

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Relevan

Penulis menggunakan beberapa referensi sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti, antara lain :

Risda Wulandari, mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dengan judul Strategi Diseminasi dinas komunikasi dan informatika (Diskominfo) dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat kec. Luwu Timur pada tahun 2018. Penelitian bertujuan untuk mengetahui strategi diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Kec. Malili Kab. Luwu Timur. Sesuai dengan tinjauan pustaka diatas yang menjadi perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian diatas berfokus pada diseminasi atau proses penyebaran inovasi yang sudah terencanakan dan juga berfokus pada pelayanan informasi. Berbeda dengan penelitian yang peneliti teliti, peneliti hanya berfokus pada strategi yang digunakan dinas komunikasi dan informatika dalam meningkatkan pelayanan informasi publik yang berlokasi Parepare. Bukan hanya itu, penelitian ini bisa jadi bahan evaluasi nantinya oleh dinas komunikasi dan informatika dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat.

Tiara Indah, Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologis dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, dengan judul implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik oleh dinas komunikasi dan informatika pemerintah kota Tasikmalaya pada tahun 2018. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik yang telah

dilakukan oleh dinas kominfo dan informatika pemerintahan kota Tasikmalaya. Untuk manfaat akademisnya, penelitian ini di harapkan dapat memperdalam pengetahuan peneliti terkait implementasi keterbukaan informasi publik yang di lakukan oleh badan publik. dan untuk manfaat parktisnya, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan instansi lingkungan pemerintah kota tasikmalaya.

Sesuai dengan tinjau pustaka diatas yang menjadi perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian diatas berfokus pada implementasi kebijakan keterbukaan infromasi publik yang dimana dilakukan oleh Dinas Kominfo dan Informatika kota Tasikmalaya khususnya pada pelayanan publik. Dan juga penelitian diatas berfokus pada masalah atau hambatan apa yang di hadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika pemerintah kota Tasikmalaya dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi publik.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.2 Information Theory

Teori informasi adalah studi kuantitas atas transmisi sinyal. Teori ini terutama dapat diaplikasikan untuk studi Teknik komunikasi dan teknologi informasi. Dalam teori komunikasi manusia, teori ini terutama berfungsi sebagai metafora untuk transmisi linier antara pengirim dan penerima manusia. Meski teori informasi memiliki signifikansi historis, teori komunikasi manusia kontemporer jarang merujuknya secara langsung. Teori ini berakar pada fisika, Teknik, dan matematika, membahas ketidakpastian dalam sistem kode, redundansi pesan, kebisingan, kapasitas saluran, dan umpan balik (*feedback*). Entri ini mendefinisikan konsep dasar dari bidang ini, mengaplikasikannya ke komunikasi Bahasa dan manusia, dan meringkaskan gagasan tentang transmisi informasi.

Informasi adalah pengukuran ketidakpastian dalam sistem sinyal. Secara kontra-intuitif, teori informasi menyatakan bahwa semakin tinggi informasi dalam suatu sistem, semakin besar ketidakpastiannya. Ini lantaran semakin banyak informasi akan membutuhkan lebih banyak hal, yang menurunkan kejelasan. Konsep *entropi* adalah titik awal untuk memahami ide yang tampaknya kontradiktif ini.¹

Informasi dan redundansi sangat berguna dalam mendesain sistem informasi. Teori informasi tidak membahas makna suatu pesan, namun memberi persamaan yang membantu insinyur untuk mencari tahu bagaimana mendapatkan sinyal secara efektif dari satu tempat ke tempat lain. Model dasar transmisi informasi muncul pada 1949 dalam buku klasik *The Mathematical Theory of Communication*, karya Claude Shannon dan Warren Weaver. Model sederhana ini menggambarkan proses komunikasi dalam delapan bagian: (1) Sumber, (2) Pesan, (3) Transmitter, (4) Sinyal, (5) Saluran (kanal), (6) Penerima, (7) Tujuan, dan (8) Gangguan Kebisingan. Sumber mengirimkan sinyal dari transmitter melalui saluran ke tujuan melalui penerima. Gangguan kebisingan adalah interferensi yang dapat mengganggu proses ini. Tujuannya adalah agar pesan sampai ke tujuan secara efisien dan akurat. Sinyal harus tiba dengan kondisi yang asli agar bisa diuraikan.

2.2.2 *Informatization Theory*

Informatisasi, istilah yang pertama kali diciptakan di Jepang pada 1960-an dengan sebutan *johoka*, kini digunakan setidaknya dalam tiga makna: (1) kebijakan atau strategi intensional dengan menggunakan teknologi informasi untuk mempromosikan pembangunan sosioekonomi; (2) penetrasi informasi dan teknologi

¹ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss. *Ensiklopedia Teori Komunikasi*. (Jakarta: KENCANA 2016), h. 617-618.

komunikasi modern ke dalam pemerintahan, industri, dan rumah tangga, dalam pengertian paling luas; (3) perkembangan teknologi informasi, meningkatnya aliran informasi, dan difusi media massa dan Pendidikan dikalangan publik.

Informatisasi sebetulnya memberikan pengaruh dan gambaran kepada masyarakat akan meningkatnya teknologi dimasa depan nantinya. Dengan memanfaatkan teknologi, pekerjaan yang kita kerjakan akan lebih mudah dan cepat selesai. Dengan begitu, masyarakat lebih banyak peluang untuk mengerjakan pekerjaan lain. Selain itu, informatisasi juga mempengaruhi perubahan sosial pada masyarakat, dimana masyarakat bisa lebih leluasa berinteraksi baik masyarakat dalam negeri maupun luara negeri.

2.2.2.1 Kebijakan Informatisasi

Pada akhir 1950-an dan awal 1960-an, futurologi sedang populer, khususnya di Amerika Serikat dan Jepang, dan banyak ilmuwan sosial dan insinyur berusaha memprediksikan masa depan berdasarkan beberapa metode ilmiah. Hasil penting dari tren intelektual ini adalah lahirnya banyak konsep baru berorientasi masa depan. “Masyarakat pos -industrial” dari Daniel Bell, “gelombang ketiga” dari Alvin Toffler, “ekonomi pengetahuan” dari Fritz Machlup, dan “Masyarakat informasi” dari Yoneji Masuda adalah contoh yang terkenal.

Jika masyarakat informasi adalah masyarakat masa depan dan industri informasi adalah industri masa depan, maka kewajiban kita untuk mempromosikan *infomatisasi*. Berdasarkan ide ini, Industrial Structure Council di kementerian industry dan perdagangan internasional Jepang memulai kebijakan informatisasi pada 1965 dengan kebijakan Reformasi Struktur Industri. Pemerintah Jepang tidak hanya memberi ukuran untuk membantu industri telekomunikasi dan computer namun juga

melakukan banyak eksperimen social dengan menggunakan informasi dan mesin komunikasi baru seperti video teks, facesmile, dan telepon TV.

2.2.2.2 Kekuatan di Balik Perubahan Sosial

Informatisasi, dalam pengertian yang paling luas, merujuk pada perkembangan, peningkatan, dan difusi informasi keseluruhan masyarakat. Proses informatisasi sangat memengaruhi masyarakat melalui banyak cara, dan para sarjana informatisasi mempelajari efek proses informatisasi pada perubahan sosial. Banyak perubahan sejarah-dari menurunnya agama sampai bangkitnya nasionalisme, kapitalisme dan rasionalisme-dikaitkan dengan informatisasi. Sejauh mana koran mempromosikan demokrasi, dan mekanisme penyebaran novel populer, televisi dan telepon mempromosikan individualisme, adalah beberapa fenomena yang dipelajari oleh para sarjana dari berbagai disiplin ilmu yang meneliti proses informatisasi.²

Sering kita lihat berita tentang artis bunuh diri diluar negeri. Penyebab terjadinya bunuh diri disebabkan beberapa hal salah satunya yaitu *bullying* atau intimidasi. Masalah ini kerap terjadi dikalangan *haters*, karna adanya ketidak sukaan pada artis tersebut ataupun sebagainya sehingga mereka mengancam dan menjatuhkan mentalnya hingga akhirnya bunuh diri. Penyebab ini juga sebenarnya bagian dari informatisasi karna termasuk perubahan sosial pada suatu masyarakat.

2.3 Tinjauan Konseptual

2.2.2 Pengertian Informasi

Informasi atau dalam Bahasa Inggrisnya adalah *information*, berasal dari kata *informacion* Bahasa prancis. Kata tersebut diambil dari Bahasa latin, yaitu

² Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss. *Ensiklopedia Teori Komunikasi*. (Jakarta: KENCANA 2016), h. 619-620.

informationem yang artinya “konsep, ide, garis besar”. Informasi adalah suatu data yang sudah diolah atau diproses sehingga menjadi suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima informasi yang memiliki nilai bermanfaat.³

Menurut sudut pandang dunia perpustakaan dan kepastakaan, informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang (Estabrook, 1977: 245).⁴ Informasi bukanlah sekedar keterangan yang diberikan seseorang ataupun badan publik. Informasi adalah fakta, data, berita-berita, atau keterangan-keterangan yang telah diolah sebaik-baiknya agar memiliki arti dan nilai penting bagi seseorang atau organisasi.⁵

Penjelasan etimologis di atas meyakinkan kita bahwa informasi sebagai konsep memiliki banyak makna, dari pengertian teknis dalam penggunaan sehari-hari seperti kendala teknis, teknis komunikasi, control, data bentuk, pengajaran, pengetahuan, makna, mental stimulus, pola, persepsi, dan representasi pesan, atau dalam artian yang paling teknis, informasi adalah urutan teratur dari simbol-simbol. Berarti pula bahwa informasi merupakan istilah yang mempunyai banyak arti bergantung pada konteks namun yang pasti tentu ada aturan yang mengatur hubungan antara konsep-konsep seperti makna, pengetahuan, pengajaran, komunikasi, representasi, dan rangsangan mental.

³ H.A. Rusdiana, Moch dan Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2018), h. 74.

⁴ Pawit M. Yusup, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Perpustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 11.

⁵ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Alfabeta, 2016), h. 235.

Secara sederhana, informasi merupakan pesan yang diterima dan dipahami. Dalam hal data, informasi, dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta yang daripadanya kita menarik suatu kesimpulan. Ada banyak aspek lain tentang informasi karena kehadirannya merupakan pengetahuan yang diperoleh melalui studi atau pengalaman atau belajar/intruksional. Secara keseluruhan, informasi adalah hasil pemrosesan, manipulasi, dan pengorganisasian data dalam suatu cara demi menambah pengetahuan bagi orang yang menerimanya. Jadi sebenarnya informasi merupakan suatu sistem yang bertalian dengan kepentingan yang dinyatakan dalam wujud pesan.⁶

Secara harfiah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Informasi mengandung pengertian penerangan atau pemberitahuan/kabar atau berita tentang sesuatu istilah dan publik adalah semua orang/umum atau orang banyak. Sedangkan menurut Suryanto (2000:6), informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan.⁷ Menurut UU KIP sendiri, informasi publik mengandung pengertian bahwa informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan/atau badan publik lainnya yang sesuai dengan UU ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sementara Assegaf dan Khatarina (2005) menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang

⁶ Alo Liliweri, *KOMUNIKASI: Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 838-839.

⁷ Ade Suhendar dalam Jurnal Keterbukaan Informasi Publik, DINHUBKOMINFO Jateng & Komisi Informasi Jawa Tengah Tahun 2010

dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi seseorang atau badan hukum privat bukanlah milik negara, namun milik masyarakat.⁸

Terkait mengenai informasi, ada empat informasi klasifikasi. Tiga diantaranya dipublikasikan oleh dinas komunikasi dan informatika Parepare melalui PPID di antaranya:

2.3.1.1 Informasi Berkala

Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala yaitu :

1. Informasi tentang profil badan publik.
2. Ringkasan informasi tentang program atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkungan badan publik.
3. Informasi tentang kinerja dalam lingkup badan publik berupa narasi realisasi program dan kegiatan yang telah maupun yang sedang dijalankan.
4. Informasi tentang laporan keuangan
5. Ringkasan akses informasi
6. Ringkasan tentang peraturan, keputusan, atau kebijakan yang mengikat dan berdampak bagi publik yang dikeluarkan oleh badan publik.
7. Informasi tentang hak dan tata cara memperoleh informasi publik, serta tata cara pengajuan keberatan serta proses penyelesaian sengketa informasi publik berikut pihak-pihak yang bertanggungjawab yang dapat dihubungi.⁹

⁸ Eko Sakapurna, Lina Miftahul, dkk dalam Laporan Penelitian UI, *Telah Implementasi UU KIP Sebagai Wujud Penerapan Prinsip Good Governance*, (Sutdi Kota Surakarta & Kab.Lombok Barat).

⁹ Teguh Wahyuni, “*Jenis-jenis Informasi Publik*,” *Blog Teguh Wahyuni*. <https://pemerintah.net/jenis-jenis-informasi-publik/#respond> (08 November 2014).

8. Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan baik oleh pejabat badan publik maupun pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari badan publik yang bersangkutan.
9. Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait.
10. Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat disetiap kantor badan publik.

2.3.1.2 Informasi secara serta merta

Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta yaitu:

1. Informasi tentang bencana alam seperti kekeringan, kebakaran hutan karena faktor alam, hama penyakit tanaman, epidemic, wabah, kejadian luar biasa, kejadian antariksa atau benda-benda angkasa.
2. Informasi tentang keadaan bencana non-alam seperti kegagalan industry atau teknologi, dampak industry, ledakan nuklir, pencemaran lingkungan dan kegiatan keantariksaan.
3. Bencana sosial seperti kerusuhan sosial, konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat dan terror.
4. Informasi tentang jenis, persebaran dan daerah yang menjadi sumber penyakit yang berpotensi menular.
5. Informasi tentang racun pada bahan makanan yang dikonsumsi oleh masyarakat.
6. Informasi tentang rencana gangguan terhadap utilitas publik.¹⁰

2.3.1.3 Informasi tersedia setiap saat

¹⁰ Teguh Wahyuni, “*Jenis-jenis Informasi Publik*,”

Informasi yang wajib tersedia setiap saat yaitu:

1. Daftar informasi publik
2. Informasi tentang peraturan, keputusan dan kebijakan badan publik
3. Informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan
4. Surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya
5. Surat-menyurat pimpinan atau pejabat badan publik dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya
6. Syarat-syarat perizinan, izin yang diterbitkan dan dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya, dan laporan penataan izin yang diberikan
7. Data perbendaharaan inventaris
8. Rencana strategis dan rencana kerja badan publik
9. Agenda kerja pimpinan satuan kerja
10. Informasi mengenai kegiatan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan, saran dan prasarana layanan informasi publik yang dimiliki beserta kondisinya, sumber daya manusia yang menangani layanan informasi publik beserta kualifikasinya, anggaran layanan informasi publik serta laporan penggunaannya.
11. Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan penindakannya.
12. Jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat serta laporan penindakannya.¹¹
13. Daftar serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan

¹¹ Teguh Wahyuni, “*Jenis-jenis Informasi Publik*,”

14. Informasi publik lain yang dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 undang-undang keterbukaan informasi publik.
15. Informasi tentang standar pengumuman informasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 bagi penerima izin dan penerima perjanjian kerja.
16. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum.

2.3.1.4 Informasi dikecualikan

Informasi yang dikecualikan yaitu:

1. Informasi yang menghambat proses penegak hukum
2. Mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat
3. Membahayakan pertahanan dan keamanan negara
4. Mengungkapkan kekayaan alam Indonesia
5. Merugikan ketahanan ekonomi nasional
6. Merugikan kepentingan hubungan luar negeri
7. Mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang
8. Mengungkap rahasia pribadi seseorang
9. Memorandum atau surat-surat antar badan publik atau intra badan publik yang menurut sifatnya dirahasiakan, kecuali atas putusan komisi informasi atau pengadilan
10. Informasi publik yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang-undang.¹²

¹² Teguh Wahyuni, "Jenis-jenis Informasi Publik,"

Informasi klasifikasi adalah informasi yang disediakan oleh PPID guna melayani masyarakat. Seperti yang tertera diatas, informasi yang disediakan ada beberapa macam seperti informasi berkala, informasi secara serta merta dan informasi tersedia setiap saat. Untuk informasi dikecualikan itu termasuk informasi rahasia atau dalam kata lain informasi ini bersifat tertutup. Informasi yang disediakan oleh PPID bisa didapatkan melalui website yang sudah tersedia dan juga bisa didapatkan melalui langsung ke PPID dengan meminta informasi yang dibutuhkan melalui prosedur yang sudah ditetapkan.

2.3.2 Pengertian Informasi Publik

Menurut Suryanto, informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan didalam pembuatan keputusan.¹³ Menurut UU KIP sendiri, informasi publik mengandung pengertian bahwa informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan/atau badan publik lainnya yang sesuai dengan UU ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sementara Assegaf dan Khatarina (2005) menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi seseorang atau badan hukum privat bukanlah milik negara, namun milik masyarakat.¹⁴ Mencermati beberapa definisi

¹³ Ade Suhendar dalam Jurnal Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governane (Implementasi UU No.14 Tahun 2008)

¹⁴ Eko Sakapurna, Lina Miftahul, dkk dalam laporan penelitian UI, Telah Implementasi UU KIP Sebagai Wujud Penerapan Prinsip Good Governance (Studi Kota Surakarta & Kab. Lombok Barat).

tersebut dapat dikatakan informasi publik menjadi salah satu bagian dalam penyelenggaraan negara. Dengan informasi publik pemerintah dapat memberikan pemahaman dan menyampaikan informasi terkait penyelenggaraan negara kepada masyarakat seperti suatu keputusan atau kebijakan publik.

UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik) sangat memberikan pengaruh kepada masyarakat dibidang pelayanan informasi publik. Pemerintah secara transparan memberikan informasi seputar pemerintahan atau kinerja pemerintah selama menjabat. Dengan adanya informasi tersebut, masyarakat bisa mengontrol pemerintah walaupun secara tidak langsung. Informasi publik sejatinya adalah informasi tentang pemerintahan seperti penjelasan diatas. Informasi tentang pemerintahan bisa dikatakan sebagai informasi publik karna mengandung pesan atau informasi yang wajib masyarakat tahu, bukan informasi pribadi. Seperti penjelasan Assegaf dan Khatarina menjelaskan bahwa suatu informasi dikatakan sebagai informasi publik yaitu apabila informasi yang dikelola oleh negara selain informasi mengenai pribadi.

2.3.3 Pelayanan Informasi PPID

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai penyampai informasi pada pemerintahan, mempunyai peran yang strategis dalam menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat, baik yang bersinggungan dengan kinerja pemerintahan ataupun aspek pengelolaan keuangan daerah. Tugas tersebut merupakan tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yang mengharuskan pemerintahan semakin terbuka dan transparan, akuntabel, dan dapat diakses masyarakat. Masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh informasi publik sebagaimana diatur pada Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Undang-Undang KIP menghendaki pemerintah dan badan publik membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi agar dapat diakses secara luas oleh publik. Domain hak akses informasi merupakan hak atas transparansi pengelolaan dana/sumber daya publik, hak atas informasi yang dikelola badan publik, dan hak atas informasi untuk mengetahui kinerja pejabat dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Undang-Undang ini juga mengharuskan setiap lini birokrasi pemerintah termasuk di daerah harus memiliki PPID serta membentuk Komisi Informasi (KI). PPID adalah pejabat yang bertanggungjawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik dan bertanggungjawab langsung kepada atasannya. Sedangkan KI terdiri atas pusat yang berkedudukan di ibu kota negara, provinsi berkedudukan di ibukota provinsi, dan kabupaten/kota berkedudukan di ibu kota kabupaten/kota.¹⁵

Suksesnya suatu Lembaga pemerintahan dengan memberikan kepuasan kepada masyarakat itu tergantung dari pelayanannya kepada masyarakat. Bagaimana masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Lembaga pemerintah tersebut. Dinas komunikasi dan informatika adalah salah satu bagian Lembaga pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan informasi publik. Informasi yang dipublikasikan itu seputar informasi tentang pemerintahan.

Dibalik suksesnya suatu pelayanan informasi, PPID bagian dari diskominfo inilah yang memberikan pelayanan informasi seputar pemerintahan. banyak pelayanan yang diberikan oleh PPID, mulai dari informasi seputar pemerintahan yang bisa di akses di website yang sudah disediakan oleh PPID sampai dengan masyarakat bisa

¹⁵ Syarif Budhirianto, "PPID dan Transfer informasi Dalam Perspektif Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Barat". Observasi, Vol. 12, NO.1, Tahun 2014, h. 42.

meminta informasi di PPID dengan prosedur yang sudah disediakan. Jadi dalam suksesnya suatu pelayanan informasi itu berkat dari prosedur yang sudah disediakan oleh PPID.

2.3.4 Pengertian Strategi

J.L Thompson (1995) mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir: 'Hasil akhir yang menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Ada strtaegi yang luas untuk keseluruhan organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas. Sementara itu, strategi fungsional mendorong secara langsung strategi komretitif.' Bennet (1996) menggambarkan strategi sebagai 'arah yang dipilih organisasi untuk di ikuti dalam mencapai misinya'. Mintzberg menawarkan lima kegunaan dari kata strategi, yaitu:

1. Sebuah rencana – suatu arah tindakan yang diinginkan secara sadar ;
2. Sebuah cara – suatu manuver spesifik yang dimaksudkan untuk mengecoh lawan atau competitor;
3. Sebuah pola – dalam suatu rangkaian tindakan ;
4. Sebuah posisi – suatu cara menempatkan organisasi dalam sebuah lingkungan;
5. Sebuah perspektif – suatu cara yang terintegrasi dalam memandang dunia.¹⁶

Stephen Robbins (1990), mendefinisikan Strategi sebagai: *the determination of the basic long-tern goals and objektives of an enterprise, and the adoption of course of action and the allocotion of resources necessary for carrying out this goals.*¹⁷

(Penentuan tujuan jangka Panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan). Berpikir

¹⁶ Sandra Oliver, *Strategi Public Relations*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2006), h. 2-3.

¹⁷ Stephen P. Robbins, *Organization Theory: Structure, Design and Application*, (New Jersey Prentice-Hall, 1990)

strategis meliputi tindakan memperkirakan atau membangun tujuan masa depan yang diinginkan, menentukan kekuatan-kekuatan yang akan membantu atau yang akan menghalangi tercapainya tujuan, serta merumuskan rencana untuk mencapai keadaan yang diinginkan.¹⁸

Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Namun untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.¹⁹

Setiap organisasi memerlukan yang namanya strategi. Seperti pembahasan diatas, strategi berfungsi sebagai jalur untuk meraih kesuksesan atau keberhasilan dalam suatu organisasi. Strategi bukan hanya dipakai dalam suatu kelompok atau organisasi, Setiap orang bisa menggunakan strategi untuk membantu aktivitas dalam kesehariannya. Strategi biasanya disebut sebagai cara atau rencana agar berjalan dengan apa yang kita inginkan. Kebanyakan strategi digunakan dalam suatu kegiatan, baik itu kegiatan internal maupun eksternal. Dengan adanya strtaegi, kegiatan besar apapun bisa berjalan dengan baik. Keberhasilan suatu strategi yang digunakan tergantung dari orang atau kelompok yang memanfaatkan dengan baik peluang yang ada. Jadi, apapun strategi yang kita gunakan, itu tergantung dari orang atau kelompok yang menggunkannya.

¹⁸ Morissan, *Manajemen Publik Relation: Strategi Menjadi Humas Profesioan*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2008), h. 152.

¹⁹ Risda Wulandari, Skripsi: "*Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Kec. Malili Kab. Luwu Timur*" (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2018), h. 6.

2.3.5 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²⁰

Pelayanan adalah sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.²¹ Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.²²

Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik diartikan memberi layanan (*melayani*) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan

²⁰ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 135.

²¹ J.S Badudu, Sultan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h. 78.

²² L.P. Sinambela, *Ilmu dan Budaya*, Perkembangan Ilmu Administrasi Negara, Edisi Desember 1992, h. 198.

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²³

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara member dan menerima pelayanan publik.

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas

²³ Ujan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 5.

dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang terhadap pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah kantor. Pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan:

- a. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji.²⁴
- b. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. Kualitas dan integritas merupakan suatu yang tak terpisahkan.

Manusia tak bisa lepas dari yang namanya pelayanan. Dimanapun kita berada, baik itu ketika membeli bensin ataupun makan di warung itu pasti ada yang melayani kita. Pelayanan bisa dikatakan sebagai serangkaian aktivitas antara penjual dan pembeli yang dimana penjual melayani pembeli agar memberikan kesan yang baik kepada pembeli tersebut. Kepuasan suatu pelanggan itu tergantung dari pelayanan yang kita berikan. Apalagi dibagian Lembaga pemerintahan, pelayanan yang baik dan tidak mempersulit masyarakat itu bisa dikatakan sebagai pelayanan yang bagus, karna suatu pelayanan bisa dikatakan bagus ketika masyarakat puas atas pelayanan yang kita berikan.

2.3.6 Mekanisme Pengumpulan, Pengklasifikasian, Pendokumentasian, dan Pelayanan Informasi

²⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, h. 60.

Dalam rangka pelayanan informasi yang akurat, lengkap dan tidak menyesatkan, maka seluruh satuan kerja di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika perlu melakukan pengelolaan informasi secara baik, konsisten dan bertanggungjawab melalui kegiatan yang meliputi :

1. Pengumpulan informasi
2. Pengklasifikasian informasi
3. Pendokumentasian informasi
4. Pelayanan informasi²⁵

2.3.6.1 Pengumpulan Informasi

Kegiatan pengumpulan informasi merupakan tahap yang sangat penting dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh setiap satuan kerja dilingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika, adalah :

1. Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan oleh setiap satuan kerja.
2. Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing satuan kerja;
3. Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis;
4. Pejabat sebagaimana dimaksud dalam butir 3 merupakan pejabat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi disatuan kerjanya; sedangkan arsip statis dan dinamis merupakan arsip yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi satuan kerja bersangkutan.

²⁵ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika", Juli 2010, h. 12-20.

5. Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut:
 - a. Mengenal tugas pokok dan fungsi satuan kerjanya
 - b. Mendata kegiatan yang dilaksanakan oleh satuan kerja
 - c. Mendata informasi dan dokumen yang dihasilkan
 - d. Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen.
6. Alur dan mekanisme pengumpulan informasi

Alur informasi dalam rangka proses pengumpulan informasi yang berada di setiap satuan kerja di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.²⁶

Proses pengumpulan informasi ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi-informasi yang berkualitas dan relevan. Pengumpulan informasi ini sangat berguna agar informasi yang akan diberikan kepada masyarakat nantinya bisa bermanfaat dan diterima masyarakat. Informasi yang dikumpulkan itu biasanya bersumber dari pejabat atau Lembaga pemerintahan atau arsip. Informasi dari Lembaga pemerintahan ini berfungsi sebagai data hasil kerja pemerintah selama menjabat. Jadi, pengumpulan informasi ini dilakukan agar informasi yang nantinya diberikan kepada masyarakat bukan informasi abal-abal, karena sudah melewati prosedur yang disediakan.

2.3.6.2 Pengklasifikasian Informasi

Dalam proses pengklasifikasian, informasi dibagi menjadi dua kelompok yaitu informasi yang bersifat publik dan informasi yang dikecualikan.

1. Mengelompokkan informasi yang bersifat publik

²⁶ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika"

Informasi yang bersifat publik dikelompokkan berdasarkan subyek informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja. Pengelompokan informasi yang bersifat publik meliputi:

- a. Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala meliputi:
 - 1) Informasi berkaitan dengan Depkominfo
 - 2) Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Depkominfo
 - 3) Informasi mengenai keuangan
 - 4) Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan
 - 5) Informasi yang lebih detail atas permintaan permohonan
- b. Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta, yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.²⁷
- c. Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat di Kementerian Komunikasi dan Informatika meliputi :
 - 1) Daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
 - 2) Hasil keputusan Pimpinan Kementerian Komunikasi dan Informatika dan latar belakang pertimbangannya;
 - 3) Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
 - 4) Rencana kerja program/kegiatan termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
 - 5) Perjanjian Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan pihak ketiga;
 - 6) Informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;

²⁷ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

- 7) Prosedur kerja pegawai Kementerian Komunikasi dan Informatika yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat;
- 8) Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

2. Mengelompokkan informasi yang dikecualikan

Dalam mengelompokkan informasi yang dikecualikan perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Informasi yang dikecualikan adalah informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Pasal 17 dan Pasal 18;²⁸
- b. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mengelompokkan informasi yang dikecualikan:
 - 1) **Ketat**, artinya untuk mengategorikan informasi yang dikecualikan harus benar-benar mengacu pada metode yang valid dan mengedepankan obyektivitas;
 - 2) **Terbatas**, artinya informasi yang dikecualikan harus terbatas pada informasi tertentu untuk menghindari penafsiran yang subyektif dan kesewenangan;
 - 3) **Tidak mutlak**, artinya tidak ada informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendaknya.
- c. Pengecualian harus melalui metode uji konsekuensi bahaya (*consequential harm test*) yang mendasari penentuan suatu informasi harus dirahasiakan apabila informasi tersebut dibuka;

²⁸ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

- d. Untuk lebih menjamin suatu informasi dapat dibuka atau ditutup secara obyektif, maka metode di atas dilengkapi dengan uji kepentingan publik (*balancing public interest test*) yang mendasari penentuan informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik;
- e. Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosialbudaya, dan pertahanan keamanan.
- f. Usulan klasifikasi akses informasi sebagaimana tersebut pada angka 1 dan 2 diajukan oleh satuan kerja yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran dan administrasi;²⁹
- g. Penetapan sebagaimana tersebut pada angka 3 dilakukan melalui rapat pimpinan.

Pengklasifikasian informasi dalam hal ini yakni untuk mengelompokkan informasi yang bersifat publik dengan informasi dan dikecualikan. Informasi sebenarnya tidak selalu diinformasikan kepada masyarakat. Terkadang ada informasi yang harus tidak dipublikasikan kepada masyarakat karna bersifat rahasia. Informasi ini biasanya disebut sebagai informasi dikecualikan. Informasi dikecualikan bersifat informasi rahasia, karna informasi ini biasanya akan menimbulkan kekacauan ketika informasi tersebut diketahui. Informasi ini biasanya terdapat dibagian militer. Sedangkan informasi yang bersifat publik itu informasi yang harus diketahui oleh masyarakat agar nantinya bermanfaat bagi masyarakat kedepannya.

2.3.6.3 Pendokumentasian informasi

²⁹ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data dan informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika guna membantu PPID dalam melayani permintaan informasi. Tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi:

1. Deskripsi informasi

Setiap satuan kerja membuat ringkasan untuk masing-masing jenis informasi.

2. Memverifikasi informasi

Setiap informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya.

3. Otentikasi informasi

Dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap satuan kerja.³⁰

4. Pemberian kode informasi

Dilakukan untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan melalui metode pengkodean yang ditentukan oleh masing-masing satuan kerja. Pengkodean informasi meliputi:

- 1) Kode klasifikasi disusun dan ditentukan dengan menggunakan kombinasi huruf dan angka.
- 2) Kode huruf digunakan untuk memberi tanda pengenal kelompok primer atau fungsi.
- 3) Kode angka dua digit untuk memberi tanda pengenal kelompok tersier atau kegiatan.

5. Penataan dan penyimpanan informasi

Dilakukan agar dokumentasi dan informasi lebih sistematis.

³⁰ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

Informasi yang akan diberikan kemasyarakatan tentu punya sumber. Seperti penjelasan diatas, pendokumentasian informasi berfungsi sebagai kegiatan penyimpanan data, informasi dan catatan. Dalam kegiatannya itu, setiap informasi-informasi yang diambil akan disimpan lengkap dengan sumbernya. Jadi pendokumentasian informasi ini sangat berguna, karna masyarakat tidak perlu khawatir lagi akan sumber asal-asalan.³¹

2.3.6.4 Pelayanan informasi

a. Mekanisme pelayanan informasi

Pelayanan informasi terbagi menjadi dua kegiatan berdasarkan pengelompokan informasi yang bersifat publik (disediakan dan diumumkan secara berkala, serta merta, dan tersedia setiap saat) dan yang dikecualikan.

Untuk pelayanan informasi yang bersifat publik diumumkan melalui berbagai bentuk dan media (media online dan media cetak) :

- 1) informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website Kementerian Komunikasi dan Informatika dan media cetak yang tersedia.
- 2) Permintaan informasi yang disediakan setiap saat

Semua informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat tetap disediakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Pelayanan atas permintaan informasi publik tersebut diatur sebagai berikut :

- a) Mekanisme Pelayanan Informasi yang tersedia setiap saat atas permintaan secara tertulis

³¹ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

Langkah-langkah dalam mekanisme pelayanan informasi yang tersedia setiap saat meliputi:

- 1) Permohonan informasi publik
- 2) Pejabat PPID menerima permohonan informasi³²
- 3) PPID melakukan pencatatan permintaan informasi dari pemohon untuk kepentingan tertib administrasi. Untuk mempermudah masyarakat dalam meminta informasi publik, PPID menyiapkan Formulir Permintaan Informasi, yang terdiri dari:
 - a. No. formulir (No. Pendaftaran)
 - b. Nama permohonan informasi
 - c. Alamat dan No. telp permohonan informasi (foto copy KTP)
 - d. Subjek dan keterangan informasi yang diminta
 - e. Alasan permintaan informasi
 - f. Nama pengguna informasi
 - g. Alamat dan No. Telp pengguna informasi (foto copy KTP)
 - h. Alasan penggunaan informasi
 - i. Format dan cara pengirim
 - j. Nama dan tanda tangan PPID
 - k. Tanggal diterimanya permohonan informasi
 - l. Cap kementerian komunikasi dan informatika tersebut.
- 4) Pemberian tanda bukti permohonan informasi (no pendaftaran) kepada permohonan informasi.
- b) Mekanisme pelayanan informasi yang tersedia setiap saat atas permintaan secara tidak tertulis

Langkah-langkah dalam mekanisme pelayanan informasi yang tersedia setiap saat meliputi:

- 1) Permohonan informasi publik mengajukan permintaan informasi kepada PPID

³² Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

- 2) Pejabat PPID menerima permohonan informasi
- 3) PPID melakukan pencatatan permintaan informasi dari permohonan untuk kepentingan tertib administrasi, meliputi:³³
 - a. No. Formulir (No. Pendaftaran)
 - b. Nama permohonan informasi
 - c. Alamat dan No. Telp permohonan informasi (foto copy KTP)
 - d. Subjek dan keterangan informasi yang diminta
 - e. Alasan permintaan informasi
 - f. Nama pengguna informasi
 - g. Alamat dan No. Telp pengguna informasi (foto copy KTP)
 - h. Alasan penggunaan informasi
 - i. Format dan cara pengiriman
 - j. Nama dan tanda tangan PPID
 - k. Tanggal diterimanya permohonan informasi
 - l. Cap kemeterian komunikasi dan informatika tersebut.
- 4) Petugas pelayanan informasi wajib melakukan konfirmasi kepada permohonan informasi mengenai kebenaran data pemohon dan pengguna informasi.
- 5) Apabila pada saat konfirmasi dilakukan ditemukan ketidaksesuaian data pemohon dan pengguna maka petugas pelayanan informasi berhak untuk tidak melayani permintaan informasi.
- c) Selambat-lambatnya dalam waktu 10 hari kerja sejak permohonan diterima oleh kantor PPID, maka PPID wajib menanggapi permintaan informasi melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan itu meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak;
- d) Selambat-lambatnya dalam waktu 10 hari kerja sejak permohonan diterima oleh kantor PPID, maka PPID wajib menanggapi permintaan informasi

³³ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

melalui pemberitahuan tertulis. Pemberitahuan itu meliputi permintaan informasi diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak.³⁴

- e) Jika PPID membutuhkan perpanjangan waktu, maka selambatlambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan, PPID harus memberitahukan secara tertulis apakah permintaan informasi dapat dipenuhi atau tidak.
 - f) Jika permintaan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah *soft copy* atau data tertulis, biaya yang dibutuhkan. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.
 - g) Jika permintaan informasi ditolak, pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika, Komisi Informasi Pusat, Pengadilan Tata Usaha Negara, dan Mahkamah Agung sebagai upaya terakhir.
- 3) Pendokumentasian permintaan informasi dan pelaporan pelayanan Semua permintaan informasi baik yang melalui media elektronik, tidak tertulis maupun yang tertulis harus bisa di dokumentasikan.³⁵

Sautu informasi bisa dikatakan akurat dan tidak menyesatkan apabila informasi tersebut dikelola dengan baik sebelum di publikasikan kemasyarakat. Dalam hal

³⁴ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

³⁵ Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, "Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika,"

pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Lembaga pemerintahan seperti diskominfo. Ada beberapa hal yang harus dilakukan sebelum informasi tersebut sampai ke masyarakat, yaitu dengan menggunakan mekanisme pengumpulan, penklasifikasian, pendokumentasian dan pelayanan informasi. Mekanisme ini sangat berguna dan membantu dalam pelayanan informasi publik. Karena dengan adanya mekanisme ini, informasi yang dipublikasikan itu bisa dipercaya masyarakat. Gunanya mekanisme ini untuk mengelola dan menyaring informasi yang akan dipublikasikan nantinya. Jadi, setelah melewati tahap yang sudah disediakan dalam mekanisme tersebut maka informasi tersebut bisa dikatakan sebagai informasi yang akurat dan terpercaya.

Informasi yang sudah melewati beberapa prosedur yang telah disediakan, barulah informasi tersebut dapat dipublikasikan. Seperti penjelasan di atas, pelayanan informasi ini bertujuan untuk mempublikasikan informasi yang sudah melewati prosedur yang telah disediakan. Namun ada dua kategori informasi yakni, informasi bersifat publik dan informasi yang dikecualikan. Untuk informasi yang bersifat publik itu diumumkan melalui beberapa bentuk dan media, yakni media online dan media cetak.

Adapun informasi yang diumumkan secara berkala itu pelayanannya melalui website yang tersedia. Dan untuk informasi disediakan setiap saat itu bisa didapat melalui PPID. Jadi kegiatan ini bisa disebut sebagai pelayanan permintaan informasi publik. Mekanisme pelayanannya bisa dikatakan cukup ribet karena harus melewati beberapa prosedur yang sudah disediakan. Cara pelayanannya sudah tersedia seperti penjelasan di atas. Jadi, pelayanan informasi ini bukan hanya mempublikasikan informasi melalui media yang ada, tapi juga menyediakan pelayanan informasi langsung yakni permintaan informasi.

2.4 Bagan Kerangka Pikir

Gambar 2.4
Bagan Kerangka Pikir

