

**PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DAN MANAJEMEN PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK KOTA MEDAN DI DINAS KOMINFO**

**Patricia Herpayanti Rajagukguk¹, Gabriel Hutagaol², Jonson Rajagukguk³, Maringan
Panjaitan⁴**

^{1,2,3,4}Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: patricia.herpayanti@uhn.ac.id

Email: gabriel.hutagaol@gmail.com; jonson.rajagukguk@uhn.ac.id; maringanpanjaitan@uhn.ac.id,

ABSTRACT

Good governance can be understood by imposing characteristics, namely participation, law enforcement, transparency, equality of responsiveness, future insight, accountability, supervision, efficiency and effectiveness. But what you want to discuss is information transparency. Information transparency is openness in carrying out decision making and openness in expressing material and relevant information about the company. While transparency is the principle that guarantees access or freedom for everyone to obtain information about the administration of government and other activities, namely information about policies, the process of making, and the implementation and results achieved. This study uses a descriptive qualitative research method using interview and observation techniques. The study used "key informants, key informants and additional informants. The results of this study explain that the Implementation of the Transparency Principle in public service is good, it can be seen from the level of Service, Satisfaction, Clarity in providing information. Where the Head of the Office, Secretary and the community have established good cooperation in providing information in the community. So that it can be said that the provision of information to the people in Medan City is good and helps the community. KOMINFO's official office has suggestions, namely the Sekrel car and the official website that is used to provide information and community complaints so that the KOMINFO Office can receive public complaints and immediately follow up on complaints and immediately dev :lop reports from the community and fix them.

Keywords: Transparency, Service, Public information.

ABSTRAK

Pemerintahan yang baik dapat dipahami dengan memberlakukan karakteristik yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan daya tanggap, wawasan kedepan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektifitas. Adapun yang ingin dibahas yaitu transparansi informasi . Transparansi informasi adalah keterbukaan dalam melaksanakan pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan. Sementara transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan, dan pelaksanaan serta hasil-hasil yang dicapai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi. Penelitian menggunakan "informan kunci, informan utama dan informan tambahan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Penerapan Prinsip Transparansi dalam pelayanan publik sudah baik, hal itu terlihat dari tingkat Pelayanan, Kepuasan, Kejelasan dalam memberikan informasi. Dimana kepala Dinas, Sekretaris dan masyarakat terjalin kerjasama yang baik dalam memberikan informasi dimasyarakat. Sehingga bisa dikatakan bahwa pemberian informasi kepada masyarakat di Kota Medan sudah baik dan membantu masyarakat. Kantor dinas KOMINFO mempunyai saran yaitu mobil sekrel dan website resmi yang digunakan untuk memberikan informasi dan digunakan masyarakat untuk memberikan keluhannya, sehingga kantor Dinas KOMINFO bisa menerima aduan masyarakat dan segera menindak lanjuti keluhannya dan segera mengembangkan laporan dari masyarakat dan memperbaikinya.

Kata kunci: Transparansi, Pelayanan, Informasi publik.

PENDAHULUAN

Sejalan dengan bergulirnya pemerintahan yang direformasikan dari sistem pemerintahan Orde Baru sebelumnya banyak perubahan tata pengelolaan sistem pemerintahan yaitu menuju pemerintahan yang good governance dan itu sudah lama menjadi mimpi banyak orang di Indonesia. Kendati pemahaman tentang good governance berbeda-beda atau tidak sama satu dengan yang lain, namun sebagian besar di antara mereka membayangkan bahwa dengan good governance, mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Demikian juga birokrasi pun tak luput dari sasaran reformasi. Hal ini dipertegas dengan bergesernya paradigma pemerintah dari penguasa menjadi pelayan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu yang menjadi latar belakang bergulirnya reformasi adalah masyarakat merasa kecewa kepada pelayanan pemerintah dimana pemerintah dianggap tidak mampu lagi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Rakyat adalah sebagai pemilik kedaulatan sudah tidak mendapatkan haknya lagi. Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan Administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan Sumatera Utara pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan.

Untuk penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, harus dijelaskan atau disosialisasikan atau dimasyarakatkan tentang kebijaksanaan-kebijaksanaan di bidang pemerintah untuk kepentingan masyarakat baik secara transparan. Untuk mensosialisasikan kebijaksanaan di bidang pemerintah maupun pembangunan sebaiknya disampaikan informasi secara lengkap dan utuh dan terbuka. Dengan demikian masyarakat merasa memiliki keikutsertaan di bagian dalam proses pembangunan itu sendiri. Pelayanan informasi yang terbuka atau transparan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring tuntutan rakyat dan perkembangan di dalam pemerintahan itu sendiri. Namun demikian pembaharuan dari kedua sisi tersebut masih belum memuaskan arti posisi negara-masyarakat dan pemerintah-rakyat masih belum menguntungkan di pihak rakyat sebagai pihak yang lemah dan termajinalisasi dalam kerangka pelayanan informasi. Oleh karena itu, dibutuhkan pembaharuan bermakna bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh rakyat melainkan untuk melayani kebutuhan masyarakat atau rakyat.

Hingga sampai saat ini, kualitas pelayanan informasi kepada publik di Indonesia masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan informasi yang sulit diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas. Hal-hal seperti tersebut diatas merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan informasi kepada publik. Untuk itu perlu diadakan atau dilakukan paradigma yang dapat merubah bentuk pelayanan terutama pelayanan informasi secara transparan. Di dalam mewujudkan pelayanan informasi secara transparan maka perlu dibentuk suatu lembaga yang khusus menangani pelayanan informasi secara transparan sehingga masyarakat atau publik dapat memperolehnya secara cepat, mudah dan dapat memuaskan masyarakat atau publik. Melihat dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dan pelayanan publik tersebut.

Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan informasi yang transparan sehingga dapat mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah negara dan pembangunan dengan mempraktekkan prinsip good governance. Terselenggaranya good governance merupakan prasyarat terutama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita bangsa dan negara. Sebagaimana yang dijelaskan diatas pelayanan informasi pembangunan maupun pemerintahan sebaiknya harus dilakukan secara transparan karena apabila informasi yang diberikan kepada masyarakat atau publik tidak lengkap atau setengah-setengah akan dapat menimbulkan kesimpangsiuran atau tidak jelas sehingga dapat mengaburkan informasi yang diperlukan. Maka transparansi informasi kepada publik haruslah benar benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang diharapkan.

Keterbukaan pelayanan informasi kepada publik sesuai dengan Undang Undang No 14 Tahun 2008 yaitu tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa setiap informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik terkecuali informasi publik yang bersifat ketat dan

terbatas. Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana. Informasi publik di samping pengecualian bersifat ketat dan terbatas juga yang bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, kepatutan dan kepentingan umum yang didasarkan pada pengajuan tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah diperimbangkan dengan seksama bahwa informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya

Dengan adanya sifat untuk memperoleh setiap informasi publik maka peranan Dinas Komunikasi dan Informatika Propinsi Kota Medan diberi wewenang untuk menyampaikan informasi tentang pembangunan maupun kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah sehingga informasi yang disampaikan kepada publik dapat dipertanggungjawabkan. Pemberian wewenang tentang informasi secara terbuka itu sesuai dengan napas Undang-Undang Otonomi Daerah UU No. 32/2004 dan itu berlaku secara umum baik kepada Dinas, Badan Pemerintahan mulai dari tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Medan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan khususnya di bidang informasi maka dibentuklah struktur organisasi, tugas dan fungsinya serta pejabat yang menangani tugas dan fungsi sesuai dengan klasifikasi tugas masing-masing. Untuk tidak menimbulkan kesimpangsiuran atau overlead tugas dan fungsi melayani informasi secara terbuka juga dibentuk tugas atau aparat yang khusus menangani informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aparat yang dimaksud menangani informasi tersebut disebut Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan pejabat ini juga dibentuk di Dinas-Dinas, Badan Pemerintahan, BUMN, BUMD, TNI, AU, AL, POLRI, dan lembaga lainnya di bawah koordinator Gubernur dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika kota Medan. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ini dibentuk di setiap lembaga, Dinas, Badan dan lain-lain untuk bisa menyatukan suatu persepsi di bawah pemerintahan dalam hal ini Gubernur Sumatera Utara sehingga tidak menimbulkan kesimpangsiuran atau ketidakjelasan tentang informasi kepada masyarakat atau publik. Jadi PPID yang dibentuk di lembaga-lembaga itu semuanya dikoordinir oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Propinsi Sumatera Utara. Tulisan ini akan menjawab bagaimana penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan informasi publik (studi kantor dinas komunikasi dan informatika kota medan).

METODE

Metode penelitian adalah suatu cara yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat-alat tertentu. Desain penelitian harus sesuai dengan metode penelitian yang dipilih. Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

PEMBAHASAN

Pengertian Good Governance

Semangat reformasi politik di Indonesia beberapa tahun lalu telah memunculkan terminologi baru yang disebut sebagai *Good Governance*. Popularitas terminologi ini mencuat di kalangan pemerintah, akademis, dan lembaga swadaya masyarakat. Terminologi *Good Governance* sering di terjemahkan sebagai tata pemerintahan penyelenggaraan ataupun pengelola (manajemen). Secara teoritis, *good governance* sendiri dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial, dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan.

Sekitar tahun 1996, menjelang berlangsungnya reformasi politik di Indonesia, beberapa lembaga internasional, seperti UNDP (United Nation Development Program) dan World Bank, memperkenalkan terminologi baru yang disebut sebagai *good public governance* juga atau *good governance*. Popularitas terminologi ini mencuat di kalangan pemerintah dan akademis. *Good Governance* juga menjadi isu

sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Berbagai lembaga internasional seperti UNDP dan World Bank memberikan pendapat yang berbeda-beda mengenai pengertian good governance. Berkaitan dengan good governance, Mardiasmo mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan good governance, dimana pengertian dasarnya adalah kepentingan pemerintahan yang baik. Menurut World Bank, Good governance adalah penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Menurut UNDP, good governance adalah hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta dan masyarakat.

Bintoro Tjokroamidjojo memandang *Good Governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *Agent of change* dari suatu masyarakat berkembang /developing di dalam Negara berkembang. *Agent of change* karena perubahan yang dikehendakinya, menjadi *planned change* (perubahan yang berencana), maka disebut juga agent development. Agen development diartikan sebagai pendorong suatu proses pembangunan dan perubahan masyarakat bangsa. Pemerintah mendorong melalui kebijakan-kebijakan dan program-program, proyek-proyek, dan peran perencanaan dalam anggaran. Berkaitan dengan *good governance*, Mardiasmo dalam Tangkilisan, mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah pemerintahan yang baik. Kondisi ini berupaya untuk menciptakan suatu penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif. Dari berbagai pengertian tentang Good Governance dapat disimpulkan bahwa suatu konsep tata pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan masyarakat yang solid dan bertanggung jawab secara efektif melalui pembuatan peraturan dan kebijakan yang absah dan meujuk pada kesejahteraan rakyat, pengambilan keputusan, serta tata laksana pelaksanaan kebijakan.

Prinsip-Prinsip Good Governance

Prinsip-prinsip *Good Governance* diatas cenderung kepada dunia usaha, sedangkan bagi suatu organisasi publik bahkan dalam skala Negara prinsip-prinsip tersebut lebih luas menurut UNDP melalui LAN yang sinergis konstruktif di antara Negara, sektor swasta atau privat dan masyarakat yang disusun dalam sembilan pokok karakteristik Good Governance, yaitu:

1. Partisipasi (Participation)
Setiap warga Negara mempunyai suara dalam formulasi keputusan, baik secara langsung maupun intermediasi institusi legimitasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara secara berpartisipasi secara konstruktif.
2. Penerapan Hukum (Fairnes)
Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak azasi manusia.
3. Transparansi (Transparency)
Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
4. Responsivitas (Responsiveness)

Lembaga-lembaga dan proses-proses kelembagaan harus mencoba untuk melayani setiap stakeholders.

5. Orientasi (Consensus Orientation)

Good Governace menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakn-kebijakan maupun prosedur-prosedur.

6. Keadilan (Equity)

Semua warga Negara, baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan ataupun menjaga kesejahteraan mereka dan terlibat di dalam pemerintahan.

7. Efektivitas (Effectiveness)

Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.

8. Akuntabilitas (Acoountability)

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat sipil(civil society) bertanggungjawab kepada public dan lembaga-lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

9. Strategi visi (Strategic vision)

Para pemimpin dan public harus mempunyai perspektif good governance dan pengembangan manusia yang luas dan jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Prinsip-prinsip diatas merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi dalam hal pelaksanaan good governance yang berkaitan dengan control dan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintah yang baik agar ceara dan penggunaan cara sungguh-sungguh mencapai hasil yang dikehendaki stakeholders. Penerapan *Good Governance* kepada pemerintah adalah ibarat masyarakat memastikan mandat, wewenang, hak dan kewajibannya telah dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Disini dapat dilihat bahwa arah ke depan dari Good Governance adalah membangun the professional govermancent, bukan dalam arti pemerintah yang dikelola para teknokrat, namun oleh siapa saja yang mempunyai kualifikasi profesional, yaitu mereka yang mempunyai ilmu dan pengetahuan yang mampu mentransfer ilmu dan pengetahuan menjadi skill dan dalam melaksanakannya berlandaskan etika dan moralitas yang tinggi.

Pengertian Transparansi

Dalam Undang-undang No. 14 Tahun 2008, transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan Informasi materil dan relevan mengenai perusahaan. Adapun yang dimaksud dengan transparansi yaitu merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai atau dengan kata lain transparansi merupakan suatu proses keterbukaan dari para pengelola manajemen, utamanya manajemen publik, untuk membangun akses dalam proses pengelolaannya sehingga arus informasi keluar dan masuk secara berimbang. Berkaitan dengan hal pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan yang disediakannya kepada masyarakat. Pengertian transparansi juga merupakan suatu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Sementara dalam Buku Pedoman Penguatan Pengamatan Program Pembangunan Daerah, transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai .

Berikut adalah prinsip-prinsip pengaturan informasi publik:

1. Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan diakses
2. Informasi yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas

3. Setiap informasi harus dapat diperoleh secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana
4. Informasi yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan Undang-undang, kepentingan umum yang didasarkan pada :
 - a. pengujian menyangkut konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi dibuka dan ,
 - b. setelah mempertimbangkan dengan seksama bahwa dengan menutup informasi tersebut dapat melindungi kepentingan publik yang lebih besar dari pada membukanya dan sebaliknya

Dalam Kepmenpan No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 TENTANG Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya adalah meliputi:

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur Pelayanan
Prosedur Pelayanan adalah rangkaian proses atau tata yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.
3. Persyaratan Teknik dan Administratif Pelayanan
Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.
4. Rincian Biaya Pelayanan
Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rincian dengan nama atau sebutan sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/ Bank yang ditunjuk oleh pemerintahan/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang akan dibayar.
5. Waktu Penyelesaian Pelayanan
Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus terlebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap.
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan penjelasan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenalan dan papan nama dimesor/tempat kerja petugas.
7. Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi, dengan sarana dan prasana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika.

8. Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan, dapat pula dibuat "Motto Pelayanan", dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.

9. Standar Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, unit pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, dan standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, pelayanan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan diatas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut diatas melalui anatar lain:

- Media Cetak (brosur, leaflet, booklet)
- Media elektronik (website, home-page, situs internet, radio, tv)
- Media Penyuluhan atau penyuluhan kepada masyarakat

Asas dan Tujuan Transparansi (Keterbukaan) Informasi Publik

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Good governance akan terlaksana dengan baik apabila ada pengawasan publik, sehingga pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi dipandang relevan untuk meningkatkan kualitas keterlibatan masyarakat tidak akan ada artinya tanpa jaminan keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik dengan demikian mempunyai tujuan, dan tujuan itu secara formal ditentukan dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008

Asas keterbukaan informasi publik yang ditentukan dalam pasal 2 Undang -Undang Nomor 14 Tahun 2008, ada 4 sebagai berikut :

- a) Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik.
- b) Informasi Publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas.
- c) Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.
- d) Informasi Publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, keputusan dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup Informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Tujuan Keterbukaan informasi Publik secara normatif ditentukan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 sebagai berikut :

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

- a. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.
- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.
- c. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan Badan Publik yang baik.
- d. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif, dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.
- e. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak.
- f. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
- g. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Pengertian Pelayanan

Kita semua harus dapat memahami bahwa layanan (service) berasal dari orang-orang, bukan dari organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, layanan itu mungkin diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara sukarela, atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak untuk membantunya secara sukarela. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pasar atau langganan. Dalam teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan 2 jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu suatu untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: “ Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Negara/Daerah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Moenir pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Boediono pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan

Pengertian Keterbukaan Informasi Publik

Pasal 2 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik memuat beberapa asas atau prinsip. Ada yang relevan dengan prinsip yang berlaku universal. Prinsip tersebut adalah: Pada dasarnya setiap informasi bersifat terbuka dan dapat diakses kecuali yang dibatasi oleh undang-undang (Maximum Access Limited Exemption). Asas ini diwujudkan melalui beberapa rumusan, antara lain:

1. Pemberlakuan pengecualian harus 3 • didasarkan pada asas kehati-hatian dengan menggunakan metode uji konsekuensi (consequential harm test) dan uji menimbang kepentingan publik yang paling besar (balancing publik interest test);
2. Pemberlakuan status kerahasiaan terhadap informasi mempunyai batas waktu (tidak bersifat permanen); dan
3. Ruang lingkup badan publik (penyedia akses informasi) tidak terbatas pada institusi negara (state institutions), tetapi juga institusi di luar negara yang mendapatkan serta menggunakan anggaran negara (terkait dengan aktualisasi prinsip akuntabilitas publik). Informasi bisa diperoleh dengan cepat, tepat waktu, murah, dan prosedur sederhana. Harus ada prosedur yang jelas tentang tata cara memperoleh informasi. UU KIP mengatur sebagian batas waktu yang dibutuhkan, tetapi belum mengatur soal biaya (Lihat pasal 21). Tepat waktu adalah pemenuhan atas informasi sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Cara sederhana adalah informasi yang diminta dapat diakses secara mudah dalam hal prosedur dan mudah dipahami. Biaya murah adalah pengenaan biaya secara proporsional sesuai dengan yang berlaku pada umumnya. Kerahasiaan informasi didasarkan pada

aturan UU, kepatutan, kepentingan umum setelah melalui uji konsekuensi. Kepentingan yang lebih besar didahulukan.

Tujuan Keterbukaan Informasi Publik

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan program pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan kebijakan publik. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik.
3. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan.
4. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi kehidupan orang banyak.
5. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
6. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Prinsip Kebebasan Informasi publik

Dalam perkembangannya, keterbukaan informasi – yang memungkinkan ketersediaan (aksesibilitas) informasi – bersandar pada beberapa prinsip. Prinsip yang paling universal, yang berlaku di hampir seluruh negara di dunia, adalah:

1. Maximum Access Limited Exemption (MALE) Pada prinsipnya semua informasi bersifat terbuka dan bisa diakses masyarakat. Suatu informasi dapat dikecualikan hanya karena apabila dibuka, informasi tersebut akan merugikan kepentingan publik yang lebih luas. Pengecualian itu juga harus bersifat terbatas, dalam arti
 - (i) hanya informasi tertentu yang dibatasi; dan
 - (ii) pembatasan itu tidak berlaku permanen.
2. Permintaan Tidak Perlu Disertai Alasan Akses terhadap informasi merupakan hak setiap orang. Konsekuensi dari rumusan ini adalah setiap orang bisa mengakses informasi tanpa harus disertai alasan untuk apa informasi tersebut diperlukan. Seorang pengacara publik tidak perlu menjelaskan secara detail untuk apa ia membutuhkan informasi tentang suatu putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Prinsip ini penting untuk menghindari munculnya penilaian subjektif pejabat publik ketika memutuskan permintaan informasi tersebut. Pejabat publik bisa saja khawatir informasi itu disalahgunakan. Argumentasi ini sebenarnya kurang kuat, karena penyalahgunaan informasi tetap bisa dipidana.
3. Mekanisme yang Sederhana, Murah, dan Cepat Nilai dan daya guna suatu informasi sangat ditentukan oleh konteks waktu. Seorang wartawan, misalnya, terikat pada deadline saat ia meminta informasi yang berkaitan dengan berita yang sedang 15 dia tulis. Dalam kasus lain, seorang pegiat hak asasi manusia membutuhkan informasi yang cepat, murah, dan sederhana dalam aktivitasnya. Informasi bisa jadi tidak berguna jika diperoleh dalam jangka waktu yang lama, karena bisa tertutup oleh informasi yang lebih baru. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa informasi juga harus sederhana.
4. Informasi Harus Utuh dan Benar Informasi yang diberikan kepada pemohon haruslah informasi yang utuh dan benar. Jika informasi tersebut tidak benar dan tidak utuh, dikhawatirkan menyesatkan pemohon. Dalam aktivitas pasar modal biasanya ada ketentuan yang melarang pemberian informasi yang tidak benar dan menyesatkan (misleading information). Seorang advokat atau akuntan publik biasanya mencantumkan klausul disclaimer. Pendapat hukum dan pendapat akuntan dianggap benar berdasarkan dokumen yang diberikan oleh pengguna jasa.
5. Informasi Proaktif Badan publik dibebani kewajiban untuk menyampaikan jenis informasi tertentu yang penting diketahui publik. Misalnya, informasi tentang bahaya atau bencana alam wajib disampaikan secara proaktif oleh Badan Publik tanpa perlu ditanyakan oleh masyarakat.

6. Perlindungan Pejabat yang Beritikad Baik Perlu ada jaminan dalam undang-undang bahwa pejabat yang beritikad baik harus dilindungi. Pejabat publik yang memberikan informasi kepada masyarakat harus dilindungi jika pemberian informasi dilandasi itikad baik. Misalnya, pejabat yang memberikan bocoran dan dokumen tentang praktik korupsi di instansinya.

Peranan Informasi Publik

1. Bagi Rakyat

Adalah UU yang memberikan jaminan kepada rakyat memperoleh Informasi Publik untuk meningkatkan peran aktif mereka dalam penyelenggaraan negara, baik pada tingkat pengawasan, pelaksanaan penyelenggaraan negara maupun pada tingkat pelibatan selama proses pengambilan keputusan publik.

2. Bagi Badan Publik

Adalah UU yang memberikan kewajiban kepada Badan Publik untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi, serta membuka akses atas informasi publik, baik secara aktif (tanpa didahukan permohonan) maupun secara pasif (dengan permohonan oleh pemohon)

Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Informasi Publik

Sebagaimana telah disebutkan pada bab1, bahwa penelitian ini dibuat untuk mengetahui bagaimana Penerapan Prinsip Transparansi yang telah diterapkan oleh kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan agar dapat mewujudkannya dengan baik. Transparansi dapat diartikan sebagai suatu keterbukaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan dalam melaksanakan tugas masing-masing agar dapat membantu masyarakat dalam menginformasikan dan menyiarkan pelayanan publik. Yakni informasi tentang kebijakan proses-proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil- hasil yang tercapai.

Transparansi juga merupakan suatu keterbukaan informasi yang dihasilkan oleh dinas KOMINFO untuk meberikan informasi yang terbuka bagi masyarakat yang membutuhkan. Agar masyarakat lebih mudah dan dapat menerima berita yang jelas jelas dan terbuka tentang isu-isu yang sedang terjadi dijamin reformasi.

Sedangkan sasaran Transparansi Pelayanan Publik itu adalah :

1. Masyarakat lebih mudah dan memahami Informasi
2. Cepat dalam mengeluarkan informasi
3. Memaksa masyarakat agar mengikuti perkembangan teknologi
4. Meningkatkan rasa kepedulian masyarakat terhadap lingkungannya
5. Kerja dilapangan dalama memberikan informasi yang lebih akurat

Kepala Dinas memiliki peranan yang sangat besar dalam mewujudkan transparansi dalam pelayanan informasi publik kota medan. Selaku pemimpin utama dan tertinggi kepadanya diberikan kuasa sebagai penanggung jawab utama seluruh prasarana yang dimiliki Dinas KOMINFO. Dalam Undang-Undang Otonomi Daerah No.32/2004 bahwa peranan Dinas Komunikasi dan Informatika propinsi kota Medan diberikan wewenang untuk menyampaikan informasi tentang pembangunan maupun kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah sehingga informasi yang disampaikan kepada publik dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam teori ini penerapan prinsip transparansi meliputi 3 tahapan yaitu:

1. Pelayanan

Kondisi pelayanan di kantor dinas komunikasi dan informatika sudah terjalin pelayanan yang baik antara kepala dinas dengan masyarakat yang akan melakukan keperluan nya di kantor dinas tersebut. Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakatmaupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Di kantor dinas komunikasi dan informatika sudah terlaksana pelayanan yang baik, yang seperti dikatakan oleh salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa “pelayanan di kantor dinas komunikasi

dan informatika sudah cukup baik, karna saya sudah mendapatkan keperluan yang saya inginkan sesuai dengan keinginan saya” hal ini juga didukung oleh pernyataan salah satu aparatur pemerintah kantor dinas komunikasi dan informatika yang mengatakan bahwa” kami sudah melakukan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat, keperluan yang diminta oleh masyarakat dalam bentuk informasi maupun administrasi susah sesuai dengan prosedur yang telah kami buat”

2. Kepuasan

Pelayanan informasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila isi berita dapat dimengerti oleh pihak komunikasi dan sebaliknya, pihak komunikasi mau memberikan reaksi dan respon kepada pihak komunikator

3. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud disini adalah kejelasan yang meliputi kejelasan yang akan berita, kejelasan akan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan istilah-istilah yang dipergunakan dalam operan lambang lambang. Kejelasan ini juga bisa dikatakan dimana dalam setiap arus komunikasi organisasi baik dari atasan kepada bawahan, bawahan terhadap atasan, maupun terhadap sesama bawahan.

Faktor penghambat

Adapun faktor-faktor penghambat yang terjadi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sebagai berikut:

1. Dana yang diterima oleh kantor Dinas sangat minim dan sedikit untuk melakukan suatu pekerjaan yang akan dilakukan oleh kepala sub bagian-bagian yang ada di Kantor Dinas.
2. Susahnya OPD untuk dihubungi dan ditanyai untuk suatu masalah yang sedang terjadi.
3. Hambatan dalam kualitas sumber daya manusia ini terjadi ketika menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia seperti penggunaan website, internet dan lain-lain. Dimana sumber daya manusia tidak mampu menggunakan teknologi yang canggih karena sumber daya manusia pada umumnya sudah lanjut usia. Jadi harus perlu diperlukana tenaga sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan. Dengan kata lain perlu pengupgrade sumber daya manusia atau tenaga yang mudah dan energik dan mampu bekerja secara profesional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Dinas KOMINFO Kota Medan dapat dikatakan baik, karena hal itu terlihat dari tingkat pelayanan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dengan kepala bagian masing-masing dan melakukan kerjasama kepada masyarakat. Itu terlihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang telah dirasakan masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika menjalin kerja sama dengan Pemko Medan dalam hal untuk menyampaikan informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dinas KOMINFO sudah menerapkan transparansi pelayanan publik dengan memberikan layanan secara online melalui website, mobil sekrel dan aplikasi yang telah dibuat.

REFERENSI

- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jhon W Cresweel, 2013. Research Design Pendekatan Kualitatif, kuantitatif dan mixed Edisi ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lijian Poltak Sinambela, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2002. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta: Andi
- Moenir, H.A.S. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moh Nazir, 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. 2003. Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 8 Agustus 2026

Singarimbun, Masri. 2008. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.

Sugiono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta

Suyanto, Bagong. 2005. Metode Peneltian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Prenada Media.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Grassindo.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

144

Indexed:

