

**KUALITAS LAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS
WEBPORTAL PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID) KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2019**

Coni Wanprala

20140520158

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas ISIPOL
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Abstrak

Saat ini perkembangan teknologi dan informasi sudah mencapai pada taraf yang sangat pesat. Teknologi dan informasi dimanfaatkan sebagai media pelayanan di lingkungan pemerintah yang juga dikenal dengan eGovernment terutama dalam hal pelayanan keterbukaan informasi publik. Pemerintah pusat melalui Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, mendorong semua Badan Publik untuk melakukan transparansi dalam penyelenggaraan negara dengan memanfaatkan website. Sepuluh tahun telah berjalan, namun masih banyak website pemerintah daerah belum memiliki kualitas yang baik, dari keterpurukan sejumlah pemerintah Kabupaten/Kota dalam menjalankan program pembangunan e-Government tersebut, muncul Pemerintah Kabupaten Sleman yang telah melaksanakan pelayanan keterbukaan informasi publik berbasis digital.

Penelitian ini adalah suatu penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan realita yang terjadi. Objek penelitian pada penelitian ini adalah website resmi Pejabat Pengelola Informmasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman dengan domain <https://ppid.slemankab.go.id>. kemudian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman sebagai pihak penyelenggara program keterbukaan informasi publik. Tehnik pengumpulan data sendiri dilakukan dengan cara wawancara, studi dokumentasi, dan pengamatan lapangan (observasi). Setelah pengumpulan dan penyajian data, kemudian data akan direduksi terlebih dahulu kemudian dianalisis dan disimpulkan.

Dari hasil penelitian, secara umum penulis menyimpulkan bahwa website PPID Kabupaten Sleman sudah sampai pada taraf kualifikasi untuk menjadi sebuah website yang berkualitas, namun demikian masih ada beberapa perbaikan dan evaluasi yang harus dilakukan oleh instansi terkait agar menjadi lebih baik yaitu (i) website masih dinilai sebagai pelayanan satu arah (ii) Masih banyak OPD yang belum siap implementasikan PPID (iii) data dan informasi masih tidak update (iv) kurangnya daya tanggap pelayanan dalam permohonan informasi.

Kata Kunci : *Webportal, e-government, PPID, Keterbukaan Informasi, Sleman*

1. PENDAHULUAN

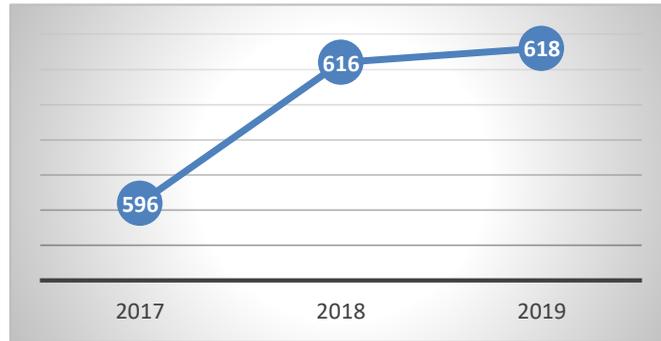
Esensi dari keterbukaan publik adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga hadir UU No 14 Tahun 2008 sebagai jaminan kepada masyarakat dalam keterbukaan informasi publik oleh pemerintah. Sebagai penjabaran dari Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dengan Peraturan Bupati Sleman No 9 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik serta Keputusan Bupati Sleman No 25.2/Kep.KDH/A/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu dan Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. dengan demikian masyarakat Kabupaten Sleman telah mendapat legitimasinya secara yuridis untuk mendapatkan hak – hak dalam memperoleh informasi dari badan – badan publik.

Dalam implementasinya, Pemerintah Kabupaten Sleman memanfaatkan *webportal* sebagai media keterbukaan informasi publik paling efektif yang dapat diakses oleh masyarakat. Manfaat dari *webportal* seperti hemat waktu, kemudahan pelayanan *single window*, prosedur yang lebih sederhana, manajemen penyimpanan yang lebih baik, mengurangi kemungkinan korupsi. Namun beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *website* masih sebatas wahana informasi searah oleh pemerintah, fasilitas interaktif belum dimanfaatkan secara optimal dan *website* belum dikelola secara benar. Dengan adanya *webportal* diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik baik yang berkaitan dengan aktifitas pemerintahan maupun layanan informasi yang lain.

Menurut Dhindsa Dkk. (2013:121) pada dasarnya *website* pemerintah menyediakan kemudahan bagi warga untuk mengakses layanan informasi pemerintah dengan perangkat elektronik.. Sebagaimana pendapat Rosenbaum Dkk. (2011:25-47), *website* dapat membantu organisasi pemerintah untuk meningkatkan legitimasi dengan membantunya untuk lebih transparan, lebih terbuka untuk berbagi pembuatan kebijakan publik dengan para pemangku kepentingan, lebih efektif karena kecerdasan baru dan kemitraan baru, dan utamanya lebih bertanggung jawab pada publik yang dilayaninya.

Berdasarkan Jumlah data Permohonan Informasi Publik melalui webportal PPID Kabupaten Sleman dengan alamat domain <https://ppid.slemankab.go.id> diketahui bahwa jumlah permohonan informasi publik pada tahun 2017 mencapai 596 pemohon. Sedangkan Jumlah Permohonan Informasi Publik pada tahun 2018 naik menjadi 616 dan berdasarkan laporan PPID Utama Kabupaten Sleman per bulan November 2019 berjumlah 618 pemohon.

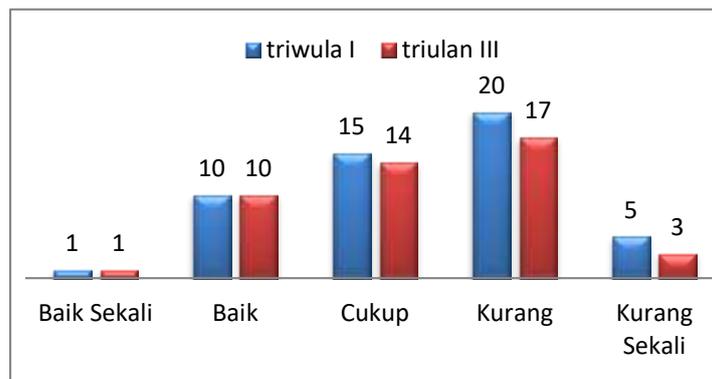
Grafik 1
Persentase permohonan informasi publik melalui webportal PPID
Kabupaten Sleman Tahun 2018 – 2019



Sumber : Data diolah dari laporan pelayanan informasi publik pejabat pengelola informasi dan dokumentasi Kabupaten Sleman Tahun 2018 – 2019

Pelayanan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Sleman sendiri dapat disimpulkan belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan berdasarkan Undang – undang dan regulasi turunannya. Hal tersebut diketahui dari hasil monitoring dan evaluasi subdomain Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) per triwulan pertama dan triwulan ketiga di lingkungan Kabupaten Sleman tahun 2018. Dari hasil monitoring dan evaluasi tersebut menunjukkan bahwa dari 48 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada, hanya satu OPD yang memiliki predikat sangat baik, sepuluh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan predikat Baik, 15 (triwulan pertama) dan 14 (triwulan ketiga) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) cukup, 20 (triwulan pertama) dan 17 (triwulan ketiga) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan predikat kurang, terakhir 5 (triwulan pertama) dan 3 (triwulan ketiga) Organisasi Perangkat Daerah(OPD) dengan predikat sangat kurang sekali.

Tabel 1
Hasil Money webportal PPID OPD Kabupaten Sleman, Maret 2018



Sumber : Hasil Money Subdomain PPID OPD Kabupaten Sleman Tahun 2018 oleh Komisi Informasi DIY

2. KERANGKA TEORI

2.1. Definisi kualitas

Menurut Fandy Djiptono (2005:2) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atas persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan/konsumen.

Sedangkan definisi kualitas berdasarkan sudut pandang tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Crosby, dkk antara lain yang dirangkum dalam Yamit (2005:7) yaitu :

1. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
3. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen.

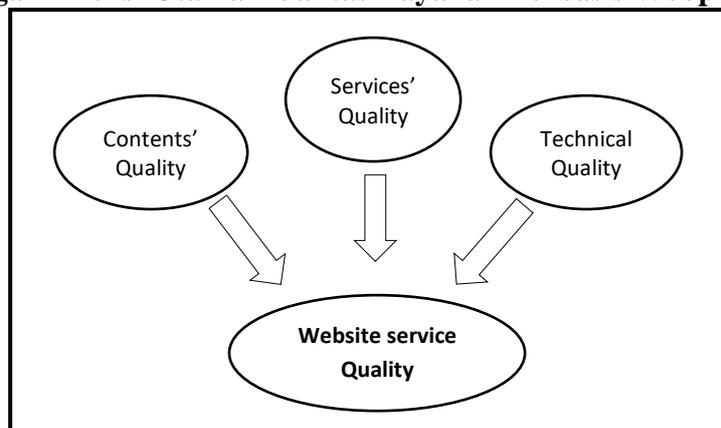
Menurut Toni Wijaya (2011:11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Sedangkan Menurut Gaspersz (2002:11) pengertian dasar dan kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performace*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

2.2. Mengukur Kualitas Website

Rocha (2012:374-382) juga mengelompokkan kualitas layanan berbasis webportal dalam 3 dimensi utama, yaitu kualitas isi (*content quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas teknis (*technical quality*). Menurut Rocha (2012) kualitas isi dan kualitas layanan adalah alasan utama dalam keberhasilan sebuah situs *website* yang dibangun dengan menerapkan teknik dan teknologi.

Gambar 1
Tiga Dimensi Utama Kualitas Layanan Berbasis Webportal



Sumber: Rocha, 2012: 375

Lebih lanjut diuraikan Rocha (2012) bahwa dalam menilai *contents quality* atau kualitas isi, yang dievaluasi adalah atribut seperti akurasi (*accuracy*), kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), peluang (*opportunity*), konsistensi (*consistency*), koherensi (*coherence*), kebaruan (*updates*), *orthography*, dan sintaksis (*syntax*). Sedangkan dalam *services quality* atau kualitas layanan, yang dievaluasi mulai dari Keamanan(*security*) keandalan (*realibility*), privasi (*privacy*), kinerja (*performance*) efisiensi (*efficiency*) akurasi (*accuracy*) peluang (*opportunity*) ketersediaan (*availability*) daya tanggap (*responsiviness*) Penghematan waktu (*time saving*) empati (*empaty*) aksesibilitas (*accessibility*) kompetensi (*competence*).

Terakhir adalah *technical quality* atau kualitas teknis adalah berkaitan dengan bagaimana kualitas isi dan Kualitas layanan dikumpulkan dan tersedia pada *website*. Dalam menganalisis kualitas teknis didasarkan pada perangkat – perangkat teknis yang berorientasi pada kegunaannya, hal ini dapat dilihat dari bagaimana interaksi antara manusia dengan komputer. pada dimensi ini yang dapat dievaluasi berupa standar *Software*(perangkat lunak) yang digunakan dalam pengoperasian sistem jaringan komputer, yang digunakan pada *website* seperti mengacu pada [ISO/IEC 25010:2011 - Systems and software engineering](#). Sehingga dengan demikian dari atribut kualitas teknis dapat dievaluasi seperti bagaimana orientasi kegunaan (*usability*) terhadap penggunanya dan bagaimana aksesibilitas (*accessibility*) website dapat dibaca dan ditelusuri oleh penggunanya.

Dari beberapa referensi diatas maka penulis menggunakan teori dari Alvaro Rocha (2012) sebagai acuan dasar dalam menganalisis kualitas *webportal* PPID Pemerintah Kabupaten Sleman dengan tiga dimensi utama yaitu kualitas isi (*content quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas teknis(*technical quality*) dengan indikator-indikator yang telah ditentukan oleh peneliti yang didasari oleh dimensi – dimensi dalam teori Alvaro Rocha (2012) dianggap lebih relevan dalam menganalisis *webportal* PPID Pemerintah Kabupaten Sleman, sebagaimana table berikut

Tabel 2
Kerangka Konseptual Penelitian

TEMA	SUB TEMA	SUB SUB TEMA
1	2	3
Dimensi Kualitas Website (Alvaro Rocha, 2012)	Kualitas Isi	Akurasi Informasi
		Relevansi Informasi
		Kelengkapan Informasi
		Kebaruan Informasi
	Kualitas layanan	Keandalan
		Daya Tanggap
	Kualitas Teknis	Kegunaan
		Aksesibilitas

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

penelitian ini menggunakan metode-penelitian *kualitatif deskriptif*.

3.2. Jenis Data Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam data menurut klasifikasi berdasarkan dari jenis dan sumbernya, yaitu data primer dan data skunder.

3.3. Unit Analisa

Yang menjadi unit analisa penelitian pada karya tulis ini adalah :

- a. *Webportal* resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman dengan *domain* Utama <https://ppid.slemankab.go.id>.
- b. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Sleman selaku penanggung jawab dan pengelola dari *website* resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman.
- c. Perwakilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) selaku PPID Pembantu.
- d. Dan juga Masyarakat umum Kabupaten Sleman selaku pengguna layanan keterbukaan informasi publik yang berbasis *website*.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan yaitu :

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*in-depht-interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya.

Tabel 3
Simber Data Primer

No	Sumber Data Primer	Ket.
1	Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Sleman	
	a. Kepala Diskominfo Kab. Sleman	Informan 1
	b. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi	Informan 2
	c. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik	Informan 3
	d. Kepala Seksi Data Statistik	Informan 4
	e. Perwakilan OPD PPID Pembantu	Informan 5
2	Masyarakat Pengguna	
	a. Perwakilan LSM	Informan 6
	b. Perwakilan Media Massa	Informan 7
	c. Perwakilan Akademisi	Informan 8
Jumlah		8 Orang

2. Observasi

Yaitu dilakukan pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis pada objek penelitian untuk melihat fakta empiris sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari informan yang ada di lapangan.

3. Studi Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, seperti buku, jurnal, surat kabar dan lain sebagainya

3.5. Teknik analisa data

Proses-proses analisa data kualitatif tersebut dapat dijelaskan Sugiono (2010:247-253), sebagai berikut:

- a. pengumpulan data, yaitu pencarian data penelitian di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.
- b. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan tranformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi.
- c. Penyajian data, yaitu diskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dari proses pengumpulan data, peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh dilapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas, dan proposisi. Jika penelitian masih berlangsung maka setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hingga benar-benar memperoleh kesimplan yang valid.

4. PEMBAHASAN

4.1. Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik PPID Kabupaten Sleman

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti dengan judul penelitian “Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Webportal Pada Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori *Dimensions for Website Quality* (Alvaro Rocha, 2012) untuk mengukur kualitas *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu : *Contents' Quality* (Kualitas Informasi), *Services' Quality* (Kualitas Layanan), dan *Technical Quality* (Kualitas Teknis).

Berdasarkan dari hasil analisis kualitas *website* PPID Kabupaten Sleman dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu : *Contents' Quality* (Kualitas Isi), *Services' Quality* (Kualitas Layanan), dan *Technical Quality* (Kualitas Teknis), Maka diketahui :

a. Kualitas Isi

Kualitas isi yang disajikan pada *website* PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan telah memiliki kualitas yang baik, dimana konten-konten informasi yang ada pada *website* telah sesuai dengan indikator dalam menilai kualitas isi, seperti akurasi informasi yang baik, dimana informasi yang disediakan telah terlebih dahulu melalui proses verifikasi dan validasi data yang dilakukan oleh PPID pembantu yang ada pada setiap SKPD masing-masing, proses ini mulai dari tahap pengumpulan data, pengelompokkan data, penyusunan data berdasarkan daftar informasi publik (DIP) hingga penyimpanan data. Relevansi informasi juga telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hal tersebut dilihat dari jenis infomasi yang disediakan dalam webiste telah lengkap, yaitu adanya informasi berkala, informasi serta merta dan

informasi setiap saat. Namun dalam *updating information*, atau pembaharuan informasi, informasi yang disajikan masih tergolong kurang *update*, masih ada beberapa konten data dinamis yang tidak diperbaharui secara berkala, seperti agenda walikota, berita dan informasi berkala lainnya.

Namun jika dilihat dari kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada, secara keseluruhan pegawai yang bekerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman telah sesuai berdasarkan latar belakang pendidikan beserta tupoksi masing-masing.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola *website* PPID Kabupaten Sleman masih tergolong kurang baik, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya daya tanggap pengelola sehingga proses permohonan informasi memakan waktu cukup panjang dan harus menunggu lama hingga informasi yang dimohonkan diberikan kepada pemohon. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, mulai dari faktor internal seperti kurangnya koordinasi antara PPID utama dengan PPID pembantu dalam proses permohonan informasi, kurangnya pemahaman PEDASI baik dalam tata kelola informasi dan juga kurangnya pemahaman PPID dalam menjalankan SOP. Disamping itu juga dari faktor eksternal seperti banyaknya jenis informasi yang dimohonkan sehingga harus terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan instansi terkait guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

c. Kualitas Teknis

Secara keseluruhan kualitas teknis pada *website* PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan masih kurang baik, hal tersebut terbukti dari kinerja *website* yang masih lambat, sering terjadi gangguan pada *website* ketika sedang mengaksesnya. Namun aksesibilitas *website* PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan baik. Hal tersebut dilihat dari *website* mudah dioperasikan, navigasi yang mudah dipahami, dan memiliki tata letak yang baik, sedangkan dari aksesibilitas *website* memiliki jumlah pengunjung yang sangat tinggi.

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis kualitas *website* PPID Kabupaten Sleman dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu : *Contents' Quality* (Kualitas Informasi), *Services' Quality* (Kualitas Layanan), dan *Technical Quality* (Kualitas Teknis), maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa *website* PPID Kabupaten Sleman sudah sampai pada taraf kualifikasi untuk menjadi sebuah *website* yang berkualitas. Namun demikian, masih ada beberapa perbaikan yang nantinya bisa menjadi bahan evaluasi bagi pengelola *website* PPID Kabupaten Sleman, yaitu seperti : (i) konten data dan informasi pada *website* masih dinilai kurang *update* (ii) kurangnya daya tanggap pengelola terhadap permohonan informasi (iii) kurangnya melakukan program bimbingan teknis (Bimtek) dan pelatihan lainnya kepada setiap PPID untuk meningkatkan pemahaman manajemen data dan informasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Álvaro Rocha (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. Online Information Review, Vol.36(3) <http://dx.doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Bhavneet Dhindsa, Malika Narang, Kavita Choudhary, (2013) *Benefits and challenges of e-governance portal, International Journal of Soft Computing and Engineering*. Vol. 3 (5). <https://pdfs.semanticscholar.org/60f9/8581d28c02a18e8042a28cb89865bb666160.pdf>
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.Edisi V*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Rosenbaum, D.P., Graziano, L.M., Stephens, C.D., & Shuck, A.M. (2011). *Understanding community policing and legitimacy-seeking behavior in virtual reality: A nation study of municipal police websites*. Police Quarterly, Vol.14 (1), <https://doi.org/10.1177/1098611110392722>
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks
- Zulian Yamit, 2005, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia