapat dimanfaatkan oleh masyarakat/pelanggan sebagai pengguna informasi secara maksimal, karena fitur-fitur yang ada dalam *website* masih sangat terbatas. Dilihat dari sisi kepatuhan dan daya tanggap, bahwa Perumdam khususnya PPID belum patuh terhadap pelaksanaan UU KIP, sehingga keterbukaan informasi publik pada Perumdam masih jauh dari predikat “informatif” yang sejalan dengan hasil monev terhadap keterbukaan informasi publik yang dilaksanakan Komisi Informasi Propinsi Banten terhadap Perumdam pada tahun 2022 dengan nilai “belum informatif”.

Kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan pelayanan publik pada Perumdam melalui *website* adalah adanya keterbatasan pengetahuan dan keahlian SDM di bidang informasi teknologi. SDM yang ditempatkan pada PPID adalah orang yang mempunyai pekerjaan atau jabatan utama pada bidang lain, sehingga lebih mendahulukan pekerjaan utamanya. Keterbatasan anggaran juga turut menjadi kendala dalam melaksanakan keterbukaan informasi kepada masyarakat yang nampak terlihat dari minimnya sarana dan prasarana yang dapat mendukung digitalisasi informasi publik.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang menjadi hambatan atau kendala dalam melaksanakan penelitian. *Pertama*, keterbatasan data yang didapat selama penelitian berlangsung, yang disebabkan karena keterbatasan waktu, dan keterbatasan sumber daya yang ada di tempat objek penelitian. *Kedua*, objek penelitian hanya di fokuskan pada *website*, sedangkan keterbukaan informasi Perumdam Tirta Berkah Pandeglang itu sendiri dilakukan secara aktif melalui *whatsapp* dan media sosial. *Ketiga*, dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan informan melalui daftar pertanyaan yang diajukan terkadang tidak menunjukkan pendapat yang sebenarnya, karena cenderung menutup-nutupi institusinya.

Referensi

- Abdoellah, A., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Aisyah, N. (2023). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik dalam Pembangunan Desa di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. *Jurnal Unismuh*, 4(3), pp. 683-695.
- Andriany, S., & Ariyanti. (2023). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Dan Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 6(1).
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anugrah, H. (2020). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(2), pp. 51-65.

- Arafat. (2023). *Kebijakan Publik; Teori dan Praktik*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Aviachi, T. (2023). Analisis Keterbukaan Informasi Kemenkes di Era Transformasi Digital. *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 1(3), pp. 91-99.
- Degedona, L. (2021). Implementasi Kinerja Uu No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pelayanan Informasi dan Komunikasi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), pp. 242-256.
- Desrinelti. (2021). Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan. *Jurnal Riset Tindakan Indonesia*, 6(1), pp. 83-88.
- Dewi, D. S. (2022). *Buku Ajar Kebijakan Publik: Proses, Implementasi dan Evaluasi*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Dunan, A. (2020). Komunikasi Pemerintah di Era Digital: Hubungan Masyarakat dan Demokrasi. *Jurnal Pekommas*, 5(1), pp. 73 - 82.
- Dwipayana, I., Yudhiantara, I., & Noerasto, T. (2023). Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Badan Permusyawaratan Desa (SIM BPD) dalam Penyampaian Informasi dan Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Desa Punggul Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), pp. 90-95.
- Fiantika, F. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Hasan, M. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: Tahta Media Group.
- JMC IT Consultant. (2024, Juni 10). *12 Manfaat Website Pemerintahan untuk Layanan dan Informasi Masyarakat*. Retrieved from <https://www.jmc.co.id/blog/manfaat-website-pemerintahan/>
- Maulana, D., & Nugroho, A. (2019). *Kebijakan Publik (Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik)*. Serang: AA. RIZKY.
- Nugraha, A. (2022). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik pada Humas Kota Bekasi di Era Digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2).
- Nursetiawan, I. (2021). Data Dan Sistem Informasi Desa Dalam Era Keterbukaan. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), pp. 463-471.
- Oktaviane, D., & Helmi, R. (2023). Peranan Teknologi Informasi Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Journal of Public Administration and Management Studies, JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, pp. 25-29.
- Perumdam Tirta Berkah Kabupaten Pandeglang. (2017). *Visi dan Misi Perusahaan*. Retrieved from <https://pdamtirtaberkah.co.id/visi-dan-misi>.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: UNISRI Press.
- Ricky, M. (2022). Keterbukaan Informasi Publik Di Indonesia (Perspektif Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi). *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), pp. 62-75
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: KBM Indonesia.
- Siregar, R. (2024, Maret 04). Retrieved from Memahami Keterbukaan Informasi Publik: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-rsk/baca-artikel/16879/Memahami-Keterbukaan-Informasi-Publik.html>
- Sufa, I. (2024). *Indeks Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia.

- Suhendra. (2024). Mengurai Potensi Media Sosial dalam Memperkuat Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), pp. 157-168.
- Syeh, F. (2022). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Situs Web Pemerintah Daerah Se-Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis*, 6(2), pp. 209-218.
- Ulumiyah, P. (2024). Strategi Humas Pemerintahan Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Portal Website PPID. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 6(1), pp. 42-58.