

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Praktik pelayanan publik di Indonesia diselenggarakan oleh aparaturnya dari pemerintah yang mempunyai peranan signifikan ketika mendistribusikan bentuk pelayanan publik yang terbaik serta bersih bagi keseluruhan warga negara tanpa adanya diskriminatif, hal ini tertuang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi “Pelayanan publik adalah suatu keserangkaian aktivitas di dalam tuntutan pelayanan masyarakat yang selaras dengan milik peraturan undang-undang yang berlaku untuk setiap warga negara atas fasilitas, jasa, dan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara layanan masyarakat tanpa perbedaan” (Pasal 1 ayat 1). Seiring dengan kemajuan zaman, tuntutan untuk memiliki manajemen pemerintahan yang optimal dan bebas korupsi berperan sebagai acuan yang harus diwujudkan pada pengelolaan pemerintahan yang berlaku sekarang.

Salah satu ciri pengelolaan pemerintah yang benar adalah dengan adanya keterbukaan informasi atau prinsip Transparansi. Prinsip transparansi merupakan bagian dari pengelolaan pemerintah yang benar atau *Good Governance*. Transparansi dalam pengelolaan pemerintahan yang optimal diperlukan agar masyarakat senantiasa dapat memperoleh dan mengakses informasi publik secara mudah, terbuka, dan menyeluruh. Adanya prinsip transparansi yang baik akan

menyebabkan keberjalanan sistem pemerintah menjadi lebih mudah dan dipercaya oleh masyarakat (Ricky, 2022).

Indonesia merupakan salah satu negara demokrasi terbesar di dunia, hal ini membuat seluruh kedaulatan negara berada di tangan rakyat (Kemenko Perekonomian, 2023). Kata demokrasi asalnya berasal dari bahasa Yunani Kuno, dengan 'demos' yang mengandung arti rakyat, dan 'kratos' yang berarti kekuasaan mutlak. Negara yang demokrasi merupakan suatu negara yang mengikut sertakan masyarakat dalam sistem pemerintahannya. Sebagai suatu negara yang berkedaulatan pada rakyat, Negara Indonesia dituntut untuk dapat memberikan informasi publik secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan agar mampu memberikan rasa keadilan bagi setiap warga negara. Keterbukaan informasi publik dapat membuka rasa kepercayaan dari masyarakat karena dianggap diperlakukan secara adil oleh pemerintah. Ketika manajemen pemerintah tidak transparan dan tidak informatif menyebabkan timbulnya rasa tidak percaya dan tidak keadilan dari masyarakat yang merasa kurang puas akan kinerja pemerintah. Semua individu mempunyai hak mutlak mendapatkan informasi, serta transparansi berita termasuk salah satu indikator kenegaraan yang berorientasi kepada rakyat dan tentu menghormati kedaulatan rakyatnya, guna merealisasikan pelaksanaan sistem pemerintahan berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, pada Pasal 2 ayat 1 tertera “Segala informasi umum bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik”. Hal ini dimaksudkan agar setiap Badan Publik yang berwenang dapat memberikan akses

informasi publik yang terbuka kepada setiap warga negara yang meminta keterbukaan informasi umum. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 ini juga menjadi dasar dalam pemenuhan hak-hak atas warga negara akan perolehan informasi publik.

Pemerintah dan organisasi publik, sebagai penyelenggara layanan yang dibutuhkan publik, wajib terus berusaha dan mengangguk kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik. Pemerintah dihimbau dan dituntut untuk dapat mengembangkan inovasi dan meningkatkan sistem pelayanan publik demi ketercapaian kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat yang tinggi akan mendorong lembaga untuk ketercapaian sasaran yang telah ditentukan. Berdasarkan pemaparan Mahmudi (2007:128), Pelayanan Publik adalah aktivitas yang diselenggarakan oleh badan layanan publik sebagai cara untuk menyediakan apa yang dibutuhkan publik serta mengimplementasikan prosedur peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah sebuah aktivitas serta dilakukan untuk memenuhi keperluan masyarakat sesuai dengan aturan hukum yang ada, mencakup barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan umum bagi setiap warga negara. Dari berbagai pendapat ahli dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah sebuah aktivitas yang dikerjakan oleh pemerintah atau organisasi pemerintah untuk mengakomodasi keperluan masyarakat demi ketercapaian kepuasan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin signifikan pada perubahan, suatu negara memiliki tuntutan baru yaitu agar dapat mewujudkan *Good*

Governance. *Good Governance* dapat menjadi landasan akan keberjalanan pelayanan publik yang baik di Indonesia. *Governance* sendiri merupakan perkembangan dari paradigma *government*, yang berarti negara hanya berperan sebagai regulator dan administrator serta berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan rakyat. *Good Governance* merujuk pada pengelolaan negara yang efisien dan bersih, yang diterapkan melalui kegiatan yang memprioritaskan etika profesional dalam berusaha dan berkiprah untuk negara. Pemerintah bisa dikatakan *good* atau baik apabila sumber daya dan permasalahan yang dihadapi oleh publik dapat dikelola secara efektif dan efisien oleh penyelenggara negara. Menurut Mardiasmo (2009), *Good Governance* adalah konsep pemerintahan yang baik yang berfokus pada pembangunan dalam sektor publik. *Goals* utama dari *Good Governance* adalah untuk ketercapaian kesejahteraan publik, hal ini akan tercapai apabila pemerintah dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Ketercapaian *Good Governance* didasarkan oleh berbagai faktor, seperti Transparansi, Akuntabilitas, Demokrasi, dan Aturan Hukum (Mardiasmo, 2009). Tanpa keterwujudannya berbagai faktor tersebut, pelayanan publik yang berlandaskan dari *Good Governance* tidak akan terlaksana dengan baik. Keterbukaan menjadi kunci penting dari keberhasilan *Good Governance* bagi kesejahteraan masyarakat.

Salah satu lembaga pemerintah yang melayani masyarakat akan akuntabilitas informasi umum adalah Komisi Informasi. Komisi Informasi memikul kewajiban untuk melaksanakan tugasnya berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan peraturan terkait, menetapkan pedoman teknis standar layanan informasi publik, serta menyelesaikan sengketa informasi publik

melalui mediasi atau adjudikasi nonlitigasi. Komisi Informasi sendiri tersedia pada setiap kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Penulis mengambil lokus pada Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah. Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah berdiri sejak tahun 2010 dan memiliki tanggung jawab untuk memperdulikan hak rakyat atas informasi publik. Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah atau KIP Jawa Tengah ini mempunyai otoritas untuk menyelesaikan perselisihan terkait informasi publik dengan cara proses penengahan atau pendekatan damai dan penyelesaian sengketa tanpa proses peradilan. Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah memiliki wewenang seperti mengawasi, mengevaluasi, serta menilai pelaksanaan akuntabilitas informasi di Satuan Kerja Perangkat Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, serta Badan Lain yang ada dalam pemerintahan Provinsi Jawa Tengah (*Website KIP Jawa Tengah*, 2024).

Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah mengemban prinsip transparan, akuntabel, dan memikul kewajiban menggunakan pilar-pilar reformasi untuk mewujudkan akuntabilitas informasi publik kepada masyarakat. Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah juga memiliki tugas untuk memperbaiki sistem manajemen dan layanan komunikasi informasi di lembaga umum, guna menyediakan pelayanan informasi yang bagus dan mewujudkan keikutsertaan masyarakat umum dalam pengambilan keputusan kebijakan publik yang baik. Hal tersebut bisa mendorong pelaksanaan bernegara yang baik, yakni penyelenggaraan kenegaraan yang akuntabel, optimal, hemat, dan bisa dipertanggungjawabkan, yang memungkinkan peningkatan hasil kerja dari masyarakat dan kemakmuran (*Website KIP Jawa Tengah*, 2023).

Di tiap tahunnya, Komisi Informasi Pusat selalu melakukan IKIP (Indeks Keterbukaan Informasi Publik) yang berfungsi untuk melakukan analisa mengenai indeks Tingkat Keterbukaan Informasi Publik dalam ranah provinsi dan nasional. Adapun tujuan dari pelaksanaan IKIP adalah untuk mendapatkan penyediaan data dan gambaran keterbukaan informasi publik serta memimpin badan pemerintah dalam mendorong implementasi program Keterbukaan Informasi Publik di tingkat nasional dan regional yang diinisiasi oleh Komisi Informasi Pusat.

Tabel 1.1

Indeks Keterbukaan Informasi Publik Nasional 2022-2023

“INDEKS KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK 2022-2023”			
KOMISI INFORMASI PUSAT REPUBLIK INDONESIA			
No.	Provinsi	Persentase	Kategori
1.	Jawa Barat	81,93	Baik
2.	Bali	80,99	Baik
3.	Nusa Tenggara Barat	80,49	Baik
4.	Aceh	79,13	Sedang
5.	Bengkulu	79,10	Sedang
6.	Kalimantan Tengah	78,21	Sedang
7.	Sulawesi Utara	78,00	Sedang
8.	Kalimantan Timur	77,61	Sedang
9.	Gorontalo	77,29	Sedang
10.	Kalimantan Barat	77,16	Sedang
11.	DKI Jakarta	77,14	Sedang
12.	Riau	76,67	Sedang
13.	Maluku	75,61	Sedang
14.	Sulawesi Utara	75,53	Sedang
15.	Sumatera Barat	75,43	Sedang
16.	Banten	75,25	Sedang
17.	DI Yogyakarta	74,83	Sedang
18.	Jawa Tengah	74,63	Sedang
19.	Kalimantan Utara	74,55	Sedang
20.	Bangka Belitung	74,50	Sedang
21.	Nusa Tenggara Timur	74,42	Sedang
22.	Kepulauan Riau	74,03	Sedang
23.	Jambi	73,96	Sedang
24.	Jawa Timur	73,87	Sedang
25.	Sulawesi Tengah	73,54	Sedang
26.	Sumatera Utara	73,45	Sedang

27.	Sulawesi Barat	72,16	Sedang
28.	Sumatera Selatan	71,02	Sedang
29.	Kalimantan Selatan	71,01	Sedang
30.	Sulawesi Selatan	70,58	Sedang
31.	Lampung	69,83	Sedang
32.	Papua Barat	65,87	Sedang
33.	Papua	63,63	Sedang
34.	Maluku Utara	58,49	Buruk

Sumber : *Website* Komisi Informasi Pusat, 2023

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa Indeks Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi Jawa Tengah belum optimal serta masih ada di tahap “sedang”. Indeks tersebut menganalisis dari 3 aspek merujuk pada kesesuaian Badan Publik dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, pandangan masyarakat tentang Keterbukaan Informasi Publik termasuk haknya untuk memperoleh informasi, dan ketaatan Badan Publik dalam menjalankan akuntabilitas informasi kepada masyarakat (*Website* Komisi Informasi, 2023).

Keterbukaan Informasi Publik yang tersampaikan secara transparan kepada masyarakat menjadi suatu hal yang penting untuk diterapkan. Namun berdasarkan data Indeks Keterbukaan Informasi Publik, dapat terlihat bahwa pada Provinsi Jawa Tengah berada di peringkat ke-18 dari 35 provinsi dan termasuk pada tahap “sedang” dalam hal Keterbukaan Informasi Publik. Masalah ini perlu dianalisis lebih mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat proses Keterbukaan Informasi Publik yang ditinjau dari prinsip *Good Governance* adalah Transparansi, dimana prinsip ini menjadi landasan utama akan fungsi dari lembaga Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

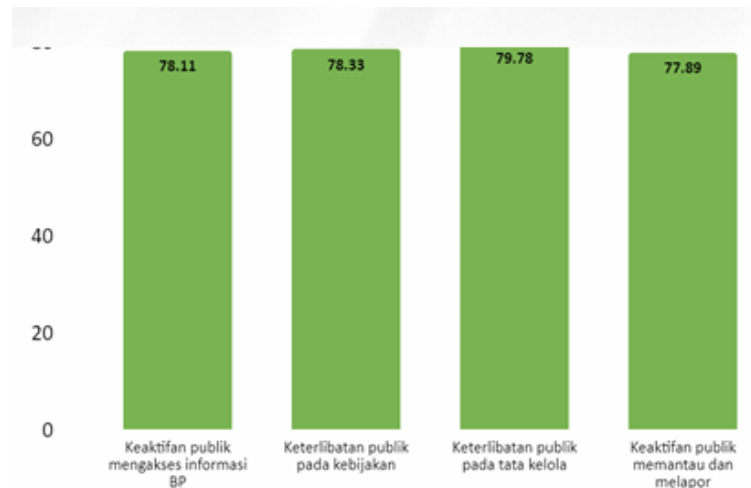
Tabel 1.2
Perbandingan Indeks Keterbukaan Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah
2021-2023

INDEKS KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK		
KOMISI INFORMASI PROVINSI JAWA TENGAH		
Tahun	Persentase	Kategori
2021	73,46	Sedang
2022	74,63	Sedang
2023	78,27	Sedang

Sumber : *Website* Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan data tersebut, tertera bahwa di setiap tahunnya sejak 2021 hingga 2023, Indeks Keterbukaan Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah meningkat secara signifikan, namun kategori tetap berada pada kategori sedang dan belum baik. Hal ini diakibatkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi ketidakmaksimalan dari proses akuntabilitas informasi oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

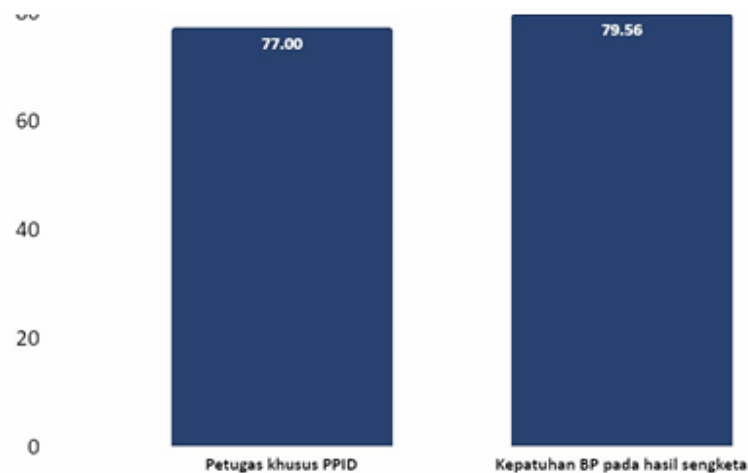
Gambar 1.1
Hasil Indeks Partisipasi Publik pada Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah 2023



Sumber : Buku Indeks Keterbukaan Informasi Publik 2023

Dalam indikator Partisipasi Publik, dapat terlihat pada data bahwa keterlibatan partisipasi masyarakat pada proses Keterbukaan Informasi Publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah dinilai masih rendah dengan total rata-rata nilai sebesar 78,53% (ada dalam kategori sedang). Ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses Keterbukaan Informasi Publik belum dapat ternilai secara aktif dan belum adanya keterlibatan masyarakat yang signifikan dalam proses pengambilan kebijakan publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

Gambar 1.2
Hasil Indeks Tata Kelola Informasi Badan Publik pada Komisi
Informasi Provinsi Jawa Tengah 2023



Sumber : Buku Indeks Keterbukaan Informasi Publik 2023

Dalam indikator Tata Kelola Informasi Badan Publik, dapat terlihat pada data bahwa kualitas kinerja petugas pada Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah masih tergolong rendah dengan nilai sebesar 77.00% (termasuk kategori sedang). Hal ini menggambarkan bahwa kualitas kinerja pegawai belum optimal dalam memberikan Keterbukaan Informasi Publik dan kepatuhan terhadap hasil putusan sengketa dalam Badan Publik tersebut.

Apabila Akuntabilitas Informasi Publik yang tersampaikan kepada masyarakat belum atau kurang transparan, dapat berakibat dampak yang cukup signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat dan sistem pemerintahan. Hal ini dapat menjadi pemicu ketidaktransparan yang akan meningkatkan risiko korupsi,

penyalahgunaan kekuasaan, dan manipulasi informasi. Lalu dapat terjadi pula ketidakadilan bagi masyarakat yang akan memperkuat kesenjangan sosial, ekonomi, dan politik perbedaan antar kelompok yang tentu memiliki akses dan tentu tidak memiliki akses terhadap informasi publik. Selain itu, dapat berakibat pula pada hilangnya kepercayaan masyarakat akan lembaga terkait karena jika tidak ada transparansi, masyarakat akan mengira bahwa lembaga tersebut tidak bertindak dengan integritas dan akuntabilitas (PPID Kab. Garut, 2023). Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip transparansi pada lembaga Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

Berdasar permasalahan yang ada, maka penulis tertarik untuk menjawab pertanyaan mengenai mengapa Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah belum mampu menyelenggarakan prinsip Transparansi pada pelayanan publik kepada masyarakat.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan prinsip transparansi di Komisi Informasi Jawa Tengah yang diidentifikasi sebagai berikut :

1. Capaian indeks penerapan transparansi pada Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah kepada masyarakat masih tergolong rendah.

2. Kurangnya keterbukaan informasi publik kepada masyarakat dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.
3. Kurangnya kepatuhan Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan Keterbukaan Informasi Publik dan kepatuhan terhadap hasil putusan sengketa dalam Badan Publik tersebut.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan di atas, perumusan masalah penelitian adalah :

1. Bagaimana penerapan prinsip Transparansi pada pelayanan publik yang dijalankan di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah?
2. Apa saja faktor-faktor yang berkontribusi pada terselenggaranya prinsip Transparansi pada pelayanan publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Beberapa tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Menganalisis penerapan prinsip Transparansi pada pelayanan publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi dari terselenggaranya prinsip Transparansi pada pelayanan publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

1.5 KEGUNAAN PENELITIAN

Berdasarkan penjelasan tujuan yang telah disampaikan di atas, penelitian ini peneliti harapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan ilmu mengenai perwujudan prinsip *Good Governance*. Berikut merupakan kelebihan dari penelitian ini :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi refrensi tambahan bagi penelitian selanjutnya dalam kajian penerapan prinsip *Good Governance* dan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan efektif.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a. Kegunaan bagi Penulis

Meningkatkan pengalaman dan wawasan penulis dalam melakukan penelitian mengenai penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Badan Publik.

b. Kegunaan bagi Badan Publik

Dapat digunakan sebagai masukan terhadap badan publik di Kota Semarang, khususnya dalam hal peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas pada pelayanan publik.

c. Kegunaan bagi Masyarakat

Menambah wawasan dan masukan kepada masyarakat akan pentingnya keterbukaan informasi publik oleh pemerintah daerah dan agar masyarakat dapat mengontrol jalannya pemerintahan demi terwujudnya melalui pemahaman prinsip *Good Governance* menuju tata kelola pemerintahan yang baik.

1.6 KAJIAN PUSTAKA

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang saat ini sedang dikerjakan tidak dapat dipisahkan dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan sebagai rekomendasi atau acuan penelitian saat ini. Berikut merupakan temuan studi penelitian terdahulu yang tidak terlepas dari subjek penelitian mengenai **“Penerapan Prinsip-Prinsip Transparansi pada Pelayanan Publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah”**.

Tabel 1.3

Penelitian Terdahulu

NO.	PENELITI / TAHUN / JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Muhammad Fikri Haikal dan Deasy Mauliana / 2022 / Akuntabilitas	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip	Penelitian ini menggunakan teori : -Teori Good Governance ;	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perspektif akuntabilitas, hal-hal berikut perlu dipertimbangkan: sistem manajemen dan

	dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar)	akuntabilitas dan transparansi di dalam proses pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.	dari Charlick dan Nisjar -Teori Pelayanan Publik ; dari UU No. 25 Tahun 2009 -Teori Akuntabilitas ; dari Halim dan Krisna Teori Transparansi ; dari Kristianten dan Krina.		pengawasan hasil informasi harus dioptimalkan untuk meningkatkan layanan dan sumber daya manusia; akurasi dan kelengkapan informasi yang berkaitan dengan pencapaian sasaran program dan pemenuhan janji tersebut; dan mekanisme pengaduan masyarakat dan akses publik harus dioptimalkan. Sedangkan dari perspektif transparansi penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, dan tanggung jawab telah berjalan dengan baik, tetapi masih perlu dikaji ulang mengenai mekanisme pengaduan jika peraturan dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.
2.	Ricky dan Muh. Tanzil Aziz Rahimallah / 2022 / Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia (Persepektif Akuntabilitas,	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan betapa pentingnya keterbukaan informasi publik untuk mencapai tujuan seperti	Teori yang digunakan : -Teori Good Governance ; dari Tjokroamidjojo dan UNDP -Teori Akuntabilitas ; dari Gaventa & McGee	Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik adalah salah satu metode paling efektif untuk mempercepat dan memperluas penerapan pemerintahan yang baik (akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat)

	Transparansi, dan Partisipasi)	akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi. Penelitian juga membahas upaya yang dapat dilakukan oleh Komisi Informasi Publik di tingkat pusat maupun daerah untuk mendorong keterbukaan informasi publik dan mewujudkan masyarakat informasi di Indonesia.	-Teori Transparansi ; dari Hollyer dan Harrison -Teori Partisipasi Masyarakat ; dari Levenda dan Ramlan.		dalam sistem pemerintahan Indonesia. Di sisi lain, para pemangku kepentingan (stakeholder) hanya dapat bekerja sama dan bersinergi dalam kondisi yang jauh lebih baik saat akses informasi yang setara dan bebas. Oleh karena itu, memprioritaskan tugas Komisi Informasi untuk memastikan keterbukaan informasi publik sangat penting, terutama di era globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini.
3.	Sri Roserdevi Nasution / 2018 / Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru	Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di kantor camat sail Kota Pekanbaru.	Teori yang digunakan : -Teori Good Governance ; dari Sedarmayanti, UNDP, dan Mulyawan.	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Hasil dari penelitian ini adalah dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Sail, penerapan Good Governance masih kurang. Ini terjadi karena kurangnya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan. Meskipun Camat berusaha melakukan yang terbaik, akan sulit untuk melakukannya jika mereka tidak didukung oleh bawahannya. Salah satu faktor yang

					menghambat penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik di Kantor Camat Sail adalah kekurangan sumber daya manusia.
4.	Dhafin Arkarizki, R. Ira Irawati, dan Dedi Sukarno / 2023 / Transparansi Organisasi dalam Pengelolaan Informasi Publik pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung	Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana transparansi organisasi menggunakan transparency principle model dalam pengelolaan informasi publik pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.	Teori yang digunakan penelitian ini : -Teori Transparansi ; dari Sujatno dalam Badalia dan Mandey.	Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah transparansi organisasi dalam pengelolaan informasi publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung belum transparan. Keempat standar umum yang diteliti adalah komitmen kepemimpinan, proses formal, program latihan, dan komunikasi dengan stakeholder. Penelitian ini menemukan bahwa elemen proses formal, program latihan, dan komunikasi dengan stakeholder belum berjalan efektif. Karena tidak mengikuti prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku, proses formal atau tata cara penyampaian informasi tidak transparan. Selanjutnya, tidak adanya latihan SDM yang cukup untuk mempengaruhi proses transparansi dalam penyampaian informasi

					publik, dan terakhir, masih kurangnya komunikasi dengan stakeholder terkait koordinasi transparansi.
5.	Widya Nengsih, M. Fachri Adnan, dan Fitri Eriyanti / 2019 / Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang	Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang.	Landasan teori yang digunakan: -Teori Transparansi ; dari Dwiyanto, Adisasmita, dan Hamid -Teori Akuntabilitas ; dari Mardiasmo, Budiarjo, dan Ndraha.	Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif.	Hasil yang didapatkan dari penelitian yaitu menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan mencapai 69,8% dan dikategorikan cukup transparan; namun, informasi tidak didistribusikan melalui media cetak atau elektronik. Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan mencapai 67,8% dan dikategorikan cukup akuntabel.

6.	Aldhy Dingga, dan Henny Juliani / 2022 / Implementasi Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil	Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana implelementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas serta faktor penghambat dari penerimaan CPNS di	Landasan teori yang digunakan : -Teori prinsip transparansi ‘ dari Sirajudin -Teori prinsip akuntabilitas ; dari Sedarmayanti.	Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan yuridis empiris.	Hasil dari penelitian ini yaitu implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas telah terlaksana secara baik namun belum optimal dilakukan karena memiliki beberapa faktor penghambat yang bersumber dari kurangnya kompetensi pegawai dan sistem yang tidak optimal. Peningkatan kualitas
----	--	---	--	---	--

		Kabupaten Semarang.			pelayanan dilakukan dengan memperjelas informasi dan adanya pelatihan khusus pegawai CAT.
7.	Jumiati / 2023 / Penerapan Prinsip Transparansi dalam Pengelolaan Keuangan di Kantor Camat Latambaga Kabupaten Kolaka	Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis prinsip penerapan transparansi di Kecamatan Latambaga Kabupaten Kolaka.	Landasan teori yang digunakan : -Teori prinsip transparansi ; dari Yuwono.	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif.	Hasil dari penelitian ini adalah penerapan prinsip transparansi pada keuangan di Kecamatan Latambaga Kabupaten Kolaka sudah baik terlaksana yang dimulai dari perencanaan kegiatan keuangan, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi kegiatan.
8.	Subhan, Ahmad / 2016 / Penguatan Kelembagaan Komisi Informasi Daerah dalam Mendukung Transparansi Pemerintahan (Studi Kasus Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi Jambi)	Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis penguatan kelembagaan dari Komisi Informasi Daerah yang terkait dengan keterbukaan informasi publik.	Landasan teori yang digunakan : -Teori Kelembagaan Negara ; dari Jimly -Teori Transparansi Pemerintah ; dari Wahyudi -Teori Penguatan Lembaga ; dari Kurniadi.	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif.	Hasil dari penelitian ini adalah penguatan kelembagaan yang dinilai dari aspek regulatif, normatif, dan kultur-kognitif belum berjalan dengan baik dan belum optimal. Komisi Informasi Provinsi Jambi belum sepenuhnya menjalankan kewenangannya dalam hal menyediakan dukungan kebijakan berupa kebijakan umum, petunjuk pelaksana, dan petunjuk teknis pelaksanaan keterbukaan informasi publik.
9.	Adianto, Ronny, dan Josef / 2017 /	Tujuan dari penelitian ini yaitu	Landasan teori yang digunakan :	Metode penelitian yang	Hasil dari penelitian ini adalah penerapan prinsip transparansi tidak

	Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (Studi Kasus di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow)	mengetahui penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan APBDes di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow.	-Teori Prinsip Transparansi ; dari Kristanten. -Teori Prinsip Akuntabilitas ; dari Syahrudin.	digunakan adalah kualitatif deskriptif.	tercapai karena tidak adanya keterbukaan mengenai pengelolaan anggaran dari pemerintah desa, sehingga masyarakat tidak mengetahui secara terperinci. Penerapan prinsip akuntabilitas juga tidak tercapai karena bentuk pertanggungjawaban hanya diberikan kepada pihak pemerintah desa saja, sedangkan kepada masyarakat proses pertanggungjawaban tidak pernah ditinjau lebih dalam ataupun dicari solusinya.
10.	Alimudin, Jopang, dan Aminuddin / 2021 / Penerapan Prinsip Transparansi pada Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari)	Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan implementasi penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.	Landasan teori yang digunakan : -Teori prinsip transparansi ; dari Mardiasmo dan Sulistiani.	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Hasil dari penelitian ini adalah penerapan prinsip transparansi pada Dispendukcapil Kota Kendari secara keseluruhan telah terlaksana secara cukup baik namun belum optimal, dengan menganalisis dari 5 indikator yaitu prosedur, petugas atau pejabat yang bewenang, janji pelayanan, keandalan, dan ketanggapan. Tidak terpenuhinya keoptimalan diakibatkan dari adanya kendala berupa permasalahan ketepatan waktu dalam

					penyampaian informasi kepada masyarakat.
--	--	--	--	--	--

Dari kumpulan penelitian-penelitian terdahulu berikut, penelitian yang saat ini penulis lakukan memiliki beberapa perbedaan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian kali ini yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Transparansi pada Pelayanan Publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah” berfokus mengenai prinsip transparansi pada pelayanan publik yang spesifik pada lokus penelitian, yakni pada lembaga pemerintah Komisi Informasi dan di Tingkat Provinsi Jawa Tengah. Metode yang penulis gunakan berupa penelitian kualitatif deskriptif yang menekankan pada pemahaman mendalam dari perspektif informan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang kontekstual dan aktual terkait dengan penerapan prinsip transparansi, serta memberi masukan kebijakan berbasis dari pengalaman masyarakat pengguna layanan dan pegawai dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

1.6.2 Governance

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan tidak dapat terlepas dari perubahan yang cepat dan dramatis dalam skala global. Terbentuknya konsep “Governance” menjadi jawaban akan perubahan yang ada tersebut. Akibat dari reformasi negara demokratis di Indonesia, menghasilkan perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan, yang semula dari “Government” menjadi “Governance”. Hasil dari perubahan paradigma ini yaitu bahwa pemerintah

bukanlah menjadi satu-satunya aktor atau aktor utama dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi negara, melainkan penyelenggaraan fungsi-fungsi negara telah melibatkan dari berbagai sektor seperti sektor swasta dan masyarakat. Ketiga elemen ini (pemerintah, swasta, dan masyarakat) akan menjalin hubungan yang baik dalam hal penyelenggaraan negara dan sistem pemerintahan. Pola interaksi hubungan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat akan menjadi lebih sejajar dan demokratis dalam pelaksanaan sistem pemerintahan.

Istilah Governance mengisyaratkan pada pendekatan baru bagi pembangunan yang meyakini bahwa kesejahteraan ekonomi dan pembangunan tidak akan terwujud tanpa adanya aturan hukum dan sistem demokratis (Bank Dunia, 1989). Dengan adanya kolaborasi dari ketiga elemen yaitu antara pemerintah, swasta, dan masyarakat akan terwujud sistem kenegaraan yang sejahtera dan demokratis. Penggunaan istilah Governance juga untuk menegaskan akan arah dan semangat baru dari reformasi pemerintahan, demi terwujudnya keadilan dan keterbukaan bagi seluruh kalangan (Pratikno, 2005).

Menurut UNDP dalam (Ali Farazmand, 2004 : 7) Governance merujuk pada suatu terlaksananya otoritas politik, ekonomi, dan administratif dalam dikelolanya sistem pemerintahan di suatu negara yang meliputi proses dan mekanisme yang kompleks antara warga negara dan kelompok-kelompok untuk menyampaikan kepentingan mereka, menjalankan hak dan kewajiban, serta mengatasi perbedaan yang ada.

Governance merupakan suatu proses dari penyelenggaraan sistem pemerintah dan penyelenggaraan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola setiap permasalahan yang ada dalam lingkup negara serta melibatkan seluruh sektor seperti pemerintah atau sektor publik sektor swasta, dan masyarakat. Penyelenggaraan governance didasari atas asas demokratis, akuntabel, transparansi, dan partisipatif dalam melibatkan seluruh aktor dan stakeholder yang ada (Asaduzzaman, 2020). Pada praktisnya, Governance mengacu pada proses pengambilan keputusan di mana keputusan tersebut dapat dilaksanakan atau tidak dilaksanakan, serta sistem pemerintah telah berjalan dengan baik atau tidak baik, yang didasarkan pada prinsip demokratis, transparansi, dan partisipatif dari seluruh aktor yang terlibat (United Nations E-Government, 2014).

1.6.3 Good Governance

Good Governance yakni sistem manajemen pemerintahan yang baik, efektif, dan efisien. Good Governance didefinisikan sebagai sistem tata kelola pemerintah yang mencakup mekanisme dan prosedur yang baik dalam penyelenggaraan kekuasaan politik, ekonomi, dan administratif berdasarkan prinsip-prinsip dan ukuran akuntabilitas, transparan, efektif, dan efisien (Pacific, 2000). Menurut Mardiasmo (2018:23) yang dikutip dari World Bank, Good Governance merupakan suatu pelaksanaan manajemen dan pembangunan yang seimbang dan bertanggung jawab, serta sesuai dengan prinsip demokrasi yang efektif dan efisien.

Menurut Soepomo (2000:143) Good Governance merupakan bentuk sistem suatu pemerintahan yang terlaksanan secara baik dalam dilaksanakannya segala tugas yang diberikan dan bersifat akuntabel atau bertanggungjawab akan publik secara profesional, transparan, dan adil dalam perwujudan kinerja pemerintah yang baik.

Good Governance juga bisa diartikan untuk bentuk tata kelola pemerintahan yang terlaksana baik dan bersih pada suatu organisasi publik atas tuntutan oleh rakyat untuk dapat diberikan suatu layanan publik yang transparan dan akuntabel berpedoman dengan prinsip-prinsip yang telah ada serta untuk mewujudkan keadilan negara dengan pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Rizal Djalil, 2014:395).

Dapat disimpulkan oleh penulis bahwa Good Governance ialah sistem tata kelola pemerintahan yang baik dalam terlaksananya segala tugas yang diberikan, yang prosedurnya sejalan dengan prinsip-prinsip dan bersifat transparansi, akuntabel, efektif, dan efisien untuk mewujudkan pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1.6.3.1 Prinsip-Prinsip Good Governance

Terwujudnya sistem tata kelola pemerintahan yang efektif efisien, diperlukan batasan yang jelas, seperti penerapan prinsip-prinsip Good Governance sebagai tolok ukur kinerja pemerintahan. Prinsip-prinsip Good Governance menurut United Nation Development Program dalam (Mardiasmo, 2018:32) adalah sebagai berikut :

1. Partisipasi (Participation)

Adanya keterlibatan atau partisipasi dari masyarakat yang aktif saat dibuatnya keputusan dengan perantara lembaga perwakilan untuk dapat menyalurkan segala aspirasinya.

2. Aturan Hukum (Rules of Law)

Bentuk skema aturan hukum dan perundang-undangan yang berlaku harus ditegakkan dengan keadilan dan dapat terpenuhi setara utuh tanpa perbedaan dan tanpa adanya diskriminasi.

3. Tranparansi (Tranparency)

Transparansi merupakan keterbukaan dalam pemberian suatu informasi secara bebas dan jelas, serta seluruh informasi yang memiliki keterkaitan dengan informasi publik dapat mudah diakses dan mudah dimengerti oleh seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

4. Daya Tanggap (Responsiveness)

Banyaknya lembaga publik diharuskan untuk cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders akan kepentingan yang ada.

5. Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation)

Pemerintah yang bersistem baik akan berlaku sebagai mediator atas segala macam kepentingan masyarakat untuk tercapainya hasil

kebijakna yang terbaik atas kepentingan dari masing-masing pihak yang terlibat.

6. Berkeadilan (Equity)

Pemerintah dengan sistem yang baik akan memberikan kesempatan yang setara bagi semua pihak dan adil terhadap seluruh masyarakat untuk terciptanya kesejahteraan.

7. Efektif dan Efisien (Effectiveness and Efficiency)

Segala proses kelembagaan diarahkan untuk dapat mengelola sumber daya publik secara efektif (berhasil guna) dan efisien (berdaya guna) untuk dapat menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

8. Akuntabilitas (Accountability)

Merupakan bentuk pertanggungjawab terhadap publik atas segala kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan berdasarkan dampak dari setiap keputusan yang diambil.

9. Visi Strategis (Strategic Vision)

Setiap penyelenggara pemerintahan dan kemasyarakatan perlu memiliki visi yang jelas dan pandangan yang jauh kedepan. Hal ini ditujukan agar sistem pemerintahan dapat dilaksanakan setara dengan tujuan awal yang telah ditentukan.

1.6.4 Transparansi

Istilah Transparansi memiliki asal dari kata *transparent* yang berarti jelas, nyata, dan bersifat terbuka. Menurut pendapat dari Mahmudi (2016:17) Transparansi merupakan suatu proses keterbukaan dari suatu organisasi saat hendak memberikan informasi kepada publik yang memiliki keterkaitan dengan segala aktivitas terkelolanya sumber daya kepada para pihak yang memiliki berkepentingan pada organisasi tersebut. Transparansi merupakan salah satu bagian dari prinsip *Good Governance* yang harus dipenuhi dan dimiliki oleh organisasi badan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005, transparansi yakni suatu proses untuk menyediakan informasi yang jujur dan terbuka pada publik, dengan dipertimbangkannya bahwa masyarakat berhak mengetahui informasi secara lengkap dan terbuka, serta memastikan adanya pertanggungjawaban pemerintah dalam bentuk pengelolaan sumber daya yang mereka percayakan terhadap organisasi sektor publik tersebut dan ketaatannya akan perundang-undangan yang berlaku. Transparansi bersifat terbuka dan menyeluruh bagi masyarakat yang mencakup setiap hal seperti perencanaan kebijakan, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan yang dapat dengan harus mudah diakses oleh keseluruhan pihak yang membutuhkan dari informasi tersebut. Dengan adanya prinsip transparansi, dapat menjamin seluruh warga negara untuk mendapatkan informasi yang bersifat terbuka mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah.

Transparansi mengutamakan bahwa segala keputusan yang diambil dapat terlaksana sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Tuntutan mengenai transparansi diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, hal ini menjadi dasar hukum dalam pemberian suatu kepastian hukum mengenai urgensinya transparansi pada setiap pelaksanaan organisasi sektor publik atau pemerintahan.

1.6.4.1 Prinsip- Prinsip Transparansi

Transparansi merupakan salah satu pilar utama dalam menciptakan kepercayaan di berbagai sektor, baik sektor pemerintah, swasta, dan masyarakat. Transparansi bukan hanya mencakup pemberian segala informasi, namun juga mencakup komitmen untuk dapat diberikannya informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipahami oleh seluruh kalangan. Adanya prinsip-prinsip transparansi dapat menjadi dasar terciptanya keterbukaan dalam penyampaian informasi terutama bagi organisasi, pemerintah, dan masyarakat. Selanjutnya, terdapat sejumlah prinsip kunci yang membentuk fondasi dari transparansi yang akan dijabarkan di bawah ini.

Menurut Mardiasmo (2018) terdapat enam prinsip transparansi, yaitu sebagai berikut :

1. Informatif, merupakan diberikannya informasi, berita, data, fakta, dan prosedur secara rinci dan jelas kepada *stakeholders* yang membutuhkan informasi untuk memenuhi kepentingan.

2. Kejujuran, berupa pemberian informasi harus disampaikan secara akurat, relevan, dan dapat diandalkan
3. Keterbukaan, berupa Keterbukaan Informasi Publik, dapat memberikan kesempatan yang sama terhadap seluruh masyarakat yang membutuhkan untuk dapat diperoleh informasi dengan mengakses data yang ada pada organisasi sektor publik secara terbuka dan jelas.
4. Pengungkapan, berupa pemberian informasi kepada masyarakat atas segala aktivitas dan proses finansial yang telah terlaksana pada organisasi sektor publik.
5. Aksesibilitas, berupa pemberian informasi yang dapat tersajikan dalam format yang dapat dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat.
6. Partisipasi Publik, transparansi harus mencakup peluang bagi masyarakat untuk dapat dilibatkan atau terlibat saat sedang proses pengambilan keputusan dan penyusunan suatu kebijakan.

Pada prinsip transparansi, terdapat pula indikator-indikator penting untuk mengukur pelaksanaan pelayanan publik seperti yang dijelaskan oleh Dwiyanto (2014) :

1. Tingkat transparansi dalam proses diselenggarakannya dari pelayanan publik

2. Seberapa jelas aturan dan prosedur dari layanan dapat dimengerti oleh para pengguna layanan dan pemangku kepentingan lainnya
3. Kemudahan untuk dapat diperolehnya informasi tentang berbagai aspek pelaksanaan pelayanan publik.
4. Informasi yang disampaikan harus akurat, jelas, dan tidak menyesatkan bagi masyarakat pengguna layanan
5. Adanya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan kinerja pemerintahan.

Menurut Hamid (2007) indikator untuk mengukur keberhasilan prinsip transparansi dijelaskan sebagai berikut :

1. Peningkatan kepercayaan dan keyakinan dari publik terhadap organisasi
2. Peningkatan partisipasi publik dalam pelaksanaan kegiatan organisasi
3. Peningkatan adanya wawasan publik kepada pelaksanaan kegiatan organisasi
4. Penurunan pelanggaran pada hukum dan aturan dari perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Nengsih dalam Mediaty (2022) Prinsip Transparansi dalam pelayanan publik mencakup lima aspek, yaitu :

1. Keterbukaan dalam proses pelayanan publik yang cukup baik

2. Prosedur dan persyaratan pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat
3. Informasi pelayanan dapat diperoleh dengan mudah
4. Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik
5. Informasi yang diberikan harus akurat dan sesuai dengan fakta dan data yang ada

Tabel 1.4

Prinsip-Prinsip Transparansi

PRINSIP-PRINSIP TRANSPARANSI			
Menurut Mardiasmo (2018)	Menurut Dwiyanto (2014)	Menurut Nengsih dalam Mediaty (2022)	Hasil Kesimpulan
1. Informatif 2. Keterbukaan 3. Kejujuran 4. Aksesibilitas 5. Pengungkapan 6. Partisipasi Publik	1. Tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik 2. Seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna layanan	1. Keterbukaan dalam proses pelayanan publik yang cukup baik 2. Prosedur dan persyaratan mudah dipahami 3. Informasi pelayanan dapat diperoleh dengan mudah 4. Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik 5. Informasi yang diberikan harus	Prinsip-prinsip transparansi : 1. Kemudahan dalam memperoleh informasi (informatif) 2. Adanya keterbukaan informasi dalam

	3. Kemudahan untuk memperoleh informasi 4. Informasi yang disampaikan harus akurat, jelas, dan tidak menyesatkan bagi masyarakat pengguna layanan 5. Adanya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan kinerja pemerintahan.	akurat dan sesuai dengan fakta dan data yang ada	pelayanan publik 3. Prosedur pelayanan mudah dipahami oleh pengguna layanan
--	--	--	--

1.6.4.2 Tujuan dan Manfaat Transparansi

Tujuan dari transparansi menurut Bennis (2010) adalah untuk melahirkan sikap keterbukaan kepada masyarakat atau publik dalam setiap program yang dilaksanakan pada suatu organisasi sektor publik, memudahkan masyarakat untuk dapat mengakses segala informasi yang

dibutuhkan dari organisasi, serta dapat meningkatkan kepercayaan dan kerjasama antar pengelola dan pemangku kepentingan.

Sedangkan, manfaat dari adanya prinsip transparansi menurut Andrianto (2007) adalah sebagai berikut :

1. Pencegahan dari timbulnya korupsi
2. Peningkatan atas kepercayaan publik akan dedikasi dari pemerintah dalam mengambil suatu kebijakan
3. Penguatan atas kohesi sosial akibat dari terbentuknya kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah
4. Kemudahan untuk dapat mengakses kelebihan dan kelemahan suatu kebijakan
5. Meningkatkan akuntabilitas pemerintah sehingga masyarakat mampu untuk dapat mengukur kinerja pemerintah.

1.6.4.3 Faktor yang Berkontribusi terhadap Transparansi

Menurut Wiharto dalam Nengsih (2019), ditemukan beberapa faktor yang dapat berkontribusi pada penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik, yakni :

1. Faktor Pendorong, memuat :
 - a. Profesionalisme Sumber Daya Manusia
 - b. Ketepatan sistem atau aturan
 - c. Teknologi Informasi yang Mendukung

2. Faktor Penghambat, memuat :

- a. Keterbatasan sarana dan prasarana yang memadai
- b. Kurangnya pemahaman masyarakat sekitar dengan birokrasi yang berjalan
- c. Keterbatasan Anggaran

1.6.5 Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah dapat dikatakan kinerjanya berhasil apabila telah mencapai tujuannya yaitu dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Kepuasan masyarakat ini didapatkan dari adanya pelayanan yang baik dan berkualitas dari organisasi terhadap publik atau masyarakat. Pelayanan merupakan suatu hal yang terpenting dari pelaksanaan organisasi akibat tingginya kualitas pelayanan publik berkualitas dengan baik, kepuasan dan rasa kepercayaan dari masyarakat akan semakin tinggi pula terhadap organisasi publik tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didefinisikan Pelayanan Publik sebagai suatu kegiatan ataupun rangkaian kegiatan untuk memenuhi seluruh kebutuhannya pelayanan masyarakat yang setara dengan aturan undang-undangan yang berlaku untuk seluruh warga negara atas segala jasa, barang dan atau pelayanan administrasi yang telah disiapkan oleh penyelenggara layanan publik.

Menurut Mukaron dan Laksana (2016:41) Pelayanan Publik merupakan suatu proses pemberian layanan atau melayani dari setiap keperluan individu atau

kelompok masyarakat yang memiliki segelintir kepentingan di suatu organisasi setara dengan peraturan-peraturan pokoknya dan cara-cara yang telah disiapkan.

Menurut Moenir (2015:26) Pelayanan Publik adalah segala proses kegiatan pelayanan oleh seseorang atau kelompok masyarakat dengan berlandaskan faktor dari prosedur, sistem, dan metode tertentu sebagai suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan kepentingan publik yang memiliki kesesuaian dengan haknya. Pada hakikatnya, pelayanan publik merupakan bentuk pemberian layanan yang berkualitas pada masyarakat sebagai suatu perwujudan dari tindak wajibnya aparatur pemerintah sebagai pelayan publik dan sebagai abdi masyarakat.

1.6.5.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Saat diselenggarakannya pelayanan publik yang efektif, penerapan layanan yang setara dengan pedoman perlu dilakukan agar dapat berjalan dengan baik bagi masyarakat secara prima. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Sederhana, yaitu bentuk pelayanan diharuskan dapat dengan lancar untuk di pahami, dijangkau, dan di laksanakan, dengan prosedur yang akurat jelas bagi masyarakat yang membutuhkan maupun penyelenggara pelayanan publik
2. Konsistensi, yaitu memperhatikan ketentuan pelayanan dalam manajemen waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau oleh seluruh masyarakat

3. Partisipatif, yaitu adanya keterpelibatan masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam hal keberjalanan pelayanan yang akan diberikan agar prima dan sesuai dengan tujuan
4. Akuntabel, yaitu seluruh standar pelayanan harus dapat terlaksana dengan ditanggungjawabkan secara teratur dan konsisten atas pihak yang memiliki berkepentingan
5. Berkesinambungan, yaitu standar layanan harus disesuaikan dengan dikembangkannya kebijakan agar dapat memenuhi kualitas dan kebutuhan pelayanan yang diharapkan.
6. Transparansi, yaitu adanya keterbukaan dalam informasi publik serta dapat dengan mudah untuk diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan
7. Keadilan, yaitu layanan yang diberikan harus dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Berdasarkan pandangan menurut Berry dkk (1988) terdapat lima prinsip dari pelayanan publik yang prima, yaitu sebagai berikut :

1. Keandalan (reliability), yakni keahlian saat dapat dilakukannya layanan dengan tepat dan dipercaya
2. Ketanggapan (responsiveness), yakni keahlian saat dapat diberikannya pelayanan dengan cepat dan tepat

3. Keyakinan (confidence), yakni adanya pengetahuan dan kecakapan dari pegawai saat dapat menimbulkan kepercayaan dari masyarakat
4. Empati (emphaty), yakni kecakapan saat dapat diberikannya bentuk perhatian kepada masyarakat
5. Berwujud (tangible), yakni adanya peralatan yang memadai sebagai syarat untuk melakukan pelayanan publik yang baik.

1.6.5.2 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggara dari layanan publik harus punya standar pelayanan yang berfungsi untuk ukuran dan jaminan atas kualitas pelayanan yang diberikan untuk menjamin kualitas layanan publik yang baik, standar pelayanan diwajibkan untuk ditaati oleh penyelenggara layanan dan penerima layanan. Bentuk standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Mukarom dan Laksana (2018:85) meliputi :

1. Prosedur Pelayanan, yakni proses pelaksanaan layanan publik yang diwajibkan kepada pemberi dan penerima dari layanan publik
2. Waktu Penyelesaian, yaitu hal yang semestinya sudah ditetapkan sejak permohonan pelayanan hingga penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik

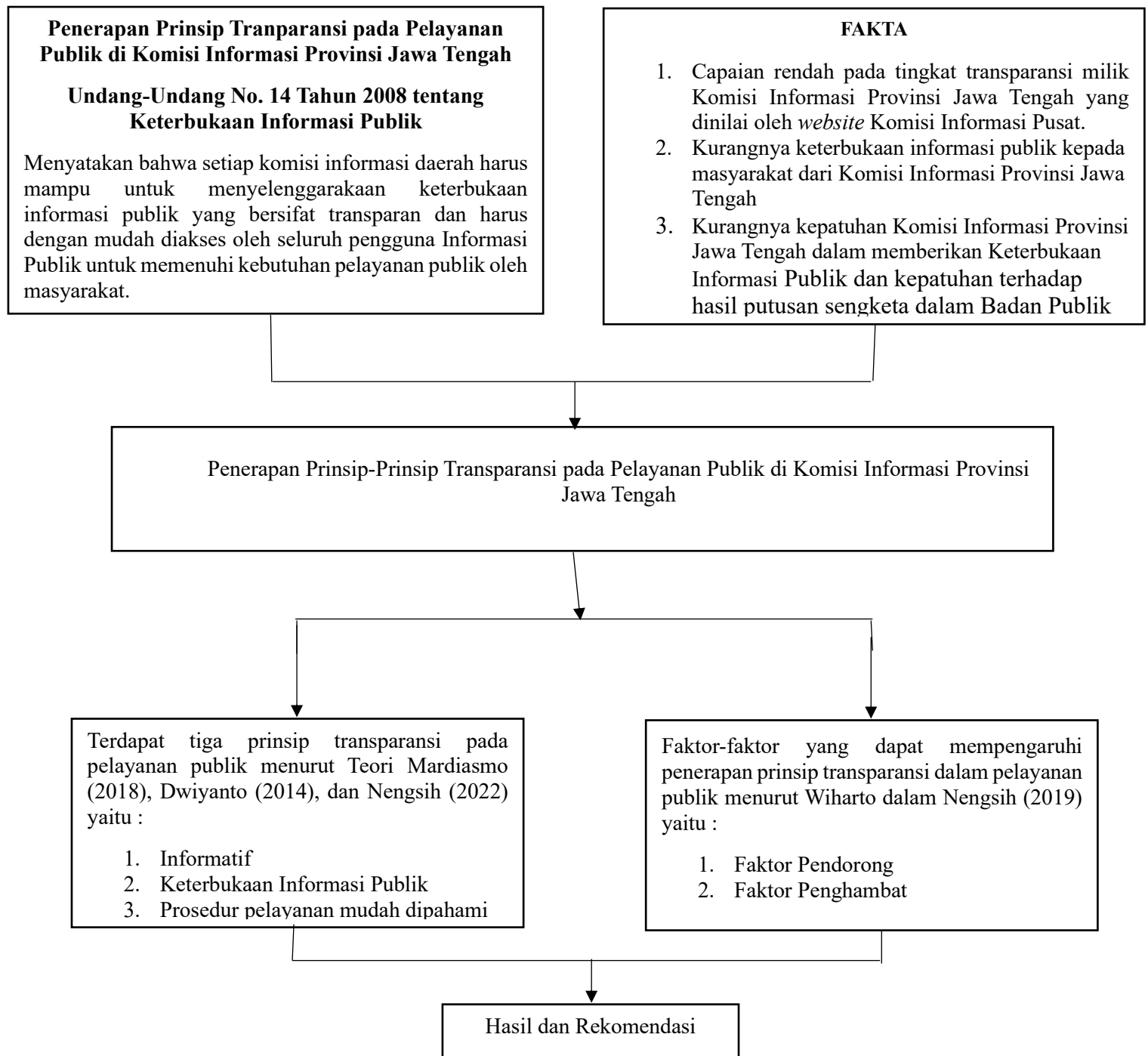
3. Biaya Pelayanan, yaitu bentuk perincian yang telah ditetapkan pada proses saat diberikannya pelayanan publik
4. Produk Pelayanan, yakni hasil dari layanan yang diterima oleh masyarakat setara dengan ketentuan yang berlaku pada pemerintah
5. Sarana dan Prasarana, yakni bentuk ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, hal ini semestinya ditetapkan dengan akurat berdasar kemampuan, kompetensi, dan pengetahuan dari penyelenggara pelayanan publik agar tepat dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.

Menurut Sinambela (2010:6) Standar pelayanan publik dapat tercermin dari hal-hal yakni sebagai berikut :

1. Transparansi, pelayanan harus terbuka dan mudah diakses dan dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat
2. Akuntabilitas, pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan yang semestinya berlaku
3. Kondisional, pelayanan harus setara dengan kondisi yang ada dan kehandalan dari pemberi dan penerima layanan yang berasaskan pada prinsip efektif dan efisien

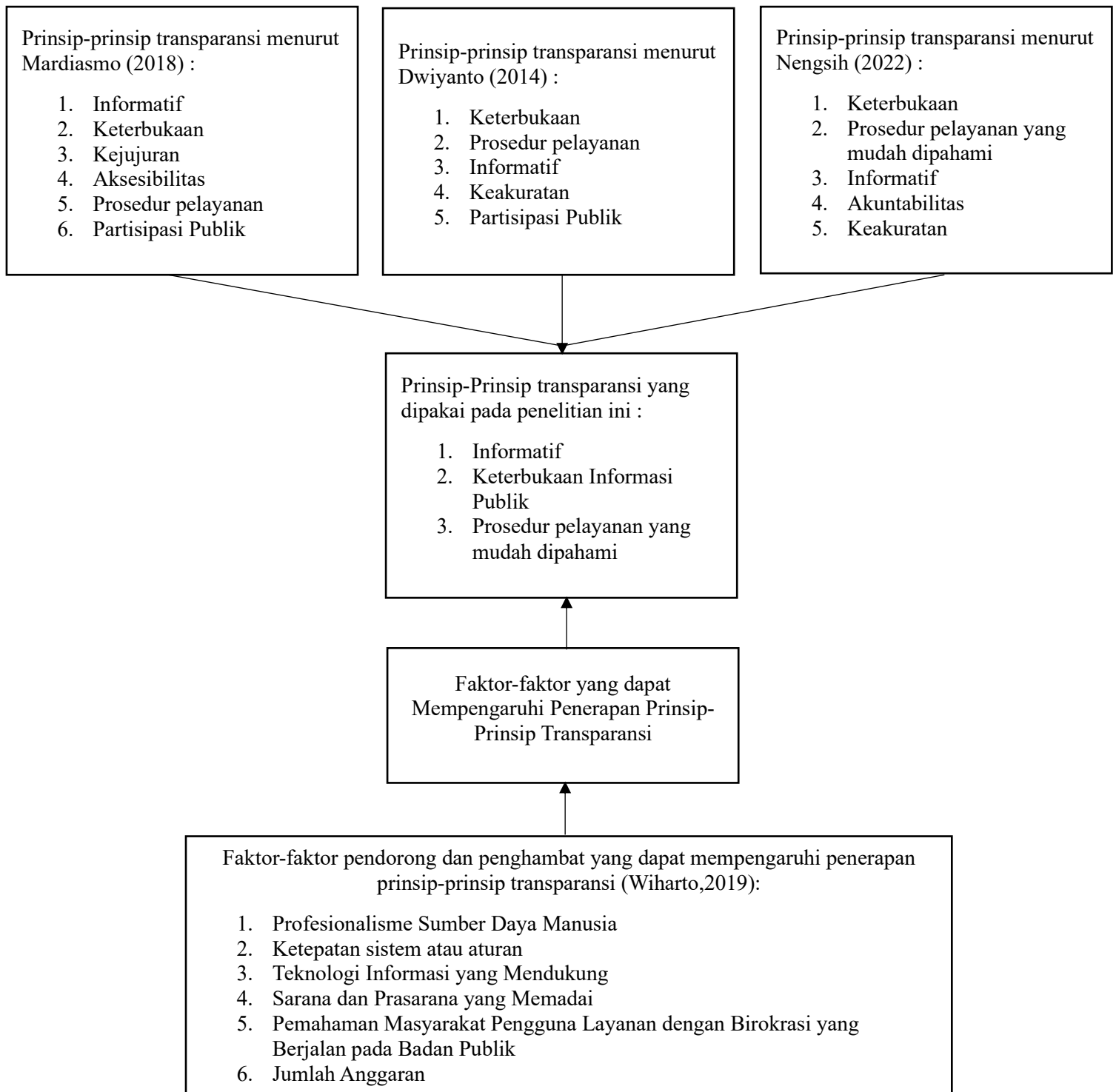
4. Partisipatif, layanan yang diberikan dapat mendorong peran dari masyarakat untuk menunjang keberjalanan pemerintah
5. Kesamaan Hak, pelayanan tidak memandang bulu bagi siapapun masyarakat yang menerimanya (tidak diskriminatif)
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, layanan yang diberikan dapat dipertimbangkan dahulu dari segi aspek keadilan antara penerima serta pemberi dari layanan publik.

1.7 KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN



Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran Penelitian

1.8 KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS



Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.9 OPERASIONALISASI KONSEP

1.9.1 Penerapan Prinsip Transparansi pada Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah

Transparansi merupakan sebuah aspek yang krusial dalam pelaksanaan lembaga Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah. Penerapan prinsip transparansi berarti adanya suatu kebebasan dalam hal ketersediaan informasi bagi setiap orang yang membutuhkan. Penerapan transparansi yang sesuai dengan prinsip-prinsipnya akan menciptakan sistem pelayanan publik yang baik bagi lembaga Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah, sebagai otoritas yang ditunjuk dalam penyediaan segala akses informasi terhadap publik. Prinsip-prinsip transparansi dalam mendukung pelayanan publik yang prima meliputi prosedur yang informatif, adanya keterbukaan akses informasi publik, dan adanya pengungkapan yang jelas terhadap publik yang akan dijelaskan sebagaimana tertera di bawah ini :

1. Bersifat Informatif

Adanya pemberian arus informasi, prosedur, berita, data, dan fakta terhadap masyarakat yang membutuhkannya secara jelas, lengkap, dan akurat. Karakteristik dari informatif yaitu a) Ketepatan Waktu, pemberian informasi kepada publik sebaiknya dilakukan dengan tepat waktu untuk menghindari adanya ketidaktepatan sasaran akibat adanya penundaan, b)

Kelengkapan Informasi, informasi yang diberikan harus memadai sesuai dengan kondisi faktual, c) Kejelasan Informasi, pemberian informasi dilakukan dengan jelas agar tidak rumit untuk dimengerti oleh masyarakat, d) Kebenaran fakta yang diberikan harus sesuai data agar tidak menyesatkan bagi masyarakat yang membutuhkan, e) Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat, segala informasi yang diberikan harus dapat sesuai dengan permintaan dari masyarakat pengguna layanan.

2. Keterbukaan Informasi

Berupa Keterbukaan Informasi Publik, dapat memberikan kesempatan yang sama terhadap seluruh masyarakat yang membutuhkan untuk memperoleh informasi melalui pengambilan informasi dari lembaga Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah secara terbuka dan jelas serta mudah untuk mengakses segala informasi pemerintahan. Karakteristik dari Keterbukaan Informasi yaitu a) Aksesibilitas Informasi Publik, segala informasi harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, b) Kecepatan Pemberian Informasi, berupa seberapa cepat badan publik dapat merespon permintaan informasi dari masyarakat, c) Ketersediaan Saluran Komunikasi, berupa informasi harus dapat dengan mudah tersalurkan oleh masyarakat dengan berbagai media yang ada, d) Tingkat

keterbukaan terhadap kritik dan saran, badan publik harus mampu menerima segala kritik dan saran dari masyarakat pengguna layanan untuk tercapainya layanan publik yang efektif efisien.

3. Prosedur Pelayanan yang Mudah Dipahami oleh Pengguna Layanan

Berupa pemberian informasi kepada masyarakat atas segala prosedur pelayanan publik, yang diharapkan masyarakat dapat dengan mudah memahami langkah-langkah untuk melakukan pelayanan dan proses finansial yang terlaksana pada lembaga Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah, yang meliputi

a) Kesederhaan prosedur pelayanan publik, adanya prosedur pelayanan publik dan birokrasi yang sederhana untuk memudahkan pengguna layanan, b) Pemahaman masyarakat terhadap prosedur, masyarakat mudah untuk memahami prosedur dan sistem birokrasi yang berjalan di badan publik, c) Ketersediaan Panduan Layanan, adanya panduan prosedur pelayanan yang mudah didapatkan, d) Kondisi Keuangan, adanya keterbukaan data yang lengkap dan jelas mengenai Laporan finansial organisasi dalam jangka waktu tertentu, e) Struktur Kepengurusan, adanya pembagian tupoksi kerja yang jelas dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi jabatan yang berbeda tersebut dapat dikoordinasikan.

1.9.2 Faktor-Faktor yang Berkontribusi terhadap Penerapan Prinsip Transparansi

Pelaksanaan keterbukaan informasi secara umum yang baik didukung oleh adanya penerapan prinsip transparansi yang terbuka di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah. Namun dalam pelaksanaannya, kerap ditemukan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keberjalanan proses keterbukaan informasi publik kepada masyarakat. Faktor-faktor yang dapat berkontribusi terhadap penerapan prinsip transparansi meliputi adanya Faktor Pendorong maupun Faktor Penghambat yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Kemampuan Profesional Sumber Daya Manusia

Adalah salah satu penyokong terlaksananya pelayanan publik yang jelas dan terbuka. Adanya Sumber Daya Manusia yang terlatih serta berkompeten akan mendukung proses transparansi menjadi semakin baik. Sumber Daya Manusia yang telah berkompeten dapat pula diberikan *reward* atas hasil kerjanya demi meningkatkan profesionalitas kinerjanya.

b. Ketepatan sistem atau aturan

Adanya berbagai aturan dan regulasi yang menjadi landasan akan keberjalanan suatu organisasi menjadi cikal bakal akan keteraturan yang akan tercipta pada organisasi tersebut. Seperti adanya Standar

Operasional Prosedur dan Undang-Undang yang mengatur, dan pegawai dapat mematuhi aturan tersebut secara seksama, akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang transparan.

c. Teknologi Informasi yang Mendukung

Pemanfaatan teknologi seperti website, aplikasi digital, atau media sosial untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat secara lebih mudah dan cepat. Adanya teknologi yang semakin berkembang mengikuti zaman akan dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan kemudahan aksesibilitas kepada masyarakat pengguna layanan.

d. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana yang sesuai seperti adanya ruangan atau media pendukung akan menjadi pendorong dalam terciptanya pelayanan publik yang transparan. Ketersediaan infrastruktur dan pendukung nya menjadi suatu kunci untuk dapat mendukung prosedur pelayanan umum yang baik di suatu organisasi

e. Pemahaman Masyarakat Pengguna Layanan dengan Birokrasi yang Berjalan pada Badan Publik

Masyarakat yang masih bersikap semena-mena, tidak mau mengikuti aturan yang berlaku, serta masyarakat yang kurang dan tidak mau paham akan sistem birokrasi yang diterapkan dapat menjadi

penghambat dalam proses pelayanan publik yang transparan. Diperlukan adanya pemahaman dari masyarakat akan prosedur birokrasi yang berlaku pada suatu badan publik untuk tercapainya penerapan prinsip transparansi yang baik dan maksimal.

f. Jumlah Anggaran

Anggaran menjadi suatu landasan utama dalam keberjalanan suatu organisasi publik. Organisasi publik yang bernaung pada pemerintahan hanya dapat berpedoman pada ketersediaan anggaran yang mencukupi untuk menjalankan seluruh program-programnya. Apabila terjadi keterbatasan alokasi anggaran dari badan nasional atau lokal, berpotensi untuk menghambat peningkatan kualitas pelayanan informasi dan transparansi publik.

Tabel 1.5

Operasionalisasi Konsep

FENOMENA	GEJALA	SUBGEJALA
Penerapan Prinsip Transparansi di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah	Informatif	Ketepatan Waktu
		Kelengkapan Informasi
		Kejelasan Informasi
		Keakuratan Informasi
		Kesesuaian informasi dengan kebutuhan masyarakat
	Keterbukaan Informasi	Aksesibilitas Informasi Publik
		Kecepatan Pemberian Informasi
		Ketersediaan Saluran Komunikasi
		Tingkat Keterbukaan terhadap Kritik dan Saran
	Prosedur Pelayanan yang Mudah Dipahami oleh Masyarakat	Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Publik
		Pemahaman Masyarakat terhadap Prosedur
		Ketersediaan Panduan Layanan

		Kondisi Keuangan Badan Publik
		Susunan Kepengurusan Badan Publik
Faktor-Faktor yang Berkontribusi terhadap Penerapan Prinsip Transparansi	Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat	Profesionalisme Sumber Daya Manusia
		Ketepatan Sistem atau Aturan
		Teknologi Informasi yang Mendukung
		Sarana dan Prasarana yang Memadai
		Pemahaman Masyarakat Pengguna Layanan dengan Birokrasi yang Berjalan pada Badan Publik
		Jumlah Anggaran

1.10 ARGUMENTASI PENELITIAN

Dari jabaran latar belakang dan masalah yang telah disampaikan terdahulu, penelitian ini memiliki manfaat untuk mempelajari penerapan prinsip transparansi secara komprehensif pada kualitas kinerja pelayanan publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah. Analisis ini akan difokuskan pada aspek-aspek penghambat yang memberikan dampak kepada ketercapaian tingkat keterbukaan dalam hal penerapan pelayanan publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah, merujuk kepada indikator-indikator yang terkait.

Dalam konteks ini, fungsi utama dari lembaga pemerintah Komisi Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah adalah diberikannya pelayanan publik kepada masyarakat mengenai keterbukaan dan kemudahan akses akan segala informasi publik sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Namun pada pelaksanaannya yang tercantum pada hasil dari Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) dalam *website* Komisi Informasi Pusat 2023, terlihat bahwa fungsi Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah dapat dikatakan belum maksimal dan termasuk pada tahap “sedang”. Serta banyaknya indikator-indikator lain seperti indikator partisipasi publik dan tata kelola informasi badan publik yang dinilai masih rendah. Hal ini penulis rasa membutuhkan suatu penelitian lebih dalam mengenai mengapa Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah masih belum maksimal dalam memberikan keterbukaan informasi publik terhadap masyarakat, yang dikaji melalui faktor-faktor yang

mempengaruhi keberhasilan prinsip transparansi pada layanan publik di lembaga terkait.

1.11 METODE PENELITIAN

1.11.1 Tipe Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:9) ada dua tipe teknik penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif. Teknik kualitatif merupakan suatu metode penelitian untuk mengetahui kondisi objek yang bersifat alamiah, dimana kunci instrumen penelitian ada pada mengumpulkan data, menganalisis data yang bersifat kualitatif, dan adanya hasil penelitian yang memiliki arti tertentu. Sedangkan teknik kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang menggunakan populasi dan sampel, dimana kunci instrumen penelitian ada pada pengumpulan data yang bersifat numerik atau statistik, dan melakukan pengujian hipotesis (Sugiyono, 2012:8).

Di dalam pendekatan terdapat tipe penelitian yang merupakan cara dari peneliti untuk menyampaikan hasil penelitiannya. Menurut Pasolong (2016:75) terdapat tiga tipe penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Tipe Penelitian Deskriptif, yakni penelitian yang dijalankan melalui penyampaian secara deskripsi, analisis, catatan, dan interpretasi mengenai apa saja yang dapat terjadi saat penelitian sedang terlaksana.
2. Tipe Penelitian Eksploratif, yaitu penelitian yang bersifat tidak tertutup karena masih dilakukannya pencarian dan hipotesis

yang belum dimiliki, serta masih kurangnya pemahaman mengenai kejadian atau permasalahan yang akan diteliti.

3. Tipe Penelitian Eksplanatori, yakni penelitian yang terlaksana dengan melihat keterkaitan antar unsur penelitian dan melakukan pengujian terhadap sebuah hipotesis.

Penelitian ini digunakan teknik kualitatif dengan tipe deskriptif, bermaksud memberikan hasil dari data deskriptif yang berisikan penjelasan kalimat-kalimat tertulis dari data yang bersifat fakta dari organisasi yang terlibat maupun dari masyarakat. Penelitian deskriptif kualitatif akan menjelaskan data faktual yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang terjadi, seperti analisis ketidaksesuaian pelaksanaan dengan perencanaan dan kondisi yang ada saat penelitian sedang dijalankan di organisasi tersebut. Adanya penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk memperjelas fakta dan mengungkapkan kejadian permasalahan yang faktual secara jelas serta rinci berupa rangkaian kata deskripsi, terlebih untuk mengkaji lebih dalam mengenai penerapan prinsip transparansi pada pelayanan publik di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

1.11.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan suatu topik fokus atau lokus yang akan dibahas pada suatu penelitian (Sukmadinata, 2009:53). Fokus pada penelitian ini adalah Penerapan Prinsip Transparansi. Transparansi disini dikaitkan dengan pelayanan publik yang terdapat di lokus penelitian. Lokus

penelitian ada pada lembaga KIP Jawa Tengah. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan bahwa lokus yang diambil sudah sangat sesuai dengan fokus yang akan diteliti dengan adanya beberapa permasalahan yang ada dari fungsi utama lembaga tersebut.

1.11.3 Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2016:26), subjek penelitian merujuk pada penentuan batasan terhadap objek penelitian, baik itu tempat, benda, maupun individu, yang memiliki keterkaitan dengan variabel yang diteliti dan menjadi fokus permasalahan. Pada penelitian ini, subjek penelitian kerap dinamakan informan, yakni seorang individu yang mampu memberikan informasi yang tepat dan relevan mengenai data-data yang akan dibutuhkan oleh peneliti dalam rangka penelitian yang sedang erlangsung. Informan-informan dalam penelitian ini yakni :

Tabel 1.6

Daftar Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan
1.	Ketua Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah	Informan Kunci
2.	Asisten Komisioner Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah	Informan Pendukung
3.	Masyarakat Pengguna Layanan	Informan Pendukung
4.	Masyarakat Pengguna Layanan	Informan Pendukung
5.	Masyarakat Pengguna Layanan	Informasi Pendukung

1.11.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dilakukan berupa data yang berbentuk suatu kalimat atau biasa disebut data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) sumber data merujuk pada segala hal yang dapat menyediakan informasi terkait semua aspek yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian, sumber data umumnya diklasifikasikan menjadi dua jenis, yakni :

1. Data Primer

Data primer yakni sumber data yang secara langsung dapat dilakukan pemberian informasi atau data kepada penulis penelitian (Sugiyono, 2018:456). Data diperoleh oleh peneliti secara langsung dari subjek atau sumber pertama pada tempat objek penelitian terlaksana, peneliti menggunakan hasil dari wawancara sebagai sumber data primer. Data akan didapatkan dari wawancara dengan pimpinan dan pegawai KI Provinsi Jawa Tengah yang dilakukan di tempat.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yakni sumber data yang caranya diperoleh dengan tidak secara langsung dan harus dikelola dahulu sebelum diterima langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2018:456). Sumber data sekunder bisa diperoleh melalui dokumen, surat, dan media lainnya. Sumber data sekunder diperoleh melalui

bahan bacaan seperti artikel, buku, dan jurnal yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian.

1.11.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ridwan (2010:51), teknik pengumpulan data adalah cara-cara oleh peneliti untuk memperoleh suatu data yang setara dengan kebutuhan penelitian. Pengumpulan data merupakan tahap penting dalam penelitian, karena setiap penelitian memerlukan data yang valid dan jelas. Sementara itu, menurut Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan oleh tiga cara, yaitu observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi, yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yakni suatu teknik dikumpulkannya data yang terlaksana dengan tipe pengamatan dan penyelidikan langsung secara seksama kepada objek dan subjek penelitian. Observasi dapat dilakukan dengan mendengarkan, mengamati, dan mencatat segala kegiatan dan perilaku seseorang maupun kelompok yang diteliti (Sugiyono, 2018:229). Teknik Observasi pada penelitian ini yakni dengan dilakukannya pengamatan dan penyelidikan langsung di kantor Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah untuk mengetahui kondisi secara langsung pelayanan publik di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara yakni suatu teknik pada dikumpulkannya data yang terlaksana dengan dilakukannya proses tanya-jawab secara langsung terhadap informan penelitian untuk didapatkan informasi yang dibutuhkan terkait penelitian yang dilakukan (Ridwan, 2011). Teknik wawancara ini terlaksana dengan pemberian beberapa pertanyaan yang akan dijawab secara langsung oleh informan, dengan ini peneliti akan mendapatkan data secara menyeluruh mengenai fakta, pandangan, dan jawaban-jawaban yang lengkap terkait penelitian yang saat ini dilakukan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yakni suatu teknik dikumpulkannya data yang terlaksana dalam bentuk dokumen pendukung seperti foto, video, arsip, angka, tulisan, dan gambar yang dihasilkannya laporan dan keterangan yang dapat memperkuat topik penelitian (Sugiyono, 2018:476). Teknik dokumentasi ini akan menjadi pendukung dan pelengkap dari teknik observasi dan wawancara karena akan lebih mudah dipercaya dengan adanya data seperti foto-foto dokumen yang telah ada sebelumnya. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan foto, video, laporan harian, laporan kepuasan

masyarakat, beserta banyak hal lainnya yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian.

1.11.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data yakni suatu proses pencarian dan penyusunan data dengan metode sistematis yang hasilnya dapat didapatkan melalui hasil dokumentasi, wawancara dan observasi yang dijabarkan dalam berbagai kategori serta dibuat suatu kesimpulan sehingga hasil akan mudah dipahami pada diri sendiri maupun orang lain yang membacanya (Sugiyono, 2018:482). Pada penelitian kualitatif ini, teknik analisis data yang dipakai adalah analisis berdasarkan transkrip wawancara, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Pada analisis data ini, juga akan disederhanakan melalui interpretasi data yang dilakukan sebelum, selama meneliti, dan setelah proses pengumpulan data. Penjabaran metode analisis data yaitu sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247) Reduksi Data merupakan cara analisis data secara merangkum, menyeleksi berbagai hal yang utama, memfokuskan pada aspek-aspek penting yang relevan dengan topik penelitian, mencari tema dan pola yang sesuai, serta memberikan gambaran yang lebih jelas untuk mempermudah proses pengumpulan data berikutnya. Hasil dari reduksi data akan memuat data yang penting, akurat, dan

sederhana berdasarkan kajian data yang diperoleh saat penelitian. Data yang akan diperoleh berdasarkan hasil wawancara di Kantor Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah akan mengerucut hingga dapat diarahkan kepada inti permasalahan yang nantinya akan menjadi lebih jelas pada objek penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah dilakukannya analisis reduksi data, tahap lanjutan adalah penyajian data. Penyajian data memiliki tujuan untuk disusunnya data agar lebih terorganisir, ada polanya, serta mudah dipahami bagi yang membacanya. Pada penelitian ini, penyajian data ditujukan untuk mengetahui komponen-komponen tertentu dalam penelitian dan memperoleh data yang berkesinambungan dengan permasalahan yang ada (Sugiyono, 2018:249). Penyajian data ini dapat ditampilkan secara sederhana melalui bentuk grafik, bentuk tabel, atau sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yakni suatu teknik untuk menelaah maksud dari data yang diperoleh pada penelitian serta untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah (Miles dan Huberman, 2013). Penarikan kesimpulan dari penelitian ini

berupa hasil mengenai temuan fakta baru yang sebelumnya belum pernah didapatkan.

1.11.7 Kualitas Data

Menurut Sugiyono (2018), kualitas data yakni hal yang penting dalam penelitian kualitatif karena dapat mempengaruhi penelitian hingga hasil akhir yang akan didapatkan. Salah satu teknik pengujian kualitas data dapat dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu teknik pengujian yang didasarkan dari berbagai sumber dan cara. Terdapat tiga jenis teknik triangulasi menurut Zuchri (2021) yaitu :

1. Triangulasi Sumber, yakni pengujian kualitas data melalui cara pemeriksaan data yang didapatkan dari berbagai sumber akurat dan bersifat kredibel.
2. Triangulasi Teknik, yakni pengujian kualitas data melalui cara mencocokkan data dengan sumber yang memiliki persamaan namun menggunakan teknik yang berbeda, seperti contoh mencocokkan hasil melalui data yang didapatkan dari hasil observasi serta wawancara.
3. Triangulasi Waktu, yakni pengujian kualitas data melalui cara melakukan pengecekan terhadap hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi dalam waktu situasi kondisi yang berbeda.

Pada penelitian ini, pengujian kualitas data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber yang bertujuan agar data yang didapatkan

merupakan data yang akurat dan kredibel. Selain dari hasil wawancara, data akan diperoleh melalui sumber lain seperti jurnal dan buku-buku untuk mendukung data yang telah diperoleh sebelumnya. Data juga akan didapatkan dari rekomendasi antar informan serta rujukan informan terhadap informan lainnya. Hasil dari data yang akurat ini akan dijadikan acuan dalam penarikan kesimpulan.