



# Meningkatkan Akses Informasi Publik: Evaluasi Efektivitas Petugas Informasi di Indonesia

Maulidia<sup>1</sup>, Lailul Mursyidah<sup>1\*</sup>

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo; [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

\*Correspondence: Lailul Mursyidah  
Email: [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** Penelitian ini mengevaluasi efektivitas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Badan Pengawas Pemilu Kota Surabaya dalam mempromosikan keterbukaan informasi publik, menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini pada tiga indikator efektivitas: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil menunjukkan bahwa meskipun PPID secara efektif menyediakan informasi publik secara terbuka dan luas, mencapai tujuan utamanya, usaha integrasinya melalui sosialisasi dan koordinasi belum cukup terarah. Selain itu, meskipun sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan operasional PPID, terdapat keterlambatan dalam pengumpulan data karena beban kerja yang berat di berbagai divisi. Studi ini menyoroti perlunya strategi sosialisasi yang lebih fokus dan perbaikan proses internal untuk meningkatkan efektivitas layanan informasi publik yang ditawarkan oleh lembaga pemerintah.

**Keywords:** Efektivitas, keterbukaan informasi publik, PPID

**Abstract:** *This study evaluates the effectiveness of the Information and Documentation Management Officer (PPID) at the Surabaya City Election Supervisory Agency (Bawaslu) in promoting public information disclosure, using qualitative methods with a descriptive approach. It focuses on three effectiveness indicators: goal achievement, integration, and adaptation. Results indicate that while the PPID effectively provides public information openly and broadly, achieving its primary objective, its integration efforts through socialization and coordination are insufficiently targeted. Additionally, although human resources align with the operational needs of the PPID, there are delays in data collection due to heavy workloads across divisions. The study highlights the need for more focused socialization strategies and improved internal processes to enhance the effectiveness of the public information services offered by governmental bodies.*

**Keywords:** *effectiveness, public information disclosure, PPID*

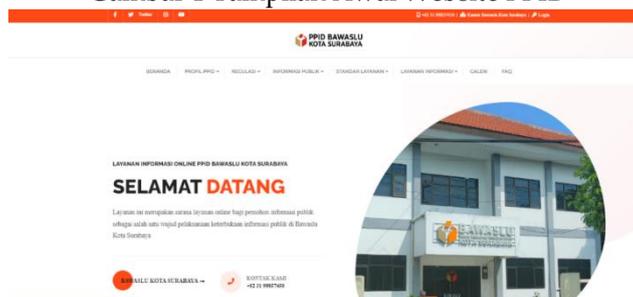
## Introduction

Reformasi ditandai sebagai upaya berkelanjutan untuk Pemerintahan yang baik (Good Governance) dengan melaksanakan reformasi atau perubahan mendasar dalam sistem penyelenggara Pemerintah khususnya dari segi kelembagaan maupun sumber daya aparatur dengan menggunakan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independen, dan kesetaraan serta adanya keterlibatan masyarakat dalam seluruh proses-proses kebijakan publik. Di era modernisasi saat ini, khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat luas secara cepat, mudah, dan akurat [1]. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini memungkinkan berbagai pihak seperti, Pemerintah maupun Swasta untuk memanfaatkannya dalam penyelesaian berbagai macam permasalahan pekerjaan.

Teknologi Informasi menurut Bambang Warsita (2008:135) ialah sarana dan prasarana yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak dan useware. Prasarana tersebut terdiri dari sistem dan prosedur yang digunakan pada berbagai tahapan seperti, mengolah, menyimpan, memperoleh, mengirimkan, menafsirkan, mengorganisasikan serta menggunakan data secara bermakna. Ketersediaan informasi publik juga menjadi faktor krusial dalam membantu pemerintah dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik. Keterbukaan informasi bagi masyarakat tidak dapat dibatasi dan dihindari karena Indonesia telah memasuki era informasi dalam ranah demokrasi, dimana membutuhkan masyarakat luas dalam mendirikan Negara, karena hal tersebut merupakan hak asasi manusia, dimana “setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi-informasi yang diperlukan untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak memperoleh, mencari, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan segala informasi dengan menggunakan jenis-jenis saluran yang tersedia” hal tersebut sudah diatur melalui Undang-Undang Dasar 1945 [2]. Uraian mengenai hal tersebut terdapat pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang memberikan penjelasan mengenai Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Didalam Undang-Undang yang mengatur mengenai keterbukaan informasi publik tidak hanya mengklasifikasikan informasi akan tetapi juga menetapkan petunjuk hukum mengenai informasi apa yang boleh dirahasiakan dan apa yang harus diumumkan kepada publik dalam periode waktu tertentu [3].

Semua lembaga publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi secara terbuka, Salah satunya yang mengimplementasikan prinsip akses terbuka terhadap informasi publik ialah Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu). Untuk menerapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik dan mengikuti Standar Layanan Informasi Publik yang diatur oleh Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021, Bawaslu telah mengeluarkan Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 yang mengatur terkait pelayanan dan pengelolaan informasi publik pada Bawaslu Provinsi atau Bawaslu Kabupaten/Kota dalam upaya transisi Indonesia menuju Pemilu yang demokratis dikarenakan keterbukaan informasi akan menghasilkan penyelenggara pemilu yang baik, Bawaslu diwajibkan menerapkan sejumlah prinsip dasar pengelolaan pemilu, yakni akuntabilitas, transparansi, efektivitas, profesionalitas, efisiensi dan menjaga integritas [3].

Gambar 1 Tampilan Awal Website PPID

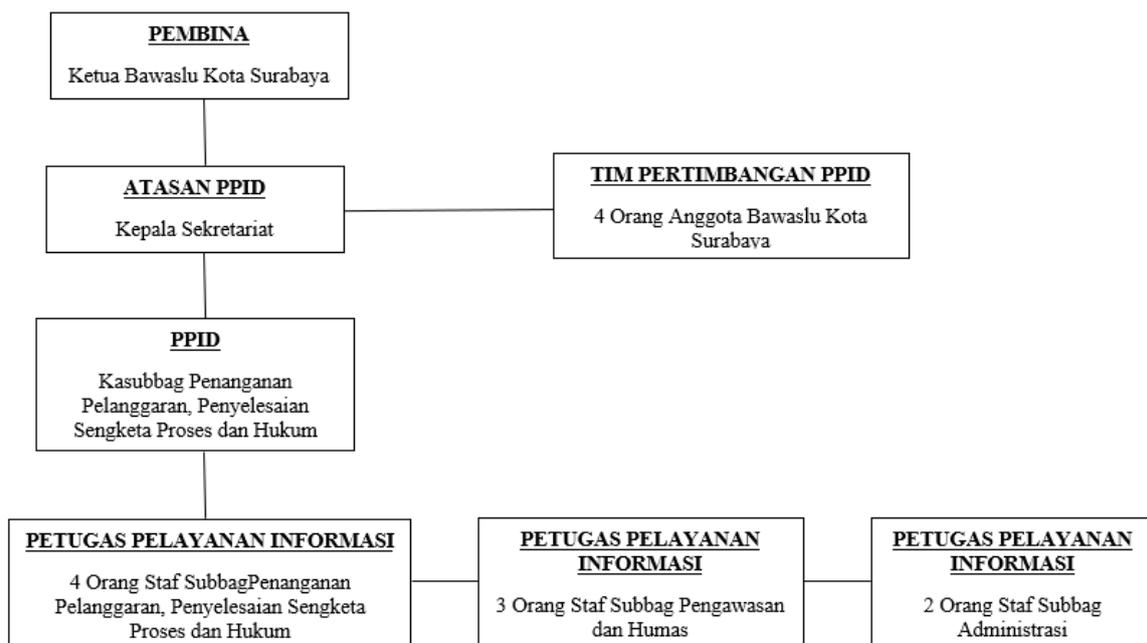


Sumber : PPID.Surabaya.Bawaslu.go.id

Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Surabaya adalah lembaga publik yang bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan pemilihan umum di daerah Kota

Surabaya. Mengenai pelaksanaan layanan informasi secara terbuka, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Bawaslu Kota Surabaya telah menyediakan informasi kepada masyarakat. Hal ini juga tercantum melalui Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 yang berisikan standarisasi pelayanan informasi-informasi publik, tugas Badan Publik dalam memberikan pelayanan, ruang lingkup, akuntabilitas, kewenangan dari PPID, informasi yang perlu dicerna, diungkapkan, diperoleh dalam kepentingan publik, standar kepentingan publik, prosedur kepentingan, prosedur pemberian informasi, dokumentasi dan penilaian, serta prosedur operasional pelayanan informasi publik segalanya telah dirancang dalam Peraturan Komisi Informasi [4]. Bawaslu Kota Surabaya telah mengeluarkan Keputusan Ketua Bawaslu Kota Surabaya terkait dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Bawaslu Kota Surabaya. PPID ialah penanggung jawab dalam unit pendokumentasian, penyimpanan dan penyedia layanan informasi publik. Dalam menerapkan keterbukaan informasi publik, Bawaslu Kota Surabaya telah menyediakan akses terbuka melalui via offline dengan datang di Kantor Bawaslu Kota Surabaya dan via online dengan melalui website [ppid.surabaya.bawaslu.go.id](http://ppid.surabaya.bawaslu.go.id). Didalam website PPID terdapat berbagai macam informasi publik yang ditampilkan seperti, profil PPID, regulasi, jenis informasi publik, standar layanan, layanan informasi, kontak layanan.

Gambar 2 Struktur Organisasi Pelaksana PPID Bawaslu Kota Surabaya



Sumber : [PPID.Surabaya.Bawaslu.go.id](http://PPID.Surabaya.Bawaslu.go.id)

Berdasarkan gambar 2 dapat kita lihat struktur PPID yang ada di Bawaslu Kota Surabaya, dari adanya struktur tersebut maka juga terdapat tugas, fungsi, dan wewenang dari PPID, hal ini mencakup 1) Menyediakan, mendokumentasikan, menyimpan, dan melindungi informasi, 2) Menyediakan pelayanan informasi publik dengan cepat, tepat, akurat, dan mudah dimengerti, 3) Menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) segala informasi publik, 4) Menjalankan pemeriksaan konsekuensi, 5)

Mengelompokkan dan pengubahan informasi, 6) Memastikan informasi publik yang sudah dikecualikan sudah melewati jangka waktu pengecualian menjadi informasi publik yang dapat dikunjungi, 7) Meninjau secara tertulis untuk setiap kebijakan yang telah diambil guna mewujudkan hak-hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik. PPID dari Bawaslu Kota Surabaya ini dioperasikan oleh beberapa orang petugas pelayanan informasi sesuai dengan subbagian masing-masing. Menurut Duncan dalam Steers (1985:53) menjelaskan teori efektivitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki sesuai dengan harapan yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat. Didalam teori efektivitas duncan terdapat tiga indikator seperti : 1) pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses 2) integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya 3) adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Maka dengan ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana Efektivitas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Bawaslu Kota Surabaya Dalam Pemenuhan Keterbukaan Informasi Publik Bagi Masyarakat.

Adapun penulis juga memaparkan penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk menunjukkan orisinalitas dari penelitian serta acuan dalam mengkaji penelitian saat yang membahas tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Maka peneliti mencantumkan 3 hasil penelitian terdahulu sebagai berikut, Pertama, penelitian dilakukan oleh Ira Novita 2019 dalam penelitiannya yang berjudul "Peranan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh". Didalam penelitian jurnal ini, peneliti menggunakan jenis metode penelitian deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh memiliki peran sebagai administrator yang berhubungan dengan manajemen administratif dalam mengumpulkan, mencatat, memproses dan mendokumentasikan seluruh informasi, peran fasilitator dengan memenuhi kebutuhan pemohon terhadap informasi dan memenuhi seluruh permintaan informasi publik, peran operator dimana berjalannya keseluruhan aktifitas sistem website menjadi tanggungjawab dari sistem informasi PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dan peran evaluator sebagai guna penilai terhadap pelayanan yang sudah dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan informasi publik. Selain itu, PPID Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh juga mempunyai hambatan seperti, kurangnya pemahaman pemohon tentang informasi publik, kurangnya kerjasama PPID dengan staff bagian dan sarana pelayanan yang belum memadai dalam memberikan layanan informasi publik. Adapun Persamaan dari penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan jenis metode deskriptif kualitatif. Sedangkan untuk perbedaannya, dalam penelitian sebelumnya fokus membahas mengenai peranan PPID sebagai fasilitator, administrator, operator sistem informasi dan evaluator dalam pelayanan informasi publik. adapun dalam penelitian saat ini fokus membahas Efektivitas PPID Bawaslu Kota Surabaya [4].

Kedua, penelitian dilakukan oleh Isnaini Muallidin, Dewi Sekar Kencono, Coni Wanprala 2020 yang berjudul "Kualitas layanan keterbukaan informasi publik berbasis webportal pada pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019". Dengan menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Hasil penelitiannya, dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas informasi telah memiliki akurasi tergolong baik, akan tetapi dalam hal perbaruan informasi (updating information) masih terbelang kurang, jika dalam mutu layanan dan kualitas teknis masih tergolong kurang baik dikarenakan kinerja website yang masih lambat dan kurang tanggapnya pengelola yang membuat informasi tersampaikan kepada pemohon lama. Persamaan dengan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya, peneliti terdahulu membahas mengenai kualitas layanan dari PPID di Kabupaten Sleman, Sedangkan peneliti saat ini lebih membahas terkait Efektivitas dari PPID di Bawaslu Kota Surabaya [5].

Ketiga, penelitian dilakukan oleh Immanuel Cristwo Bangun, Indra Fauzan 2023 yang berjudul "Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Medan dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik". Dengan menggunakan jenis metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitiannya, dapat disimpulkan PPID Kota Medan telah melaksanakan tugas dengan cukup baik dalam hal produktivitas, responsivitas, dan responsibilitas. Selain itu juga terdapat hambatan seperti, adanya rangkap jabatan dan tugas, sumber daya manusia yang belum optimal dikarenakan terdapat banyak yang belum memahami terkait tugas PPID sepenuhnya dan kurangnya dukungan Pemerintah terhadap alokasi anggaran. Persamaan dengan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya, peneliti terdahulu lebih fokus membahas terkait dengan kinerja PPID yang merujuk pada Kota Medan, sedangkan peneliti saat ini fokus membahas Efektivitas dari PPID di Bawaslu Kota Surabaya [6].

Keempat, penelitian dilakukan oleh Ni Made Lestari, Ida Ayu Putu Sri Widnyani dan Nyoman Diah Utari Dewi 2023 yang berjudul "Efektivitas Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di KPU Kabupaten Karangasem. Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi jika dilihat dari indikator pencapaian tujuan dikatakan sudah efektif, namun jika dilihat dari indikator integritas dan adaptasi belum sepenuhnya efektif. Adapun yang menjadi hambatan ialah ruangan pelayanan kurang representatif, masih terdapat kurangnya SDM yang mampu mengelola PPID, ketersediaan anggaran untuk melakukan sosialisasi PPID belum memadai dan sarana serta prasarana e-PPID berbasis website belum mencukupi. Persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya, peneliti terdahulu berlokasi di KPU Kabupaten Karangasem sedangkan peneliti saat ini berlokasi di Bawaslu Kota Surabaya [7].

Dengan adanya keterbukaan informasi publik di Bawaslu Kota Surabaya melalui PPID yang dapat di akses oleh masyarakat luas utamanya Kota Surabaya dengan melalui secara langsung datang ke alamat kantor Bawaslu Kota Surabaya ataupun juga dapat mengakses

melalui via online [ppid.surabaya.bawaslu.go.id](http://ppid.surabaya.bawaslu.go.id). Hal tersebut mempermudah masyarakat untuk mengetahui atau memperoleh informasi dengan secara transparan dari Badan Publik. Namun, kenyataannya dari PPID Bawaslu Kota Surabaya ini masih terdapat beberapa kendala, sehingga dalam pengelolaan informasi yang ada belum dilaksanakan secara optimal. Dari kendala yang ada seperti, masih terdapat rendahnya permohonan informasi dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan [8]. Hal tersebut dapat menimbulkan pemahaman masyarakat mengenai standar operasional prosedur informasi publik yang masih kurang, sehingga permintaan informasi masih relatif sedikit atau bahkan tidak ada.

Selain itu juga terdapat hambatan lainnya seperti, informasi dan dokumentasi data yang dioperasikan oleh Bawaslu Kota Surabaya belum ter-update, belum tersimpan dengan rapi serta belum terdigitalisasi dengan baik sesuai dari hasil laporan keterbukaan informasi pada tahun 2021 di PPID Bawaslu Kota Surabaya. Penyebab hal tersebut dikarenakan setiap unit kerja di Bawaslu Kota Surabaya belum memiliki kesadaran untuk menyerahkan Data serta Informasi yang dikuasai di setiap unit kepada PPID.

Didalam website PPID terdapat berbagai jenis informasi publik yang tersedia, diantaranya adalah informasi berkala merujuk pada informasi yang secara teratur dibuat, dikelola, disimpan, disampaikan, dan didapat oleh Bawaslu Provinsi, Bawaslu Kabupaten/Kota serta diungkapkan paling lambat 1 (satu) tahun sekali, informasi serta merta yakni informasi yang dikelola, disimpan, disampaikan, dan didapat oleh Bawaslu Provinsi, Bawaslu Kabupaten/Kota, jika informasi ini enggan disampaikan dapat menimbulkan ancaman terhadap kepentingan umum, ketertiban masyarakat, serta penyelenggara tugas pencegahan, pengawasan, dan penindakan terhadap dugaan pelanggaran pemilu, sedangkan informasi setiap saat adalah informasi yang dibuat, dikelola, disimpan, disampaikan, dan didapat oleh Bawaslu Provinsi, Bawaslu Kabupaten/Kota dan diserahkan terhadap pihak yang mengajukannya sesuai dengan permintaannya, dan informasi yang dikecualikan adalah data informasi yang memiliki sifat terbatas, ketat dan tertutup berdasarkan Undang-Undang, kepatuhan serta kepentingan luas berdasarkan hasil pengujian konsekuensi. Dikarenakan masyarakat sangat membutuhkan dan menginginkan begitu banyak jenis informasi publik, maka dengan adanya keterbukaan informasi publik seperti ini menjadi salah satu hal yang sangat penting.

Tabel 1 Jenis-Jenis Informasi Publik

NO.	JENIS INFORMASI PUBLIK	SUB INFORMASI PUBLIK	2021	2022	2023
1	Berkala	Informasi Kegiatan dan Kinerja Bawaslu	Terlaksana	Belum Terlaksana	Belum Terlaksana
		Laporan Keuangan	Terlaksana	Terlaksana	Belum Terlaksana
		Organisasi Administrasi dan Kepegawaian	Terlaksana	Terlaksana	Belum Terlaksana
		Pelayanan Informasi Publik	Terlaksana	Belum Terlaksana	Belum Terlaksana
2	Serta Merta	-	-	Belum Terlaksana	
3	Setiap Saat	-	Terlaksana	Terlaksana	
4	Dikecualikan	-	Terlaksana	Terlaksana	

Sumber : [PPID.Surabaya.Bawaslu.go.id](http://PPID.Surabaya.Bawaslu.go.id)

Berdasarkan tabel 1 mengenai jenis informasi publik pada website PPID Bawaslu Kota Surabaya, dapat kita lihat bahwa masih terdapat informasi publik yang masih belum ter-update hingga saat ini seperti jenis informasi publik secara berkala, dimana hingga saat ini belum ter-update dan update terakhir pada tahun 2022 itu saja hanya pada sub informasi publik organisasi administrasi dan kepegawaian, sedangkan untuk sub informasi publik lainnya update terakhir pada tahun 2021. Seharusnya informasi publik secara berkala tersebut rutin untuk di update di website PPID paling lambat 1 tahun sekali sesuai pada Peraturan Bawaslu Nomor 10 Tahun 2019 Pasal 10 Ayat 1 adalah informasi berkala merujuk pada informasi yang secara teratur dibuat, dikelola, disimpan, disampaikan, dan didapat oleh Bawaslu Provinsi, Bawaslu Kabupaten/Kota serta diungkapkan paling lambat 1 (satu) tahun sekali. Maka dengan ini, berdasarkan pemaparan permasalahan diatas, penulis memilih untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan tujuan ingin menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana Efektivitas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Bawaslu Kota Surabaya Dalam Pemenuhan Keterbukaan Informasi Publik Bagi Masyarakat.

## **Methodology**

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian deskriptif kualitatif yang berlokasi di Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Surabaya. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang berfungsi untuk meneliti suatu kondisi obyek alamiah yang memberikan informasi data fakta yang sesuai dengan di lapangan [9]. Jenis data yang diambil dari berbagai sumber terutama dari data sekunder dan data primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penentuan informan, penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling. Pengertian purposive sampling menurut (Sugiono, 2015) ialah teknik menentukan sampel dari informasi dan tentunya dengan pemeriksaan. Yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu Kasubbag penanganan pelanggaran, penyelesaian sengketa proses dan hukum, Petugas pelayanan informasi subbag penanganan pelanggaran, penyelesaian sengketa, data dan informasi informasi serta masyarakat. Dalam pengelolaan ini, diterapkan teknik analisis data kualitatif berdasarkan penganalisisan data Miles & Huberman (1994) yang meliputi pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi, reduksi data yaitu proses memilih, menyederhanakan, dan menstranformasikan data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan untuk memilih informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan, penyajian data yaitu perbandingan hasil dengan teori dan penelitian terdahulu, dan penarikan kesimpulan yaitu hasil yang mewakili keseluruhan isi data yang disajikan sebelumnya.

## **Result and Discussion**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Surabaya (Bawaslu). Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Efektivitas PPID Bawaslu Kota Surabaya Dalam Pemenuhan Keterbukaan Informasi Publik Bagi Masyarakat dengan berdasarkan teori efektivitas dari Duncan dalam Steers (1985:53) yang mempunyai 3 (tiga)

indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Ketiga indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut :

### **Pencapaian Tujuan**

Tujuan adalah petunjuk dalam pencapaian program dan aktivitas serta memungkinkan untuk terukurnya efektivitas dan efisiensi suatu kelompok. Tujuan program menjadi faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program, yaitu apakah tujuan yang sudah direncanakan sesuai atau belum dalam pelaksanaannya. Menurut Duncan dalam Steers pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Dalam pencapaian tujuan terdapat beberapa faktor yang menjadi tolak ukur untuk mencapai tujuan seperti, kurun waktu, sasaran dan dasar hukum [10]. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pencapaian tujuan akhir yang terjamin, dibutuhkan suatu pentahapan baik dalam bidang pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan tiap periodisasinya [11].

Efektivitas adalah suatu pencapaian dalam mencapai tujuan organisasi begitu dengan sebaliknya organisasi yang efektif ialah yang telah mencapai tujuan. Suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila bisa memenuhi tanggung jawabnya untuk memastikan kepuasan pelanggan, mencapai visi misi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan, mengembangkan sumber daya manusia serta memberikan dampak positif pada masyarakat diluar organisasi [12]. Adapun tujuan dari adanya website PPID ialah guna mewujudkan keterbukaan publik bagi masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Publik yang memiliki salah satu tujuan yaitu peningkatan pelayanan dan pengelolaan informasi di lingkungan badan publik sehingga dapat memberikan layanan informasi secara prima [13]. Untuk memperkuat mengenai hal tersebut penulis telah melakukan wawancara dengan Kasubbag penanganan pelanggaran, penyelesaian sengketa proses dan hukum sebagai berikut :

“Awal mula PPID Bawaslu Kota Surabaya dioperasikan tahun 2021 dengan tujuan memberikan keterbukaan informasi publik secara transparan kepada masyarakat serta tiap tahun kami berupaya untuk memperbarui baik tampilan maupun data informasi agar mudah dipahami dan dibaca oleh masyarakat”. Berikut terdapat tabel kegiatan dari PPID sebagai berikut :

Tabel 2 Kegiatan PPID

No.	Kegiatan	Tahun	Anggaran	Realisasi
1	Pengoperasian Website	2021	Rp 2.500.000	Rp 2.500.000
2	Pembaharuan Tampilan Website	2022	Rp 1.500.000	Rp 1.500.000
3	-	2023	-	-

Sumber : Bawaslu Kota Surabaya

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pada tahun 2021 merupakan awal permulaan website PPID mulai dioperasikan dengan bertujuan memberikan keterbukaan informasi publik secara transparan kepada masyarakat. Dengan ini, masyarakat dapat memanfaatkan website PPID dengan melakukan permohonan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat secara mudah, cepat dan akurat serta dapat diakses

dimanapun tanpa perlu datang langsung ke kantor Bawaslu Kota Surabaya. Setiap tahunnya, PPID berupaya untuk melakukan perbaruan baik tampilan maupun data informasi agar mudah dipahami dan dibaca oleh masyarakat. Pada tabel 2 menunjukkan mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pihak PPID setiap tahunnya seperti, pada tahun 2021 dimulainya pengoperasian website dengan pengeluaran sebesar Rp 2.500.000 sesuai dengan anggaran yang diberikan, kemudian pada tahun 2022 terdapat pembaharuan tampilan website dengan pengeluaran sebesar Rp 1.500.000 sesuai dengan anggaran yang diberikan dan pada tahun 2023 informasi dari Kasubbag HPPPS tidak terdapat adanya anggaran untuk PPID dikarenakan pembaharuan website langsung dari pusat yakni Bawaslu RI. Hal ini juga disampaikan oleh Petugas pelayanan informasi sebagai berikut :

“Adanya website PPID Bawaslu Kota Surabaya ini didasari dari kewajiban setiap badan publik untuk bisa memberikan layanan informasi secara terbuka berdasarkan dasar hukum seperti, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 menjelaskan keterbukaan informasi publik yang mampu berperan dalam pengelolaan, pemberi informasi serta dokumen yang didapat dari badan publik, Selain dari Undang-Undang itu juga didasari dari Peraturan Komisi Informasi RI Nomor 1 Tahun 2021 dan Perbawaslu RI Nomor 10 Tahun 2019 menjelaskan terkait pelayanan dan pengelolaan informasi publik pada Bawaslu Provinsi atau Bawaslu Kabupaten/Kota, Dari dasar hukum itu yang membuat kami sebagai salah satu badan publik memberikan layanan informasi secara terbuka dan luas untuk masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa awal mula dari adanya website PPID yakni didasari oleh Undang-Undang yang telah diatur oleh Pemerintah. Kemudian badan publik mengimplementasikan layanan keterbukaan informasi berbasis digital yang bertujuan untuk memberikan akses terbuka, transparan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis kepada Kasubbag HPPPS dan Petugas Pelayanan Informasi, dapat ditarik kesimpulan dari indikator pencapaian tujuan Bawaslu Kota Surabaya telah mewujudkan keterbukaan informasi publik yang didasari oleh Undang-Undang melalui website PPID Bawaslu Kota Surabaya dengan tujuan memberikan layanan informasi secara transparan dan luas yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Dengan ini, pada indikator pencapaian tujuan jika menurut teori efektivitas dunchan dalam steers dapat dikatakan efektif dikarenakan Bawaslu Kota Surabaya telah menerapkan layanan keterbukaan informasi publik sudah sesuai sasaran utamanya yakni masyarakat serta telah menjalankan tujuan dari PPID dengan baik dan benar. Selain itu, jika dilihat dari tugas, pokok dan wewenang PPID menurut Perbawaslu Nomor 10 Tahun 2019 dapat dikatakan sesuai dikarenakan Bawaslu Kota Surabaya dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat telah menyesuaikan dengan tugas, pokok dan wewenang hingga saat ini seperti, menyediakan, menyimpan, mendokumentasikan dan mengamankan informasi serta memberikan layanan informasi publik yang cepat, tepat dan sederhana. Dengan demikian, Bawaslu Kota Surabaya akan terus berupaya dalam melakukan pengembangan sistem informasi dan dokumentasi pada PPID secara bertahap untuk mencapai tujuan yang lebih konkret PPID yang dapat lebih dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

Dilihat dari penelitian terdahulu yang dilakukan Ni Made Lestari yang berjudul Efektivitas Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di KPU Kabupaten Karangasem pada tahun 2023, hasil penelitian pada indikator pencapaian tujuan dikatakan sudah efektif dalam mewujudkan tujuan KPU Kabupaten Karangasem yakni menjamin setiap masyarakat dapat mengakses informasi publik serta PPID sudah menyediakan informasi yang akurat. Adapun penelitian yang juga dilakukan oleh Lani L.A.Alou yang berjudul Efektivitas Program Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Utara pada tahun 2021, hasil penelitian pada indikator pencapaian tujuan menunjukan bahwa PPID KPU Sulut telah mewujudkan melalui pembentukan tim atau struktur, tugas dan fungsi, pemberian layanan tetapi masih terdapat hambatan dari efektivitas yaitu keterbatasan SDM dimana pengelola yang mempunyai tugas utama yang lain, sehingga tugas sebagai PPID hanya sebagai tugas tambahan.

### **Integrasi**

Menurut Duncan dalam Steers integrasi ialah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi ditengah masyarakat [10]. Kegiatan sosialisasi dan komunikasi dapat dilakukan antara organisasi pelaksana program dengan organisasi maupun individu yang memiliki kepentingan. Kemampuan mengadakan sosialisasi merupakan salah satu aspek integrasi sebagaimana dikemukakan oleh Duncan, Saefullah (2007: 39) menyatakan bahwa "sosialisasi merupakan langkah awal dalam pelaksanaan sebuah program atau kebijakan agar program yang bersangkutan diketahui, dimengerti, dan diterima oleh semua pihak yang bersangkutan". Pendekatan melalui sosialisasi yang intensif oleh pengelola program dapat menunjang realisasi dari pelaksanaan program atau kegiatan dengan baik.

Sosialisasi juga dapat diartikan sebagai promosi terhadap sebuah informasi yang harus disampaikan secara terbuka. Terjadinya sosialisasi membuat tersebarnya suatu informasi yang tidak diketahui oleh masyarakat banyak dan terjadinya informasi membuat terjalinnya hubungan antara penyampaian pesan dan penerima pesan [12]. Sosialisasi memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan keberhasilan program atau kebijakan yang sedang dilaksanakan. Namun, tidak semua pelaksana program sudah maksimal dalam menjalankan sosialisasi yang mengakibatkan para sasaran program belum seluruhnya memahami dan mengetahui akan kehadiran dari program tersebut [14]. Begitu juga dengan adanya website PPID Bawaslu Kota Surabaya yang diterapkan guna memberikan layanan keterbukaan informasi, sosialisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan sistem informasi tersebut karena jika tanpa adanya sosialisasi, maka sistem informasi tersebut tidak akan dapat diketahui oleh masyarakat umum dan akan menjadi tidak efektif. Dalam indikator integrasinya terdapat faktor yang menjadi tolak ukur yaitu, prosedur dan sosialisasi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kasubbag penanganan pelanggaran, penyelesaian sengketa proses dan hukum Bawaslu Kota Surabaya sebagai berikut :

"Untuk pengenalan dan pemberitahuan tentang website PPID kepada para staff sudah kami lakukan pada awal mula adanya PPID, namun kalau cara pengelolaan itu hanya

difokuskan pada petugas pelayanan informasi divisi data dan informasi yang bertugas mengoperasikan website”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Kasubbag HPPS bahwasannya para staff yang ada di Bawaslu Kota Surabaya telah diberikan pengenalan dan pemberitahuan tentang website PPID ini supaya semua tidak awam dengan adanya PPID, Namun jika cara pengelolaan hanya difokuskan pada petugas pelayanan informasi divisi data dan informasi yang mengoperasikan website serta memiliki keahlian dalam bidang teknologi. Hal tersebut dikarenakan jika terlalu banyak yang mengoperasikan dapat menimbulkan adanya ketidakefektifan, maka dari itu untuk para staff lainnya tetap terlibat pada PPD tetapi hanya fokus pada pengumpulan data dan informasi sesuai pada divisi masing-masing yang diserahkan kepada pihak PPID. Dari sini dapat dilihat jika Bawaslu Kota Surabaya telah melakukan sosialisasi sesuai prosedur awal dengan mengenalkan kepada semua staff kemudian diterapkan kepada masyarakat juga dengan dilakukannya kegiatan sosialisasi. Mengenai hal tersebut disampaikan oleh Petugas pelayanan Informasi sebagai berikut :

“Untuk mewujudkan tujuan dari PPID, pastinya upaya yang dilakukan melalui sosialisasi apalagi yang menjadi sasaran yakni masyarakat. Terkait dengan sosialisasi ini dilakukan dengan cara sepiantas memanfaatkan kegiatan-kegiatan Bawaslu seperti dalam kegiatan pengawasan yang tidak khusus untuk sosialisasi PPID. Tetapi lebih seringnya dari mulut ke mulut, kemudian juga melakukan promosi terkait PPID melalui platform online yang kami miliki seperti, instagram,facebook,website Bawaslu”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diuraikan bahwa dalam sosialisasi PPID dilakukan melalui kegiatan-kegiatan Bawaslu yang tidak dikhususkan untuk kegiatan sosialisasi tentang PPID, hal ini seperti kegiatan pengawasan dimana sepiantas diinformasikan kepada masyarakat mengenai keberadaan layanan informasi publik PPID. Selain itu, informasi PPID lebih seringnya diinformasikan melalui mulut ke mulut. Kemudian juga mempromosikan adanya PPID melalui platform online yang dimilikinya seperti, instagram,facebook,website. Berikut merupakan foto kegiatan yang diadakan oleh Bawaslu Kota Surabaya mengenai rapat koordinasi pengawasan isu negatif pada pemilu serentak 2024 di Kota Surabaya sebagai berikut :

Gambar 3 Kegiatan Rakoor Teknik Meminta Klarifikasi  
Dalam Penanganan Pelanggaran Pemilu Tahun 2024



Sumber : Bawaslu Kota Surabaya

Gambar 3 merupakan gambar kegiatan rapat koordinasi teknik meminta klarifikasi dalam penanganan pelanggaran pemilu tahun 2024 yang diadakan oleh Bawaslu Kota Surabaya. Peserta yang menghadiri acara tersebut yakni perwakilan 3 orang panitia pengawas pemilu Kecamatan dari 31 Kecamatan yang ada di Surabaya. Kegiatan tersebut dilakukan dengan tujuan memberikan informasi dan arahan mengenai tata cara pelaporan maupun pengisian formulir jika terdapat pelanggaran dalam pemilihan umum agar pengawas di tiap kecamatan mengerti dan memahami alur yang akan dilakukan jika terjadi adanya pelanggaran. Dengan memanfaatkan kegiatan tersebut, narasumber dari Bawaslu Kota Surabaya juga menyempatkan untuk memberikan informasi terkait adanya keterbukaan informasi publik melalui PPID yang disediakan oleh Bawaslu Kota Surabaya untuk dapat diakses oleh masyarakat jika menginginkan segala informasi mengenai Bawaslu Kota Surabaya baik secara online maupun offline. Dalam kesempatan tersebut, dijelaskan mengenai PPID hingga cara melakukan permohonan informasi dan Bawaslu Kota Surabaya berharap pada peserta yang mendatangi acara tersebut dapat membantu menginformasikan keberadaan PPID kepada masyarakat lainnya melalui mulut ke mulut. Mengenai keberadaan PPID ini juga disampaikan oleh Bapak Dodik salah satu masyarakat Kota Surabaya sebagai berikut :

“Kalau untuk kegiatan sosialisasi PPID saya tidak pernah mengikuti mbak, tapi kalau tentang PPID saya sekilas pernah tahu itu pun juga ketika saya lagi searching di google tentang Bawaslu kemudian muncul beberapa website dari Bawaslu Kota Surabaya, salah satu websitenya ada yang namanya PPID dan disitu saya buka websitenya sama coba baca sekilas mengenai PPID. Tapi kalau melakukan pengajuan permohonan saya tidak pernah karena ya saya bingung mau bertanya soal apa mbak”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat jika tidak semua masyarakat mengetahui tentang keberadaan PPID, seperti halnya Bapak Dodik yang mengetahui tentang PPID melalui internet itu juga hanya sekedar sekilas saja tidak sepenuhnya. Bahkan, Bapak Dodik belum pernah melakukan pengajuan permohonan dikarenakan tidak mengetahui akan melakukan pengajuan permohonan seperti apa.

Dari hasil wawancara yang disampaikan Kasubbag HPPS, Petugas pelayanan informasi dan masyarakat dalam indikator integrasi menurut teori efektivitas dari dunchan dalam steers bahwa kegiatan sosialisasi PPID yang dilakukan Bawaslu Kota Surabaya masih belum maksimal dikarenakan sosialisasi yang dilakukan hanya sepintas dengan memanfaatkan kegiatan Bawaslu dan platform online yang dimilikinya. Hal tersebut yang membuat permohonan informasi pada website tergolong minim bahkan tidak ada. Sosialisasi yang kurang dilakukan juga dapat menyebabkan pengelolaan suatu program menjadi tidak efektif akibat masyarakat yang tidak mengetahui maupun memahami tentang keberadaan PPID. Dengan demikian, diharapkan Bawaslu Kota Surabaya dapat melakukan kegiatan sosialisasi yang dikhususkan untuk PPID secara merata agar semua masyarakat mengetahui dan dapat berpartisipasi aktif dalam memanfaatkan keterbukaan informasi publik sesuai dalam Perbawaslu Nomor 10 Tahun 2019 yang menjelaskan bahwa layanan keterbukaan informasi ini diterapkan untuk masyarakat.

Dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Lestari tahun 2023, hasil penelitian dalam indikator integrasi menunjukkan bahwa belum sepenuhnya efektif dimana KPU Kabupaten Karangasem belum dapat memberikan sosialisasi e-PPID kepada masyarakat sehingga belum semua masyarakat yang memanfaatkan layanan keterbukaan informasi tentang kepemiluan diakibatkan anggaran khusus untuk mensosialisasikan PPID tidak tersedia sehingga sosialisasi kurang optimal. Adapun penelitian yang juga dilakukan oleh Lani L.A.Alou yang berjudul Efektivitas Program Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Utara pada tahun 2021, hasil penelitiannya pada indikator integrasi menunjukan KPU telah berupaya melakukan sosialisasi dengan cara menyisipkan informasi tentang PPID melalui kegiatan-kegiatan bidang lain yang bukan spesifik untuk sosialisasi tentang PPID, baik melalui sosialisasi secara langsung maupun memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang disebabkan PPID tidak mempunyai anggaran untuk membiayai kegiatan sosialisasi.

### **Adaptasi**

Adaptasi dapat diartikan sebagai penyesuaian diri manusia terhadap lingkungan yang ada disekitarnya. Menurut Dunchan dalam steers adaptasi adalah suatu pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi guna untuk menyelaraskan prosedur standar operasinya secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Adaptasi terdapat faktor yang menjadi tolak ukur seperti, peningkatan kemampuan dan sarana prasarana [10]. Penyesuaian diri adalah usaha atau perilaku yang tujuannya mengatasi kesulitan dan hambatan.

Dalam penulisan ini, adaptasi yang dimaksud yaitu kesiapan sumber daya manusia dan sarana prasarana dalam pelaksanaan website PPID Bawaslu Kota Surabaya. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang cukup penting terhadap keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan [15]. Sumber daya manusia juga dapat dikatakan seseorang yang terlibat dalam penyelesaian suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia suatu program akan berjalan tidak efektif begitu dengan adanya suatu program tetapi sumber daya manusia yang menjalankan tidak berkompeten maka program tersebut juga tidak berjalan secara efektif. Oleh karena itu, kesiapan petugas pelayanan informasi PPID dalam memberikan pelayanan PPID harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh Kassubag penanganan pelanggaran, penyelesaian sengketa proses dan hukum terkait dalam indikator adaptasi sebagai berikut :

“Sumber daya manusia itu menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan program atau kebijakan yang dibuat, jadi untuk sumber daya manusia yang kita pilih sebagai pengoperasi website ini sudah sesuai dengan keahliannya dalam bidang teknologi”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diuraikan bahwa sumber daya manusia yang bertugas mengoperasikan website PPID sudah dipastikan sesuai dengan keahlian dalam bidang teknologi, dimana dengan hal tersebut juga menjadikan pelaksanaan website PPID berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. Sumber daya manusia menjadi peran utama dalam keberhasilan PPID, karena mereka yang menjalankan, sehingga perlu sumber daya

manusia yang berkompeten dan menguasai dalam bidang teknologi. Selain sumber daya manusia yang mengoperasikan website PPID di Bawaslu Kota Surabaya juga terdapat beberapa staff subbagian masing-masing yang juga memiliki tugas dan support dalam menyerahkan data dan informasi sesuai dengan jenis-jenis informasi yang tersedia pada website seperti, informasi secara berkala, setiap saat, serta merta dan dikecualikan. Mengenai pembahasan diatas, penyelesaian sengketa proses dan hukum terkait sumber daya manusia sebagai berikut :

“Kalau para staff secara umum sudah mengetahui dan beradaptasi dengan adanya website PPID ini karena semua staff pastinya akan terlibat untuk memberikan data dan informasi sesuai pada divisi masing-masing, Namun masih ada kendala seperti beban tugas dari semua divisi pastinya tidak sedikit sehingga untuk memenuhi dokumen PPID yang akan di upload sedikit ada keterlambatan dalam pengumpulan kepada pihak PPID”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Para staff yang ada di Bawaslu Kota Surabaya sudah mengetahui dan beradaptasi dari adanya website PPID dikarenakan semua staff akan terlibat untuk memberikan data dan informasi sesuai dari masing-masing divisi, jadi dapat dikatakan semua staff sudah paham, mengenal dan menyesuaikan diri mengenai PPID, Namun masih terdapat hambatan yang terjadi seperti, beban tugas yang dikerjakan dari semua divisi tergolong tidak sedikit sehingga untuk memenuhi dokumen PPID yang akan di upload pada website PPID masih terdapat adanya keterlambatan dalam pengumpulan kepada pihak PPID. Mengenai hal tersebut disampaikan oleh oleh Kassubag penanganan pelanggaran, penyelesaian sengketa proses dan hukum mengenai sarana prasana sebagai berikut :

“Kami sebagai salah satu badan publik akan berusaha untuk selalu memberikan pelayanan baik kepada masyarakat dengan memberikan penunjang fasilitas yang menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan agar masyarakat ataupun staff akan merasa dipermudah dan proses yang dijalankan menjadi cepat dan mudah. Jadi kami telah memberikan sarana dan prasana baik kepada staff maupun masyarakat seperti, situs website online PPID yang dapat diakses masyarakat melalui online tanpa harus datang ke kantor Bawaslu, kemudian terdapat tempat pelayanan informasi yang dilengkapi dengan komputer, wifi, printer, scanning, mouse, keyboard, meja, kursi, jaringan internet yang lancar, staf pelayanan informasi”. Berikut merupakan sarana yang digunakan dalam keterbukaan informasi publik PPID sebagai berikut :

Tabel 3 Data Sarana

No.	Jenis	Jumlah
1.	Komputer	1 Unit, 24 inch
2.	Wifi	1 Unit dengan kapasitas 100 mb
3.	Meja	1 Unit
4.	Kursi	2 Unit
5.	Printer	1 Unit
6.	Scanning	1 Unit

Sumber : Bawaslu Kota Surabaya

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa Bawaslu Kota Surabaya dalam keterbukaan informasi publik melalui PPID telah memberikan ketersediaan sarana dan prasarana kepada staff maupun masyarakat dalam membantu memudahkan proses layanan informasi publik. Sarana dan prasarana yang diberikan mampu beradaptasi dengan kebutuhan yang ada dilapangan. Dengan ini, dalam melaksanakan website PPID dapat berjalan dengan lancar adanya penunjang sarana dan prasarana yang diberikan seperti, wifi, meja, kursi, komputer, printer, scanning, tempat pelayanan informasi. Mengenai penjelasan diatas juga disampaikan oleh Petugas Pelayanan Informasi sebagai berikut :

“Saya sebagai petugas pelayanan informasi website PPID tentunya sudah dilakukannya bimtek baik melalui Bawaslu Provinsi maupun Bawaslu RI tentang bagaimana cara kerja atau pengoperasian dari website PPID yang mencakup cara menyajikan data-data, teknis melindungi data informasi, maintenance website dan lain-lainnya”

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa petugas pelayanan informasi yang bertugas sebagai operator website PPID telah terdapat bimtek yang sudah dilakukannya baik melalui Bawaslu Provinsi maupun Bawaslu RI yang mencakup tentang tata cara data informasi disajikan, teknik melindungi data informasi yang bersifat terbatas, ketat dan rahasia serta maintenance website. Selain itu petugas pelayanan informasi yang ditugaskan pastinya telah memiliki basic website yang mumpuni. Selain operator yang mumpuni, penerapan website PPID juga tidak terlepas dengan sarana dan prasarana yang mendukung berjalannya website PPID tersebut dengan baik seperti yang telah dijelaskan diatas terdapat website online yang mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan informasi dan terdapat ruang pelayanan informasi yang dilengkapi dengan komputer, printer, meja, kursi, scanning, wifi. Dengan ini, petugas pelayanan informasi terdapat kemudahan dalam pengoperasian website PPID karena telah diberikan penunjang fasilitas sarana dan prasarana dengan baik.

Dari hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Kasubbag HPPS dan Petugas Pelayanan Informasi dapat disimpulkan pada indikator adaptasi menurut duncan dalam steers pada teori efektivitas mengenai sumber daya manusia dikatakan sudah menyelesaikan diri dengan adanya website PPID dikarenakan semua staff pastinya akan terlibat untuk memberikan data dan informasi sesuai pada divisi masing-masing, Namun terdapat hambatan yang terjadi seperti, beban tugas yang dikerjakan dari semua divisi tergolong tidak sedikit sehingga untuk memenuhi dokumen PPID yang akan di upload pada website PPID masih terdapat adanya keterlambatan dalam pengumpulan kepada pihak PPID yang menimbulkan pihak PPID terhambat juga dalam pentakhiran data dan pengupdatean pada website PPID. Tetapi, jika sumber daya manusia yang mengoperasikan website PPID sudah sesuai dengan keahlian dan kompetensi dalam bidang teknologi. Selanjutnya, mengenai sarana dan prasarana sudah memadai sesuai kebutuhan lapangan baik untuk para staff maupun masyarakat, sehingga mereka dapat merasakan kemudahan dalam proses layanan informasi publik baik melalui online maupun offline. Selain itu juga petugas pelayanan informasi telah dilakukannya bimtek melalui Bawaslu Provinsi maupun Bawaslu RI yang

mencakup tentang tata cara data disajikan hingga cara pengoperasian dari website PPID. Selain operator yang mumpuni, penerapan website PPID juga pastinya tidak terlepas dengan sarana dan prasarana yang mendukung berjalannya website tersebut. Dengan demikian, sarana prasarana yang telah disediakan untuk layanan keterbukaan informasi publik dapat dikatakan baik serta sesuai pada Perbawaslu Nomor 10 Tahun 2019 mengenai kewajiban untuk menyediakan sarana prasarana layanan informasi publik untuk masyarakat dan petugas pelayanan informasi.

Dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Lestari tahun 2023, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator adaptasi belum sepenuhnya efektif dimana KPU Kabupaten Karangasem mengenai sarana prasarana e-PPID berbasis website yang belum sempurna jika terintegrasi dengan pusat dan juga untuk pemenuhan SDM pemegang PPID dan pengoperasian E-PPID di KPU Kabupaten Karangasem masih kurang memadai dimana jabatan teknis yang khusus menangani E-PPID masih kosong. Hal serupa juga terdapat penelitian yang dilakukan oleh Anisa Anggun Pramesti tahun 2023 yang berjudul Efektivitas Aplikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih kurang memenuhi sarana prasarana seperti tidak memiliki ruangan khusus dalam pengoperasian aplikasi PPID dan terbatasnya sumber daya manusia sebagai operator.

## **Conclusion**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan penulis mengenai Efektivitas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Bawaslu Kota Surabaya Dalam Pemenuhan Keterbukaan Informasi Publik menggunakan tiga indikator yaitu, pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, Pencapaian tujuan dari efektivitas PPID Bawaslu Kota Surabaya dapat dilihat dari tugas, pokok dan wewenang PPID menurut Perbawaslu Nomor 10 Tahun 2019 dapat dikatakan sesuai dikarenakan Bawaslu Kota Surabaya telah memberikan layanan informasi publik secara luas dan terbuka kepada masyarakat melalui website PPID yang juga didasari dari dasar hukum mengenai keterbukaan informasi publik. Informasi yang diberikan sesuai dengan permintaan pemohon dengan terjamin keakuratannya. Bawaslu Kota Surabaya akan terus berupaya dalam melakukan pengembangan sistem informasi dan dokumentasi pada PPID secara bertahap untuk mencapai tujuan yang lebih konkret PPID yang dapat lebih dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

Integrasi, dapat dilihat bahwa dalam hal sosialisasi dirasa belum efektif dikarenakan sosialisasi yang telah dilakukan dengan cara menyisipkan informasi terkait PPID dalam kegiatan-kegiatan Bawaslu yang tidak dikhususkan untuk PPID, baik melalui sosialisasi secara langsung maupun memanfaatkan platform online yang dimiliki oleh Bawaslu Kota Surabaya. Hal tersebut menjadikan masyarakat banyak yang belum mengetahui tentang keberadaan PPID sebagai salah satu sarana layanan informasi publik serta membuat permohonan pada website tergolong minim bahkan tidak ada. Dengan ini, Bawaslu Kota

Surabaya diharapkan dapat melakukan sosialisasi yang dikhususkan tentang PPID agar website PPID dapat berjalan efektif dan sesuai tujuan yang telah direncanakan.

Adaptasi, pada indikator ini menunjukkan bahwa dalam sumber daya manusia dikatakan sudah menyesuaikan diri dengan adanya website PPID dikarenakan semua staff pastinya akan terlibat untuk memberikan data dan informasi sesuai pada divisi masing-masing, Namun terdapat hambatan yang terjadi seperti, beban tugas yang dikerjakan dari semua divisi tergolong tidak sedikit sehingga untuk memenuhi dokumen PPID yang akan di upload pada website PPID masih terdapat adanya keterlambatan dalam pengumpulan kepada pihak PPID yang menimbulkan pihak PPID terhambat juga dalam pemutakhiran data dan pengupdatean pada website PPID. Jika dilihat pada sarana prasarana sudah memadai karena Bawaslu Kota Surabaya telah memberikan fasilitas kepada staff maupun masyarakat sesuai dengan kebutuhan di lapangan, sehingga dapat mempermudah dalam memberikan layanan informasi publik baik melalui secara online maupun secara offline di kantor Bawaslu Kota Surabaya.

### **Acknowledgement**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “efektifitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) (Studi di Desa Permisan Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo)” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kedua orang tua saya serta keluarga dan Pemerintah Desa Permisan tempat dimana saya melakukan penelitian ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

### **References**

- A. A. Pramesti and Y. Mardhatillah, “Efektivitas Aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi,” *J. Teknol. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 5, no. 1, pp. 62–86, 2023, doi: 10.33701/jtkp.v5i1.2851.
- C. Berliani, R. Yulianti, O. Supriyadi, P. Studi, and A. Publik, “Implementation Of Public Information,” *JianE (Jurnal Ilmu Adm. Negara)*, vol. 4, no. 1, pp. 128–142, 2016.
- C. N. Sari, M. Heriyanto, and Z. Rusli, “Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga,” *JIANA J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 15, pp. 135–141, 2018.
- D. Kesehatan and P. S. Barat, “Laporan keterbukaan informasi publik,” no. 1, 2022.
- D. Trijayanto and I. A. Idrus, “Peran PPID Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik,” *Ikraith-Humaniora2*, vol. 3, no. 1, pp. 107–117, 2019.

- F. Ekonomika, D. A. N. Bisnis, and U. Diponegoro, "PEMBANGUNAN DESA ( Studi Kasus Desa Balesari Kecamatan Bansari Kabupaten Temanggung ) PEMBANGUNAN DESA ( Studi Kasus Desa Balesari Kecamatan Bansari Kabupaten Temanggung )," 2017.
- I. Muallidin, D. S. Kencono, and C. Wanprala, "Kualitas Layanan KIP Berbasis Webportal Pada PPID Kabupaten Sleman Tahun 2019," *J. Stud. Pemerintahan*, vol. 3, no. 1, pp. 55–66, 2020.
- I. Novita, "Peranan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh." *Uin Ar-Raniry Banda Aceh*, 2019.
- K. Baria, "Efektivitas Pelayanan Kartu Macca Di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng," *Jur. Ilmu Adm. Negara Fak. Ilmu Sos. Dan Ilmu Polit. Unuversitas Muhammadiyah Makassar* 2019, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019, [Online]. Available: [www.journal.uta45jakarta.ac.id](http://www.journal.uta45jakarta.ac.id).
- L. L. A. Alou, D. M. Liando, and J. P. Lengkong, "Efektivitas Program Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Utara," *J. Pengelolaan Sumberd. Pembang.*, vol. 1, no. 1, pp. 81–93, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/psp/article/view/36450>.
- M. Sari and R. Mulyadi, "Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bungo dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik," *Transparansi J. Ilm. Ilmu Adm.*, vol. 3, no. 2, pp. 109–118, 2020, doi: 10.31334/transparansi.v3i2.1141.
- N. M. Lestari, I. A. P. S. Widnyani, and N. D. U. Dewi, "Efektivitas Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di KPU Kabupaten Karangasem," *J. Contemp. Public Adm.*, vol. 3, no. 2, pp. 76–82, 2023, doi: 10.22225/jcpa.3.2.2023.76-82.
- P. D. Sugiono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf," *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. p. 12, 2014.
- P. Kredit, M. Kerja, D. I. Pt, R. Indonesia, A. Tbk, and C. Pekanbaru, "Program Magister ( S2 ) Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Islam Riau," 2019.
- S. S. Deisy Angreini Lahutung and F. Pengemanan, "Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik," *Governance*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2021.