

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung dengan cepat telah mengubah secara mendasar cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah. Berdasarkan data Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2024), pengguna internet di Indonesia telah mencapai 221 juta jiwa atau sekitar 79,5 persen dari total populasi. Angka yang mencerminkan betapa masifnya penetrasi digital dalam kehidupan sehari-hari.

Kehadiran internet dan platform digital membuka akses yang lebih luas bagi publik untuk mengetahui, memantau, bahkan berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Perubahan ini mendorong lahirnya tuntutan baru: masyarakat tidak lagi sekadar ingin dilayani, tetapi juga ingin mengetahui bagaimana pemerintah mengambil keputusan, menggunakan anggaran, dan menjalankan berbagai programnya.

Pergeseran ekspektasi tersebut yang mendorong pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk mengadopsi pendekatan *e-government*, yakni penyelenggaraan layanan publik berbasis digital yang lebih transparan dan akuntabel (Firmansyah, Nurcahyanto, & Marom, 2023). Kondisi inilah yang kemudian menempatkan keterbukaan informasi

publik sebagai salah satu pilar penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Merespons tuntutan tersebut, Pemerintah Indonesia telah meletakkan landasan hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Undang-undang ini menegaskan hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi publik dan kewajiban setiap badan publik untuk menyediakannya secara aktif maupun pasif. Untuk mengoperasionalkan amanat tersebut di lapangan, setiap badan publik diwajibkan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan, penyediaan, dan pelayanan informasi publik. Di era digital seperti sekarang, website resmi PPID menjadi kanal utama yang diharapkan mampu menjangkau masyarakat seluas-luasnya.

Kabupaten Purworejo adalah salah satu daerah di Provinsi Jawa Tengah yang telah merespons amanat UU KIP dengan serius. Pemerintah Kabupaten Purworejo telah membentuk PPID di bawah koordinasi Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika, dan Persandian (Dinkominfoستاساندي), sekaligus membangun website PPID sebagai sarana layanan informasi digital bagi masyarakat. Bahkan dalam perkembangannya, website PPID tersebut telah diintegrasikan ke dalam portal resmi Pemerintah Kabupaten Purworejo sebagai wujud modernisasi layanan informasi publik. Dengan langkah-langkah tersebut, Kabupaten Purworejo tampak telah memiliki

infrastruktur yang cukup untuk menyelenggarakan layanan keterbukaan informasi publik yang optimal.

Namun demikian, realitas yang terlihat dari hasil penilaian Monitoring dan Evaluasi (Monev) Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh Komisi Informasi Jawa Tengah menunjukkan gambaran yang berbeda. Monev ini menilai badan publik berdasarkan lima aspek utama, termasuk kualitas website PPID, dan mengelompokkan hasilnya ke dalam beberapa kategori mulai dari "Tidak Informatif" hingga "Informatif". Perkembangan capaian skor Kabupaten Purworejo dalam beberapa tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Perkembangan Kategori Keterbukaan Informasi Publik Kabupaten Purworejo Tahun 2022-2024**

| <b>Tahun</b> | <b>Kategori</b>   | <b>Skor</b> | <b>Keterangan</b>                   |
|--------------|-------------------|-------------|-------------------------------------|
| 2022         | Cukup Informatif  | <80         | -                                   |
| 2023         | Menuju Informatif | 82,22       | Naik kategori                       |
| 2024         | Menuju Informatif | 84,66       | Naik 2,44 poin, belum naik kategori |

Sumber: Hasil Monitoring dan Evaluasi Komisi Informasi Jawa Tengah (diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, Kabupaten Purworejo memang berhasil naik dari kategori "Cukup Informatif" menjadi "Menuju Informatif" pada tahun 2023 dengan skor 82,22. Akan tetapi, pada tahun 2024 kenaikan skor hanya sebesar 2,44 poin menjadi 84,66 dan Kabupaten Purworejo masih belum berhasil menembus kategori "Informatif" yang mensyaratkan skor minimal 90.

Apabila dikomparasikan terhadap pemda/pemkot lain di Jawa Tengah dapat diketahui bahwa laju peningkatan skor Kabupaten Purworejo relatif lambat. Berdasarkan data KIP Award 2024 dari Komisi Informasi Jawa Tengah, terdapat beberapa kabupaten/kota yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam waktu singkat. Kabupaten Brebes berhasil naik dari kategori "Menuju Informatif" dengan skor 89,54 pada tahun 2023 menjadi kategori "Informatif" dengan skor 93,33 pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 3,79 poin dalam satu tahun sekaligus berhasil naik kategori. Sementara itu, Kabupaten Pemalang bahkan melompat drastis dari kategori "Kurang Informatif" dengan skor 58,80 menjadi kategori "Menuju Informatif" dengan skor 85,17 peningkatan sebesar 26,37 poin dalam satu tahun.

Fakta-fakta tersebut mengindikasikan bahwa dengan strategi dan komitmen yang tepat, peningkatan signifikan dalam waktu singkat adalah mungkin dilakukan. Sementara itu, Kabupaten Purworejo dengan skor awal yang lebih tinggi (82,22) hanya mampu meningkat 2,44 poin dan belum berhasil naik kategori. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi peningkatan dengan capaian aktual di Kabupaten Purworejo. Hal ini semakin krusial mengingat Kabupaten Purworejo telah memiliki fondasi yang kuat berupa regulasi yang lengkap, struktur PPID yang terbentuk, serta website PPID sebagai kanal digital.

Selain persoalan skor Monev yang lambat meningkat, terdapat fenomena lain yang tidak kalah menarik untuk dicermati. Berdasarkan Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LLID) PPID Kabupaten Purworejo

Tahun 2024, tingkat pemanfaatan layanan informasi publik oleh masyarakat menunjukkan angka yang sangat rendah. Data lengkap mengenai permohonan informasi publik sepanjang tahun 2024 tersaji dalam tabel berikut:

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Purworejo Tahun 2024**

| Bulan        | Jumlah Permohonan Informasi | Waktu Rata-rata Menjawab (hari) | Jumlah Permohonan yang Dikabulkan | Jumlah Permohonan yang Ditolak | Jumlah Permohonan Keberatan |
|--------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Januari      | 0                           | 0                               | 0                                 | 0                              | 0                           |
| Februari     | 0                           | 0                               | 0                                 | 0                              | 0                           |
| Maret        | 5                           | 0                               | 5                                 | 0                              | 0                           |
| April        | 0                           | 0                               | 0                                 | 0                              | 0                           |
| Mei          | 3                           | 4                               | 3                                 | 0                              | 0                           |
| Juni         | 0                           | 0                               | 0                                 | 0                              | 0                           |
| Juli         | 0                           | 0                               | 0                                 | 0                              | 0                           |
| Agustus      | 1                           | 1                               | 1                                 | 0                              | 0                           |
| September    | 0                           | 0                               | 0                                 | 0                              | 0                           |
| Oktober      | 2                           | 7                               | 2                                 | 0                              | 0                           |
| November     | 0                           | 0                               | 0                                 | 0                              | 0                           |
| Desember     | 1                           | 1                               | 1                                 | 0                              | 0                           |
| <b>Total</b> | <b>12</b>                   | <b>4</b>                        | <b>12</b>                         | <b>0</b>                       | <b>0</b>                    |

Sumber: LLID Kabupaten Purworejo Tahun 2024

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2024, hanya terdapat 12 permohonan informasi yang diterima oleh PPID Kabupaten Purworejo, atau

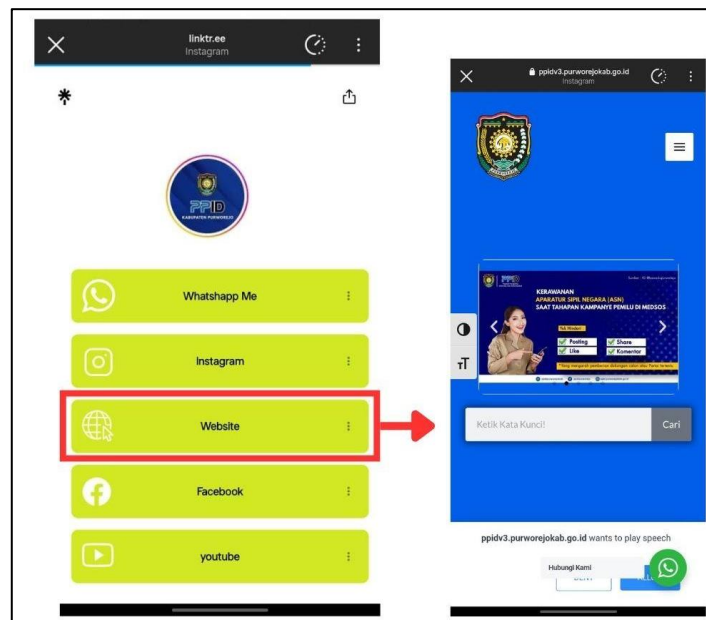
rata-rata satu permohonan per bulan. Angka ini sangat rendah jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Purworejo yang mencapai sekitar 795.033 jiwa. Lebih dari itu, terdapat delapan bulan dalam setahun di mana tidak ada satu pun permohonan informasi yang masuk. Meskipun seluruh permohonan yang ada berhasil dikabulkan dan tidak ada satu pun yang ditolak atau berujung pada keberatan, kondisi ini justru mengindikasikan adanya persoalan yang lebih mendasar: layanan informasi publik yang telah dibangun dengan berbagai infrastruktur digital tampaknya belum berhasil menjangkau dan mendorong partisipasi masyarakat secara nyata.

Kondisi di atas tidak dapat dilepaskan dari dinamika pengelolaan website PPID itu sendiri. Website PPID Kabupaten Purworejo yang semula berdiri sebagai platform mandiri kini telah mengalami perubahan dan diintegrasikan ke dalam portal terpadu Pemerintah Kabupaten Purworejo. Perubahan semacam ini di satu sisi dapat dimaknai sebagai upaya modernisasi, namun di sisi lain juga berpotensi menimbulkan tantangan tersendiri, baik dalam hal kemudahan akses bagi masyarakat maupun konsistensi pengelolaan konten informasi. Permasalahan aksesibilitas dan ketersediaan informasi pada website PPID pun menjadi salah satu variabel penilaian dalam Monev Komisi Informasi, sehingga dinamika website ini memiliki keterkaitan langsung dengan capaian skor keterbukaan informasi Kabupaten Purworejo.

Berdasarkan uji coba pencarian yang dilakukan peneliti pada tanggal 10 Oktober 2025, website PPID Kabupaten Purworejo tidak dapat ditemukan secara langsung melalui mesin pencari Google. Ketika mengetikkan kata kunci

"Website PPID Kabupaten Purworejo" atau "PPID Purworejo", hasil pencarian justru menampilkan website PPID yang lama atau tidak menampilkan website resmi terbaru pada halaman pertama. Untuk mengakses website terbaru, masyarakat harus terlebih dahulu membuka akun Instagram resmi @ppid.purworejo, kemudian mengklik tautan Linktree yang tersedia di bio akun tersebut, baru kemudian dapat diarahkan ke website PPID. Kondisi ini jelas menyulitkan masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat dan efisien, serta berpotensi membingungkan pengguna dan bertentangan dengan prinsip keterbukaan informasi yang menekankan kemudahan akses.

Hasil uji coba pencarian yang dilakukan peneliti ditampilkan pada Gambar 1.1:



**Gambar 1.1 Tampilan Linktree di bio Instagram resmi PPID**

Sumber: Hasil Tangkapan Layar pada *Linktree* Bagian Website (2025)

Observasi lanjutan pada bulan November 2025 menunjukkan kondisi yang semakin kompleks. Website PPID Kabupaten Purworejo mengalami perubahan yang kini terintegrasi dengan website resmi Pemerintah Kabupaten Purworejo (<https://www.purworejokab.go.id/web/>) pada bagian fitur informasi publik, tetapi memiliki subdomain tersendiri (<http://ppid.purworejokab.go.id>).

Kendati demikian, akses melalui Instagram yang sebelumnya menjadi alternatif juga mengalami kendala. Kondisi dinamis dan tidak stabil ini menunjukkan bahwa infrastruktur digital untuk keterbukaan informasi publik belum berkelanjutan. Ketidakstabilan website ini memiliki implikasi serius, dimana masyarakat mengalami kesulitan mengakses informasi publik secara cepat, prinsip kemudahan akses dalam UU KIP belum terwujud optimal, dan berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap komitmen transparansi pemerintah daerah.

Beberapa penelitian terdahulu turut mengonfirmasi bahwa permasalahan serupa juga terjadi di daerah lain. Penelitian Putri dan Marom (2025) dengan judul " Peranan Terpaan Media Sosial (Instagram dan TikTok) pada Generasi Z dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Kota Semarang " menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital, termasuk website PPID, secara signifikan berkontribusi pada peningkatan akses informasi publik bagi generasi muda, lebih jelasnya penelitian tersebut sekaligus menggarisbawahi bahwa efektivitasnya sangat bergantung pada sosialisasi yang terencana dan konsisten.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Syariza dan Nugroho (2025) berjudul "Pengelolaan Electronic Government Melalui E-PPID Dalam Mendukung Tata Kelola Informasi Publik di Bawaslu Daerah Istimewa Yogyakarta" yang dipublikasikan di *Publicuho Journal* menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada pengelolaan e-PPID di lembaga pengawasan pemilu daerah. Temuan menunjukkan bahwa meskipun e-PPID telah meningkatkan akses dan penyebaran informasi publik melalui platform digital, masih terdapat hambatan dalam pembaharuan data, kurangnya standar operasional penyebaran informasi, dan kapabilitas sumber daya aparatur di lingkungan PPID yang masih kurang memadai dalam aspek teknologi informasi.

Urgensi penelitian ini semakin tinggi mengingat era digital menuntut pemerintah untuk semakin transparan dan responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat. Website PPID yang berkualitas merefleksikan tekad pemerintah daerah untuk menghadirkan tata kelola yang menjunjung tinggi prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipatif, tidak hanya sebatas memenuhi kewajiban regulasi.

Berangkat dari berbagai fenomena di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana sesungguhnya kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo berjalan, beserta faktor-faktor yang memengaruhinya. Kajian ini menjadi semakin relevan mengingat Pemerintah Kabupaten Purworejo telah memiliki Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan

Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo sebagai landasan operasional yang ditetapkan sejak tahun 2017, tetapi sampai sekarang masih belum optimalnya penyelenggaraan layanan informasi publik di daerah. Dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul: **"Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik melalui Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kabupaten Purworejo"**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Merujuk pada paparan latar belakang di atas, ditemukan beberapa isu krusial dalam implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo, yaitu:

1. Lambatnya peningkatan skor Monev Keterbukaan Informasi Publik Kabupaten Purworejo dibandingkan kabupaten/kota lain di Jawa Tengah, meskipun regulasi dan infrastruktur PPID telah tersedia.
2. Rendahnya pemanfaatan layanan informasi publik oleh masyarakat, yang ditunjukkan dengan hanya 12 permohonan informasi sepanjang tahun 2024 dari total penduduk sekitar 795.033 jiwa.
3. Adanya dinamika perubahan dan integrasi website PPID yang berpotensi memengaruhi kemudahan akses serta konsistensi ketersediaan informasi bagi masyarakat.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berangkat dari identifikasi masalah tersebut, maka fokus penelitian ini dirumuskan ke dalam dua pertanyaan utama:

1. Bagaimana implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo?
2. Apa saja faktor-faktor pendorong dan penghambat dalam implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo berdasarkan Peraturan Bupati Purworejo Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo Pasal 5 ayat (2) dan Pasal 8 huruf (d).
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor pendorong dan penghambat dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dari riset ini, diharapkan dapat menyajikan gelombang baru mengenai isu-isu teoritis dan praktis dalam pelayanan publik sebagaimana dijabarkan di bawah ini:

1. Kegunaan Teoritis: Riset ini bertujuan menyediakan referensi dan sumbangan pemikiran bagi kemajuan ilmu Administrasi Publik. Temuan penelitian diharapkan memperkaya literatur, khususnya

dalam kajian keterbukaan informasi di era digital serta memperluas pemahaman terhadap dinamika transparansi dan akuntabilitas pada sektor pemerintahan daerah.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti: Dengan studi ini, membuka peluang pada peneliti untuk memperdalam analisis terhadap permasalahan yang berkembang pada PPID Kabupaten Purworejo terkait penerapan kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik. Hasil penelitian diharapkan memberikan wawasan dan dasar bagi penelitian lanjutan, khususnya yang berfokus pada pengoptimalan implementasi kebijakan publik berbasis digital.
- b. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo: Temuan dari studi ini bisa menjadi alat untuk penilaian dan saran teruntuk Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika, dan Persandian (Dinkominfostasandi) Kabupaten Purworejo dalam mengoptimalkan pengelolaan website PPID. Dengan harapan mutu layanan informasi publik dapat ditingkatkan dan mendapatkan kategori "Informatif" dalam penilaian oleh Komisi Informasi Jawa Tengah.
- c. Bagi Pembaca: Hasil kajian diharapkan sebagai sumber informasi dan pemahaman serta menambah wawasan mengenai bagaimana pemerintah daerah menyediakan,

mengelola, serta memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui media website, sekaligus memahami berbagai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut.

## 1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

### 1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti (Tahun)                    | Judul  | Metode   | Temuan Utama   | Perbedaan Penelitian   |
|----|--|--|--|--|--|
| 1  | Irsyadinnas & Sinta Ningrum (2023)       | <i>Development of the Implementation Disclosure by Regional Governments in Indonesia: A Systematic Literature Review</i> | Systematic Literature Review pada 674 artikel yang diterbitkan dan menghasilkan sejumlah 69 artikel yang relevan | Implementasi keterbukaan informasi publik di pemerintah daerah di Indonesia dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas institusi PPID</li> <li>- Payung hukum (perda &amp; peraturan kepala daerah)</li> <li>- Media informasi</li> <li>- Ketersediaan informasi publik sesuai yang dibutuhkan</li> </ul> | Peneliti terdahulu tidak berfokus pada satu lokasi pemerintah daerah dengan pendekatan tinjauan literatur. Berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan berfokus secara spesifik yakni website PPID Kabupaten Purworejo dengan pendekatan kualitatif. |
| 2  | Chairunnisa, Habibi, & Berthanila (2023) | Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan                           | Kuantitatif dengan total responden sebanyak 70 dan dianalisis dengan regresi linear berganda                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konten kebijakan dominan (99%), konteks kebijakan juga signifikan (84,83%)</li> <li>- Desain kebijakan dan lingkungan implementasi sama-sama penting</li> </ul>   | Penelitian ini menggunakan lokasi Kota Serang yang berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan yakni pada Kabupaten Purworejo, sekaligus dari metode yang digunakan kualitatif, menggali   |

|    |                                       |  |  |  |   |
|----|---------------------------------------|--|--|--|---|
|    |                                       | Dokumentasi di Kota Serang   |  |  | fenomena secara mendalam.   |
| 3  | Ulumiyah & Gati (2024)                | Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategi Humas Pemerintahan dalam Pelayanan Informasi Publik pada Portal Website PPID Kementerian PANRB | Kualitatif deskriptif melalui wawancara dan observasi    | Strategi humas yang efektif sebagai jembatan antara pemerintah dengan masyarakat dapat melalui pengoptimalan portal website, update informasi berkala, respon cepat, dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami.  | Penelitian terdahulu menyoroti peran humas di level kementerian. Sementara penelitian yang akan dilakukan dengan cakupan lebih luas pada implementasi pengelolaan pelayanan informasi publik di Tingkat pemerintah daerah bukan aspek humas semata. |
| 4  | Syariza & Nugroho (2025)              | Pengelolaan Electronic Government Melalui E-PPID dalam Mendukung Tata Kelola Informasi Publik di Bawaslu DIY                             | Kualitatif dengan pemilihan studi kasus pada Bawaslu DIY | Keberadaan e-PPID membantu dalam membuka akses dan penyebaran informasi publik secara digital, tetapi masih terdapat hambatan pada update yang lambat, SOP tidak jelas, dan SDM yang belum mumpuni di bidang TI. | Fokus penelitian terdahulu pada lembaga pengawas pemilu. Sedangkan, penelitian ini akan mengangkat permasalahan pemerintahan daerah (Kabupaten Purworejo) untuk melihat keberjalanan e-PPID dengan karakteristik kelembagaan yang berbeda.          |
| 5. | Muchsinin, Sjafari, & Yulianti (2025) | Implementasi Akses Keterbukaan   | Kualitatif dengan wawancara bersama                      | - PPID dinilai “tidak informatif” oleh Komisi  | Penelitian tersebut membahas implementasi keterbukaan   |

|    |                                      |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------|---|---|---|---|
|    |                                      | Informasi Publik Era Digital pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang  | pengelola PPID  | Informasi Banten<br>- Terdapat hambatan pada SDM, anggaran, dan infrastruktur, serta lemahnya komitmen kelembagaan.   | informasi publik secara umum, sedangkan penelitian ini fokus pada pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID.  |
| 6  | Oktaviani & Helmi (2025).            | Diseminasi Informasi Publik: Pendukung dan Penghambat Peningkatan Layanan Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Pasaman | Kualitatif deskriptif dengan penggunaan teori dari Karl Weick | Proses diseminasi informasi belum berjalan optimal disebabkan karena keterbatasan keterbatasan sistem digital, mutasi pegawai, dan lemahnya integrasi antar-OPD. Diperparah dengan adanya gangguan server dan kurangnya platform digital terintegrasi | Penelitian tersebut membahas diseminasi informasi publik secara umum, sedangkan penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID. |
| 7. | Saputra, Tarigan, & Handayani (2023) | Implementasi Website PPID DPR RI dalam Keterbukaan Informasi Publik   | Kualitatif  | Penelitian menunjukkan bahwa website PPID menjadi media penting dalam penyediaan informasi publik bagi masyarakat dan meningkatkan transparansi lembaga.  | Penelitian tersebut dilakukan pada lembaga legislatif nasional, sedangkan penelitian ini berfokus pada pemerintah daerah Kabupaten Purworejo.   |
| 8  | Syeh, Amir, & Arya (2022)            | Implementasi Keterbukaan Informasi Publik pada  | Kualitatif  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa website pemerintah daerah berperan dalam meningkatkan akses  | Penelitian tersebut mengkaji website pemerintah daerah secara umum, sedangkan penelitian ini  |

|    |  |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|
|    |  | Situs Web Pemerintah Daerah se-Sulawesi Selatan   |   | masyarakat terhadap informasi publik.   | secara khusus membahas website PPID.  |
| 9  | Matheus, Faber, Ismagilova, & Janssen (2023) | <i>Digital Transparency and the Usefulness for Open Government</i>  | Survei pengguna portal open government di Eropa | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fungsi dan efisien lebih berguna dan penting daripada transparansi semata</li> <li>- Aplikasi yang dirancang pemerintah harus berguna dan mudah dipahami masyarakat</li> </ul> | Penelitian ini berlokasi di Eropa dengan fokus pada persepsi pengguna. Penelitian sekarang akan menilai website PPID Kabupaten Purworejo dari perspektif pelaksanaan kebijakan bukan pengguna |
| 10 | Amelia, Setiawan, & Sintha (2025)            | Efektivitas Layanan E-PPID dalam Keterbukaan Informasi Publik oleh Badan Pemeriksa Keuangan (Bpk) Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah | Kualitatif                                      | Layanan E-PPID dapat meningkatkan efektivitas pelayanan informasi publik dan mempermudah masyarakat mengajukan permohonan informasi.  | Penelitian ini berfokus pada efektivitas layanan E-PPID, sedangkan penelitian yang dilakukan menganalisis implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID. |

Sumber: Artikel Jurnal telah diolah kembali peneliti (2025)

Dari rangkaian 10 penelitian terdahulu yang telah disajikan dalam tabel, dapat diketahui bahwa kajian mengenai keterbukaan informasi publik dan peran PPID telah banyak dilakukan dengan berbagai fokus penelitian. Penelitian oleh Irsyadinnas dan Ningrum (2023) menyoroti implementasi keterbukaan informasi publik di pemerintah daerah melalui pendekatan *systematic literature review* sehingga memberikan gambaran umum mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keterbukaan informasi publik. Sementara itu, penelitian Chairunnisa, Habibi, dan Berthanila (2023) mengkaji penerapan kebijakan keterbukaan informasi publik dengan pendekatan kuantitatif di Kota Serang. Penelitian lain seperti Ulumiyah dan Gati (2024) serta Saputra, Tarigan, dan Handayani (2023) lebih menyoroti pemanfaatan website PPID sebagai media komunikasi dan penyediaan informasi publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian mengenai keterbukaan informasi publik telah dilakukan dari berbagai sudut pandang, baik dari aspek kebijakan, komunikasi, maupun pemanfaatan teknologi informasi.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu belum secara spesifik mengkaji implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID pada tingkat pemerintah daerah secara mendalam. Beberapa penelitian lebih menitikberatkan pada aspek efektivitas layanan informasi publik, strategi komunikasi humas pemerintah, maupun diseminasi

informasi publik secara umum. Selain itu, terdapat pula penelitian yang dilakukan pada lembaga yang berbeda seperti kementerian, lembaga legislatif, lembaga pengawas pemilu, maupun badan usaha milik daerah. Perbedaan konteks kelembagaan tersebut tentu mempengaruhi karakteristik pengelolaan informasi publik yang dilakukan, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID pada pemerintah daerah.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi yang berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu karena secara khusus mengkaji implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini tidak hanya melihat keberadaan website sebagai media penyedia informasi publik, tetapi juga menganalisis bagaimana pelaksanaan kebijakan tersebut dijalankan oleh pemerintah daerah berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Bupati Purworejo Nomor 24 Tahun 2017 terutama mengacu Pasal 5 Ayat 2 dan Pasal 8 huruf (d). Selain itu, penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor yang menjadi pendorong maupun penghambat dalam implementasi kebijakan tersebut, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai praktik pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID pada tingkat pemerintah daerah.

### 1.6.2 Administrasi Publik

Secara sederhana, administrasi publik adalah bidang ilmu sosial yang mempelajari penyelenggaraan pemerintahan dalam melayani kepentingan masyarakat. Secara etimologis, administrasi berasal dari kata Latin *ad* dan *ministrare* yang berarti melayani. Dalam definisi luas, Pasolong (2019:3) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses kerja sama yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dalam konteks pemerintahan. Woodrow Wilson sebagai pelopor administrasi publik menegaskan bahwa administrasi publik adalah penerapan hukum secara rinci dan sistematis dalam kehidupan nyata. Sementara itu, Denhardt & Denhardt dalam Afdilati (2025) memperluas definisi tersebut dengan menekankan bahwa administrasi publik melibatkan koordinasi lintas aktor untuk mencapai tujuan bersama dalam organisasi publik.

Dalam praktiknya, administrasi publik mengintegrasikan berbagai fungsi manajerial yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, hingga evaluasi program guna memastikan setiap kebijakan pemerintah dapat direalisasikan secara konkret di masyarakat. Nigro & Nigro dalam Pasolong (2019) menegaskan bahwa fungsi-fungsi tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling terkait dalam satu kesatuan sistem yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan publik. Pada intinya, administrasi publik berperan sebagai jembatan yang menerjemahkan visi dan misi

pemerintahan menjadi program-program nyata yang memberikan dampak langsung bagi masyarakat.

Salah satu pilar utama dalam administrasi publik kontemporer adalah jaminan keterbukaan informasi, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang mewajibkan setiap instansi menyediakan data publik yang mudah diakses. Dalam konteks penelitian ini, administrasi publik menjadi landasan untuk memahami bagaimana Pemerintah Kabupaten Purworejo melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (DinkominfoSasandi) menjalankan fungsi pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Website PPID bukan sekadar media teknis untuk mengunggah dokumen, melainkan cerminan komitmen birokrasi dalam mewujudkan transparansi sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan pendekatan administrasi publik, penelitian ini dapat mengidentifikasi bagaimana pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan publiknya dalam mengimplementasikan mendasar pada Peraturan Bupati Purworejo Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.

### **1.6.3 Paradigma Administrasi Publik**

Konsep paradigma di dunia akademik mengacu pada kerangka berpikir fundamental yang digunakan para peneliti dalam

memahami realitas dan mengembangkan pengetahuan ilmiah. Popularitas istilah ini dalam filsafat ilmu tidak dapat dipisahkan dari kontribusi Thomas S. Kuhn melalui karyanya yang berjudul "*The Structure of Scientific Revolutions*" yang diterbitkan pada tahun 1962.

Paradigma menurut Kuhn, didefinisikan sebagai model untuk pemecahan masalah sekaligus konstelasi keyakinan bersama yang dianut oleh komunitas ilmiah (Komarudin, 2021). Pergeseran paradigma ini terjadi ketika paradigma lama tidak lagi mampu menjelaskan ketidakteraturan yang muncul, sehingga memerlukan kerangka berpikir yang berbeda. Faktor-faktor seperti perkembangan teknologi, tuntutan masyarakat, dan perubahan lingkungan turut berkontribusi dalam mendorong terjadinya revolusi ilmiah yang menghasilkan paradigma baru (Astuti dkk., 2020).

Menurut Denhardt & Denhardt dalam Ramdani & Hefi (2024) mengklasifikasikan ke dalam paradigma utama: OPA (Administrasi Publik lama); NPM (Manajemen Publik Baru); NPS (Pelayanan Publik Baru).

a. *Old Public Administration*

Paradigma OPA menekankan birokrasi yang hierarkis, formal, dan rasional, dengan orientasi pada prosedur dan efisiensi. Gagasan awal OPA dipelopori oleh Woodrow Wilson, yang menekankan pentingnya memisahkan administrasi publik

dari politik, agar keputusan administratif tidak dipengaruhi kepentingan partai atau politik praktis. Wilson menekankan bahwa pejabat publik harus diangkat berdasarkan kompetensi dan prestasi, bukan koneksi politik, serta harus mengutamakan nilai efisiensi dan ekonomis dalam pelaksanaan tugas (Astuti dkk, 2020). Kritik pada paradigma menyatakan respons yang kurang terhadap kebutuhan masyarakat dan perubahan sosial. Paradigma ini menekankan kepatuhan dan struktur formal, sehingga kinerjanya lebih berorientasi pada proses daripada hasil.

*b. New Public Management*

Paradigma NPM lahir sebagai respons terhadap kelemahan OPA, khususnya terkait inefisiensi birokrasi dan penurunan kualitas layanan publik. NPM mengambil prinsip dari manajemen sektor swasta, seperti orientasi pada hasil, kompetisi, kontrak, dan deregulasi, untuk meningkatkan efektivitas sektor publik. Dalam pendekatan ini, warga negara dipandang sebagai “pelanggan” yang harus dilayani secara responsif, dan birokrasi diharapkan lebih fleksibel serta kreatif dalam mencapai target kinerja (Iskandar dkk, 2023). Kritik utama terhadap paradigma ini adalah kurangnya perhatian terhadap partisipasi warga dan nilai-nilai demokrasi, karena fokusnya cenderung pada orientasi hasil dan mekanisme pasar.

c. *New Public Service*

Paradigma NPS muncul sebagai kritik terhadap NPM yang dianggap terlalu menekankan efisiensi dan mengabaikan nilai-nilai demokrasi. Denhardt & Denhardt dalam Ramdani & Hefi (2024) berpendapat bahwa tujuan utama administrasi publik bukanlah mencari untung atau sekadar efisien, melainkan melayani dan memberdayakan masyarakat sebagai pemilik sah kepentingan publik.

Mengacu pada prinsip-prinsip yang dipenuhi antara lain: memberikan perhatian pada kepentingan umum, mengikutsertakan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, menghormati norma dan nilai sosial, serta mengutamakan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas birokrasi. NPS tidak menuntut pemerintah melakukan semua layanan sendiri, tetapi lebih menekankan peran pemerintah sebagai fasilitator yang memberdayakan masyarakat.

Salah satu prinsip utama NPS adalah transparansi dan akuntabilitas. Kohesi pada keterbukaan informasi publik bukan semata tugas prosedural yang mesti dilaksanakan pemerintah, tetapi hak fundamental masyarakat yang harus dihormati. Secara sederhana dapat dinyatakan apabila masyarakat adalah pemilik sah kepentingan publik (sesuai prinsip NPS), maka mereka

berhak tahu apa yang dilakukan pemerintah dengan sumber daya publik, bagaimana kebijakan dibuat, dan apa hasilnya. Tanpa akses terhadap informasi, masyarakat tidak bisa mengawasi pemerintah, tidak bisa berpartisipasi secara bermakna, dan tidak bisa menilai apakah pemerintah bekerja untuk kepentingan mereka.

Meijer dalam Astuti dkk. (2020) menegaskan bahwa keterbukaan informasi adalah prasyarat bagi terwujudnya pemerintahan yang demokratis. Ketika pemerintah menyediakan informasi secara mudah diakses, tepat waktu, dan akurat, masyarakat menjadi lebih berdaya untuk menggunakan hak-hak demokratisnya baik dalam bentuk pengawasan, partisipasi, maupun evaluasi terhadap kebijakan publik.

Relevansi paradigma administrasi publik dalam penelitian ini terletak pada penggunaan New Public Service (NPS) sebagai kerangka utama untuk menganalisis implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo. Paradigma NPS relevan karena website PPID yang dikelola oleh Dinkominfo dan Sandi Kabupaten Purworejo berfungsi sebagai sarana untuk memberdayakan masyarakat melalui penyediaan informasi yang transparan dan akuntabel, sesuai amanat Peraturan Bupati Purworejo Nomor 24 Tahun 2017. Website

PPID dalam konteks ini merupakan instrumen pemenuhan hak fundamental warga negara atas informasi publik agar masyarakat dapat berpartisipasi secara bermakna dalam pengawasan kebijakan publik, sesuai dengan prinsip utama NPS yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2015; Ulumiyah & Gati, 2024).

#### **1.6.4 Kebijakan Publik**

Istilah kebijakan sendiri memiliki banyak variasi makna. Kata kebijakan sering digunakan dalam bahasa Inggris yang merujuk pada '*policy*' suatu kebijakan. Penetapan serangkaian keputusan bertujuan menetapkan target dan strategi pencapaiannya yang dibuat oleh aktor politik atau organisasi (Budiardjo, 2013:13). Dalam hal ini terkandung makna bahwa dalam pembuatan kebijakan hanya dapat dilakukan oleh individu ataupun kelompok yang memiliki kekuasaan tertentu.

Dye, sebagaimana dikutip Said Zainal Abidin menjelaskan segenap opsi yang dipilah oleh pemerintah untuk diterapkan atau diabaikan termasuk dalam kebijakan. Definisi di atas menegaskan bahwa kebijakan publik mencakup upaya aktif dan penilaian pemerintah untuk menahan diri dalam keadaan tertentu. Sikap tidak bertindak tersebut tetap merupakan pilihan politik yang disengaja dan memiliki implikasi bagi masyarakat.

Chandler & Plano dalam Haudi (2021:3-4), mengartikan kebijakan publik adalah penggunaan strategi yang memanfaatkan sumber daya bermaksud menyelesaikan masalah dan mendukung pemerintahan. Tugas pengelolaan, pelayanan, dan pengurusan warga dijalankan oleh pemerintah. Untuk menjalankan tugas ini, pemerintah harus terlebih dahulu memutuskan untuk mengambil tindakan, yaitu merumuskan kebijakan demi kemaslahatan publik. Inilah esensi dari fungsi negara. Esensi fungsi negara terletak pada kemampuan tersebut karena tanpa kebijakan yang jelas, negara tidak dapat bekerja efektif.

Mengingat bahwa kebijakan publik sejatinya adalah kebijakan negara dan dapat dipandang sebagai serangkaian langkah otoritas berwenang dalam merealisasikan target-target dirumuskan serta disepakati bersama masyarakat. Cara pandang demikian menggambarkan bahwa kebijakan publik bukan sekedar memiliki sifat teknis atau administratif, melainkan juga bersifat politis dan dijalankan dalam kerangka kekuasaan tertentu.

Berdasarkan berbagai definisi yang dipaparkan, Kesimpulan dapat ditarik untuk memaknai kebijakan publik mempunyai beberapa karakteristik utama, yaitu:

- a. Dibuat oleh pemerintah atau lembaga yang memiliki kewenangan;
- b. Berorientasi pada kepentingan publik;
- c. Memiliki tujuan yang jelas;

- d. Serangkaian tindakan yang terencana dan sistematis; dan
- e. Memiliki dampak terhadap masyarakat luas.

William Dunn dalam Marwiyah (2022:14-16) mengidentifikasi lima tahapan dalam proses kebijakan publik, yang dikenal sebagai siklus kebijakan publik:

a. Penyusunan Agenda (*Agenda Setting*)

Pemerintah melalui tahap ini menilai dan mengidentifikasi permasalahan kolektif yang harus segera ditangani. Masalah publik yang beragam disaring untuk menentukan prioritas mana yang akan diangkat menjadi *concern* kebijakan. Problematika publik tertentu tidak dijadikan ke dalam *concern* kebijakan karena keterbatasan sumber daya dan kapasitas pemerintah.

b. Formulasi Kebijakan (*Policy Formulation*)

Di tahapan ini, pemerintah memformulasikan berbagai alternatif kebijakan untuk mengurai isu yang sudah termuat dalam agenda. Proses ini melibatkan identifikasi berbagai pilihan kebijakan, analisis konsekuensi dari setiap alternatif, dan pemilihan alternatif terbaik. Tahap formulasi kebijakan melibatkan berbagai aktor seperti eksekutif, legislatif, birokrasi, kelompok kepentingan, dan masyarakat sipil.

c. Adopsi Kebijakan (*Policy Adoption*)

Tahap adopsi kebijakan adalah proses di mana salah satu alternatif kebijakan dipilih dan ditetapkan secara resmi oleh lembaga yang berwenang. Pada tahap ini, kebijakan yang telah dirumuskan disahkan menjadi peraturan perundang-undangan atau keputusan resmi lainnya. Proses adopsi kebijakan seringkali melibatkan negosiasi politik dan kompromi antara berbagai pemangku kepentingan.

d. Implementasi Kebijakan (*Policy Implementation*)

Kebijakan yang telah diadopsi dilaksanakan pada tahap ini, di mana unit administrasi yang mengerahkan semua sumber daya mencakup manusia, dana, finansial, dan teknologi secara efektif untuk mencapai tujuan kebijakan. Keberhasilan suatu kebijakan bergantung oleh seberapa baik pada cara implementasinya sehingga tahap ini menjadi krusial.

e. Evaluasi Kebijakan (*Policy Evaluation*)

Saat proses evaluasi, kebijakan atau program yang telah berjalan dinilai kinerja dan dampaknya. Tujuan evaluasi adalah menilai sejauh mana kebijakan dijalankan, mengungkap masalah dalam implementasi, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kebijakan.

Hasil evaluasi dapat menjadi umpan balik untuk penyusunan agenda kebijakan berikutnya, sehingga siklus kebijakan menjadi berkelanjutan.

### **1.6.5 Implementasi Kebijakan**

Istilah implementasi “*to implement*” bermakna melaksanakan satu kebijakan agar menghasilkan efek atau dampak tertentu. Dalam siklus kebijakan publik, ini merupakan langkah lanjutan dalam menindaklanjuti perumusan kebijakan yang telah dibuat. Tahapan implementasi menjadi vital karena mengacu pada upaya untuk mewujudkan kebijakan, keputusan, atau peraturan agar menghasilkan perubahan sebagaimana yang diharapkan oleh pembuat kebijakan.

Van Meter dan Van Horn dikutip Marwiyah (2022:36) menyatakan maksud implementasi kebijakan diartikan bukan hanya sekadar pelaksanaan kebijakan, tetapi rangkaian tindakan yang dilakukan untuk menerjemahkan keputusan kebijakan menjadi kegiatan operasional. Proses ini melibatkan upaya berbagai organisasi publik guna mewujudkan perubahan yang telah ditetapkan dalam kebijakan, baik perubahan besar maupun kecil, agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara nyata.

Tahapan setelah kebijakan ditetapkan dikenal sebagai implementasi kebijakan, sebagaimana dijelaskan Mazmanian dan Sabatier dalam Marwiyah (2022:36). Bentuk kebijakan dapat diimplementasikan bisa berupa undang-undang, keputusan

eksekutif, dan putusan lembaga peradilan. Hal ini menekankan bahwa implementasi adalah proses yang kompleks yang melibatkan berbagai aktor, struktur organisasi, dan prosedur.

Dapat disimpulkan dari pendapat beberapa ahli, implementasi kebijakan publik bukan sekadar tahap pelaksanaan keputusan, melainkan juga merupakan tindakan konkret yang dirancang untuk memecahkan masalah kebijakan serta menjamin perwujudan perbaikan yang lebih positif di masa mendatang.

#### **1.6.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan**

Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Implementasi kebijakan menjadi tahap penting dalam siklus kebijakan publik karena pada tahap inilah rencana dan strategi yang telah dirumuskan sebelumnya dijalankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, proses implementasi sering dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat berperan sebagai pendukung yang memperlancar pelaksanaan kebijakan maupun sebagai penghambat yang dapat memperlambat atau menghambat pencapaian tujuan kebijakan.

Sejalan dengan teori implementasi kebijakan, berbagai ahli menjelaskan bahwa keberhasilan maupun kegagalan kebijakan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang muncul dalam proses pelaksanaannya. Faktor pendukung dapat berupa kejelasan regulasi,

ketersediaan sumber daya, serta koordinasi yang baik antar pihak yang terlibat. Sementara itu, faktor penghambat dapat muncul dalam bentuk keterbatasan anggaran, birokrasi yang kurang efektif, maupun resistensi dari pihak yang terdampak kebijakan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor pendukung dan penghambat menjadi penting untuk menilai keberjalanan pelaksanaan suatu kebijakan publik.

George C. Edwards III dalam buku yang ditulis Winarno (2018:155) mengembangkan model implementasi kebijakan dikenal dengan istilah “*Direct and Indirect Impact on Implementation*” memiliki karakteristik yang bersifat dua arah dalam membedah keberhasilan sebuah kebijakan. Empat variabel kunci yang diidentifikasi tidak hanya berfungsi sebagai parameter pendukung keberhasilan jika terpenuhi secara ideal, tetapi secara otomatis akan bertransformasi menjadi faktor penghambat apabila dalam praktiknya variabel-variabel tersebut mengalami kendala atau tidak dijalankan sesuai standar. Berikut adalah penjelasan detail mengenai empat faktor disajikan di bawah ini:

a. Komunikasi (*Communication*)

Faktor utama yaitu komunikasi dianggap vital dalam pelaksanaan kebijakan supaya suatu kebijakan dapat dijalankan secara optimal, pemahaman yang jelas mengenai tugas oleh pelaksana diperlukan. Informasi

kebijakan perlu ditransmisikan dengan jelas, akurat, dan konsisten.

b. Sumber Daya (*Resources*)

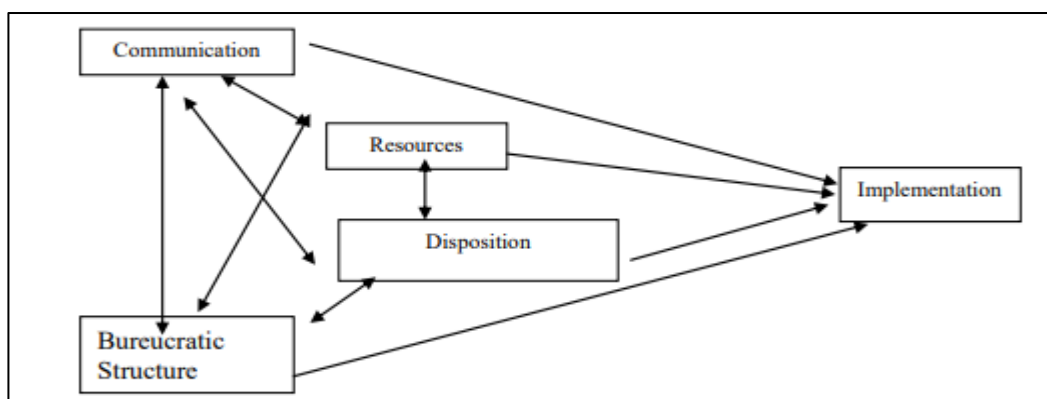
Jika pelaksana kekurangan sumber daya untuk menjalankannya, pelaksanaan kebijakan tidak terlaksana secara efektif meski kebijakan telah disampaikan dengan jelas dan konsisten. Sumber daya ini termasuk kompetensi pelaksanaan pendanaan. Sumber daya merupakan elemen vital dalam implementasi kebijakan untuk diwujudkan secara nyata, sebab ketiadaan faktor ini sebuah kebijakan hanyalah tersimpan sebuah dokumen di kertas. Sumber daya mencakup terkait sumber daya manusia, informasi, sarana prasarana maupun anggaran.

c. Disposisi atau Sikap Pelaksana (*Disposition*)

Disposisi adalah kemauan, kesediaan, atau keinginan sikap pelaksana dalam menerapkan kebijakan. Jika pelaksana memiliki disposisi positif terhadap kebijakan, tentunya mereka melaksanakannya secara antusias dan penuh komitmen. Sebaliknya, jika mereka memiliki disposisi negatif, implementasi akan menghadapi hambatan.

d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi memegang peranan signifikan dalam keberhasilan implementasi kebijakan terlihat dari keberadaan dan pelaksanaan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) bermaksud menanggulangi keterbatasan sumber daya dan waktu pelaksana, serta menjaga keseragaman operasional di organisasi yang luas. (Winarno, 2018:162), serta fragmentasi yang menunjukkan panjangnya struktur organisasi dapat menyebabkan prosedur rumit (red-tape), yakni mekanisme birokrasi yang berlapis dan rumit, serta lemahnya pengawasan. Fragmentasi kewenangan dapat menghambat efektivitas koordinasi antarunit (Winarno, 2018:162).



**Gambar 1.2 Keterkaitan Konsep-konsep Implementasi Kebijakan Menurut Edwards III**

Sumber: Winarno (2018) dalam buku “Kebijakan Publik Era Globalisasi”

### **1.6.7 Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sinambela (2011:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam konteks keterbukaan informasi, pelayanan publik tidak hanya mencakup pelayanan fisik, tetapi juga pelayanan informasi yang menjamin hak masyarakat untuk mengetahui kegiatan dan kebijakan pemerintah.

Pengelolaan pelayanan informasi publik adalah proses sistematis yang mencakup pengumpulan, penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan penyebarluasan informasi kepada publik oleh badan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik wajib menyediakan dan memberikan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi. Proses pengelolaan ini bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan merupakan wujud nyata dari komitmen pemerintah dalam membangun tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Di tingkat daerah, pengelolaan pelayanan informasi publik di Kabupaten Purworejo diatur melalui Peraturan Bupati Purworejo Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo. Peraturan ini menjadi landasan operasional bagi PPID dalam menjalankan tugas pengelolaan informasi, termasuk kewajiban membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi yang mudah diakses sebagaimana termuat dalam Pasal 5 ayat (2), serta kewajiban menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan, dan memberikan pelayanan informasi kepada publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 huruf (d).

#### **1.6.8 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)**

Dalam implementasi transparansi informasi pemerintahan, PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) berperan sebagai instansi krusial. Secara konseptual, PPID berfungsi sebagai mediator antara pemerintah dan masyarakat dalam penyediaan informasi publik yang transparan, akurat, dan mudah diakses (Bangun & Fauzan, 2023). Regulasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), menjadi payung hukum pembentukan PPID yang menegaskan hak konstitusional masyarakat atas informasi dan mendorong prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Secara kelembagaan, PPID bukan sekadar jabatan individu, melainkan unit organisasi fungsional dalam institusi publik yang mengemban tanggung jawab untuk pengelolaan, pendokumentasian, dan penyediaan informasi publik sebagai bagian dari dalam struktur organisasi (Khusna & Sugiharto, 2018).

Lebih lanjut, PPID memiliki peran sentral dalam penguatan atau perwujudan *good governance*, khususnya dalam transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Lestari dkk., 2023). PPID juga memanfaatkan media digital, terutama website resmi PPID, sebagai sarana strategis penyebaran informasi publik, termasuk data administratif, laporan keuangan, peraturan, serta dokumentasi kegiatan pemerintah. Penggunaan media digital ini berdampak ganda berupa pada akselerasi akses dan peningkatan keterbukaan, serta efisiensi pelayanan publik.

#### **1.6.9 Website Pemerintah**

Website pemerintah merupakan sarana komunikasi digital resmi yang digunakan untuk menyampaikan kebijakan, informasi, dan layanan publik kepada masyarakat. Dalam pemerintahan daerah, website merupakan implementasi dari konsep *e-government*, yakni transformasi penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi bertujuan mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan agar lebih efektif, efisien, dan transparansi dalam memberikan pelayanan publik (Indrayani, 2020).

*E-Government* atau pemerintahan elektronik merupakan sebuah upaya transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan platform digital untuk menyajikan informasi dan layanan kepada publik. Konsep ini tidak sekadar mengadopsi teknologi internet dan intranet, tetapi juga bertujuan melengkapi serta meningkatkan program dan layanan pemerintahan yang sudah ada (Indrayani, 2020).

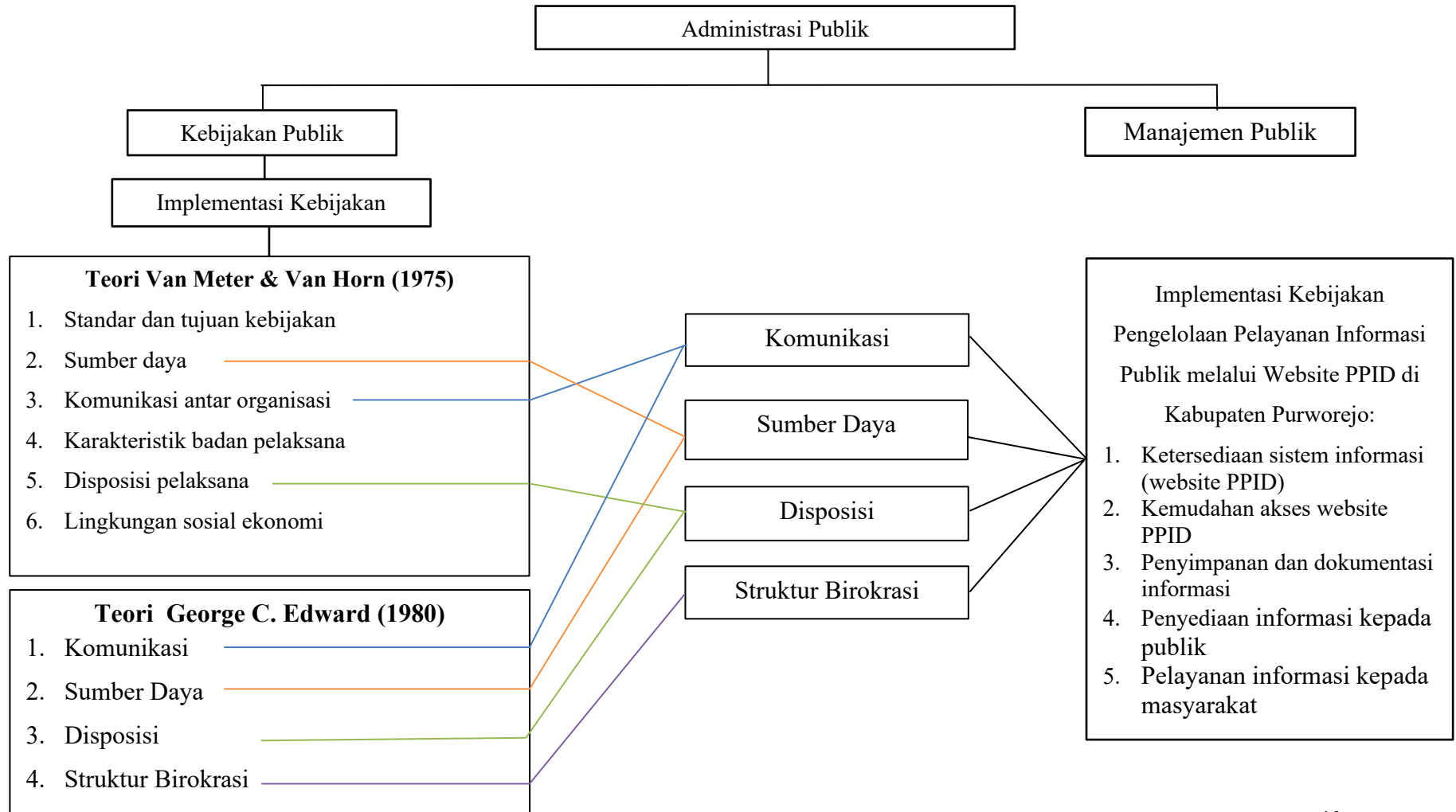
Diperjelas oleh Indrajit (2006) bahwa implementasi e-government terdiri dari empat dimensi utama, yaitu:

- (1) *Government to Citizen* (G2C) interaksi antara institusi pemerintah dan masyarakat (contohnya: website PPID, layanan online, pengaduan publik).
- (2) *Government to Business* (G2B) relasi pemerintah dengan sektor usaha (contohnya: sistem perizinan online).
- (3) *Government to Government* (G2G) hubungan antarinstansi pemerintah (misalnya pertukaran data antar dinas).
- (4) *Government to Employee* (G2E) hubungan pemerintah dengan pegawainya (contohnya sistem kepegawaian digital).

Dalam hal ini, website PPID termasuk kategori G2C, karena menjadi kanal utama interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat dalam pemenuhan hak atas informasi publik. Fungsi utama website pemerintah antara lain menyediakan informasi resmi mengenai kebijakan dan program pemerintah, memfasilitasi akses

masyarakat terhadap data publik, mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, serta mempercepat penyampaian layanan publik.

### 1.7 Kerangka Berpikir



## 1.8 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan proses menjelaskan sebuah konsep didasarkan pada sifat-sifat yang didefinisikan agar dapat diamati atau diukur oleh peneliti lain. Hasilnya berupa sebuah konsep yang terdefinisi dengan jelas, variabel yang relevan beserta gejala-gejala pengukuran yang menjadi acuan dalam penelitian. Operasionalisasi konsep ada bermaksud memudahkan peneliti dalam menganalisis suatu konsep.

**Tabel 1.4 Fenomena Penelitian**

| No | Konsep  | Fenomena  | Gejala  |
|----|---|---|---|
| 1. | Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik melalui Website PPID adalah upaya pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo yang mengacu pada Peraturan Bupati Purworejo Nomor 24 Tahun 2017, khususnya Pasal 5 mengenai pengembangan sistem informasi yang mudah diakses serta Pasal 8 huruf (d) mengenai penyimpanan, dokumentasi, | Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik melalui Website PPID di Kabupaten Purworejo | 1. Ketersediaan sistem informasi (website PPID)<br>2. Kemudahan akses website PPID<br>3. Penyimpanan dan dokumentasi informasi<br>4. Penyediaan informasi kepada publik<br>5. Pelayanan informasi kepada masyarakat |

|    |   |             |  |
|----|---|-------------|--|
|    | penyediaan, dan pelayanan informasi kepada publik.  |             |  |
| 2. | Faktor pendorong dan penghambat implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi melalui Website PPID di Kabupaten Purworejo                                    |             |  |
|    | 1. Komunikasi adalah proses penyampaian kebijakan kepada pelaksana maupun kepada masyarakat agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik.                    | Komunikasi  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian kebijakan kepada pelaksana pengelola PPID.</li> <li>b. Kejelasan arahan dalam pengelolaan website PPID.</li> <li>c. Konsistensi instruksi dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik.</li> <li>d. Sosialisasi website PPID kepada masyarakat.</li> </ul> |
|    | 2. Sumber Daya berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaan kebijakan, baik sumber daya manusia, maupun sarana prasarana yang digunakan dalam | Sumber Daya | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan website PPID.</li> <li>b. Ketersediaan sarana dan prasarana</li> <li>c. Ketersediaan anggaran pendukung.</li> </ul>  |

|  |   |                    |  |
|--|---|--------------------|--|
|  | pengelolaan website PPID.   |                    |  |
|  | 3. Disposisi adalah sikap dan komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan pelayanan informasi publik kepada masyarakat.                                    | Disposisi          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sikap pelaksana dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.</li> <li>b. Komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan</li> </ul>                  |
|  | 4. Struktur Birokrasi, berkaitan dengan pengaturan organisasi dan prosedur kerja yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan informasi publik. | Struktur Birokrasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kejelasan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan informasi publik.</li> <li>b. Pembagian tugas dan kewenangan dalam pengelolaan website PPID.</li> </ul> |

Sumber: diolah Peneliti (2025)

## 1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan tahapan yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2019:2), metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Dalam pengertian tersebut terdapat beberapa kata kunci penting, yaitu metode penelitian, data, tujuan, dan manfaat tertentu. Penelitian yang dilakukan secara ilmiah didasarkan pada sifat rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti penelitian dilakukan dengan cara yang dapat diterima oleh akal, sedangkan empiris menunjukkan bahwa penelitian didasarkan pada fakta yang dapat diamati. Selain itu, penelitian

juga bersifat sistematis karena dilaksanakan melalui langkah-langkah yang terstruktur serta menggunakan teori yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk memahami serta menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan melalui pengamatan dan penggalian informasi secara mendalam. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Data diperoleh dari berbagai sumber kemudian dianalisis secara induktif untuk memahami makna dari fenomena yang diteliti secara lebih mendalam dan kontekstual.

Pendekatan deskriptif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo. Penelitian ini berupaya mengungkap kondisi nyata yang terjadi di lapangan secara objektif, faktual, dan sistematis terkait proses pelaksanaan pelayanan informasi publik secara digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana implementasi kebijakan tersebut berjalan serta berbagai dinamika yang mempengaruhinya.

### 1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan lokasi tempat peneliti memperoleh data yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Kabupaten Purworejo, khususnya pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut memiliki peran penting dalam pengelolaan dan penyediaan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo. Selain itu, instansi tersebut juga bertanggung jawab dalam mengoordinasikan pengelolaan informasi publik dengan PPID Pelaksana di masing-masing organisasi perangkat daerah.

### 1.9.3 Subjek Penelitian

Penelitian kualitatif menggunakan penyebutan informan untuk mengarah pada maksud subjek penelitian, disebut dengan istilah informan, yaitu individu atau kelompok yang menjadi sumber data dan informasi yang dibutuhkan peneliti untuk keperluan kajian yang sedang dijalankan (Sugiyono, 2019). Informan ditentukan melalui *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu untuk menjamin relevansi data dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2019).

**Tabel 1.9 Daftar Informan Penelitian**

| No | Informan  | Jumlah  | Keterangan  |
|----|---|---------|---|
| 1. | Kepala Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Purworejo (PPID) | 1 orang | Penanggung jawab pelaksanaan kebijakan dan pengambil kebijakan strategis  |
| 2. | Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (Wakil Sekretaris PPID)                     | 1 orang | Supervisi pengelolaan konten dan publikasi informasi publik di website PPID   |
| 3. | Admin website PPID (Pranata Komputer Mahir)   | 1 orang | Bertanggung jawab atas pengoperasian sistem, update konten, <i>maintenance</i> website, dan pengelolaan fitur layanan, serta memahami operasional harian. |
| 4. | Beberapa masyarakat Kabupaten Purworejo (Umum & Mahasiswa)                                | 3 orang | Memperoleh perspektif eksternal sebagai penerima layanan  |

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

#### 1.9.4 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang berupa hasil wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Data bersifat deskriptif dan menjelaskan secara

mendalam pengalaman, pandangan, serta praktik subjek penelitian terkait implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID.

#### **1.9.5 Sumber Data**

Data pada penelitian ini dibedakan antara dua kategori: primer dan sekunder.

- a. Data Primer merujuk pada data yang sumbernya diperoleh dari sumber pertama dari onjek kajian atau sumber asli tanpa intermediasi (Sugiyono, 2019). Dalam studi ini, data primer penelitian diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan yang memiliki keterlibatan terkait pengelolaan dan penggunaan website PPID dan juga hasil pengamatan langsung yang dilakukan.
- b. Data Sekunder merupakan kebalikan data primer, dimana data didapatkan melalui sumber tidak langsung, yakni bersumber dari dokumen atau referensi yang telah ada sebelumnya (Sugiyono, 2019). Data sekunder mencakup dokumen resmi seperti Perbup, SOP PPID, daftar informasi publik, laporan tahunan PPID, serta literatur pendukung berupa buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu tentang PPID maupun keterbukaan informasi publik.

### 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data menjadi strategis dalam penelitian karena berimplikasi terhadap kualitas data untuk nantinya dianalisis. Menurut Sugiyono (2019), mengonseptualisasikan teknik pengumpulan data sebagai mekanisme secara metodologis yang dijalankan peneliti dalam proses memperoleh data empiris selama penelitian. Berikut merupakan cara yang diterapkan dalam menghimpun data dalam kajian yang akan dilakukan ini, mencakup:

a. Wawancara

Prosedur dalam pengumpulan data melalui interaksi tanya jawab langsung dengan informan guna mengeksplorasi informasi secara mendalam (Sugiyono, 2019). Dalam riset ini, peneliti mengadopsi pendekatan wawancara semi-terstruktur, yaitu sebuah teknik yang menggunakan pedoman pertanyaan sebagai acuan, tetapi tetap fleksibel pelaksanaannya. Peneliti bebas mengembangkan pertanyaan sesuai kondisi dan respons informan, sambil tetap fokus pada tujuan penelitian.

b. Observasi

Melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan kegiatan yang dapat dilakukan atau dapat dilihat secara dekat, ini disebut teknik observasi. (Sugiyono, 2019). Dalam

riset yang akan dijalankan ini, peneliti menerapkan observasi non-partisipatif, yaitu peneliti mendatangi ke lokasi aktivitas subjek yang diteliti, tetapi tidak turut serta dalam aktivitas yang di amati tersebut (Sugiyono, 2019). Tampilan, fitur, dan aktivitas yang terdapat dalam website resmi PPID Kabupaten Purworejo, serta fasilitas pengelolaan PPID di Dinkominfoasandi diamati secara rinci.

c. Dokumentasi

Cara mengumpulkan data dengan mempelajari catatan atau dokumen yang bersangkutan dengan objek yang ingin dikaji (Sugiyono, 2019). Dokumen dapat bermanifestasi dalam bentuk tulisan, visual, atau karya-karya monumental dari entitas personal/ institusi. Meliputi dokumen resmi, seperti peraturan perundang-undangan, laporan tahunan PPID, pedoman kerja, arsip kegiatan, serta data publikasi dari instansi terkait. Dokumen-dokumen tersebut digunakan sebagai sumber triangulasi dengan hasil wawancara dan observasi.

### **1.9.7 Teknik Analisis Data**

Melalui penalaran induktif dengan pendekatan kualitatif menjadi analisis data yang diterapkan pada riset ini, yaitu berangkat dari fakta-fakta spesifik di lapangan untuk kemudian disusun menjadi pemahaman yang lebih umum dan menyeluruh.

Pendekatan ini memfasilitasi peneliti menangkap esensi atau makna, pola, serta dinamika yang berkembang dalam implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi publik melalui website PPID di Kabupaten Purworejo. Alur analisis data berpedoman pada model analisis interaktif Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019) di mana menekankan keterkaitan antar tahapan analisis secara berkelanjutan dan berlangsung sepanjang proses penelitian, yang terdiri dari tiga tahapan::

**Tabel 1.6 Tahapan Analisis Data**

| No | Tahapan         | Deskripsi   |
|----|-----------------|---|
| 1. | Kondensasi Data | Tahap ini merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti membaca kembali data yang telah diperoleh, mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian, serta menyederhanakan data agar lebih mudah dipahami. |
| 2. | Penyajian Data  | Menyusun matriks untuk membandingkan data yang antar informan. Penyajian data dilakukan berupa narasi deskriptif disertai dengan pernyataan asli informan untuk memperkuat argumen dan memberikan gambaran autentik dari perspektif informan. Data hasil observasi dan dokumen juga dideskripsikan secara           |

|    |                                     |   |
|----|-------------------------------------|---|
|    |                                     | naratif untuk melengkapi bisa berupa digram/ bagan jika diperlukan maupun tabel (untuk data bersifat komparatif).   |
| 3. | Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi | Memberikan identifikasi pola dan tema utama terhadap data yang telah dikondensasi dan disajikan. Lakukan verifikasi melalui triangulasi. Temuan utama disusun berpijak pada hasil telaah dan pembahasan terhadap data yang sudah dikumpulkan. Hasil akhir yang didapat kemudian dilengkapi dengan merumuskan rekomendasi. |

### 1.9.8 Kualitas Data

Untuk menjamin kualitas dan keabsahan/ validitas data, dilakukan melalui penerapan teknik triangulasi penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019), mengongsepan triangulasi sebagai cara verifikasi pemeriksaan keabsahan data yang mengintegrasikan dari beragam teknik dalam pengumpulan data dan sumber tersedia. Melalui triangulasi sumber, peneliti melakukan verifikasi data atau konfirmasi kepada sumber yang sama dengan pendekatan berbeda, serta triangulasi teknik yang menguji validitas data dari sumber yang sama, tetapi dengan pendekatan metode pengumpulan data yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi bermaksud untuk memperoleh data yang sah, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dengan meminimalisir

kemungkinan terjadinya bias dalam interpretasi data. Selain itu, dilakukan pula *member check* yaitu proses pengecekan data kepada informan untuk memastikan kesesuaian antara data yang diperoleh dengan maksud informan yang sebenarnya.