

IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU NOMOR 19 TAHUN 2018 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

Mutiara Mahendra

Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia

e-mail: mutiara.mahendra5@gmail.com

Zulkarnaini

Universitas Riau, Indonesia

e-mail: Zulkarnaini@lecturer.unri.ac.id

ABSTRACT

The Information and Documentation Service Management Policy in the Government of Pekanbaru aims to improve the quality of information and documentation services. Everyone has the right to communicate and obtain public information to develop their personal and social environment, and the right to seek, obtain, possess and store information in order to find out, supervise, and participate in the process of state administration by the government. The purpose of this study is to determine the implementation of information and documentation service management policies and to determine the factors that hinder the implementation of these policies. This research uses purposive sampling technique with qualitative research using a descriptive approach and the required data both primary and secondary data are obtained through observation, interviews, and documentation, for further analysis. This study uses the MSN-Approach theory from Yulianto Kadji. The results of this study indicate that: first, the implementation of information and documentation service management policies within the Pekanbaru city government has not run optimally. Second, the inhibiting factors in implementing the policy are responsibility, facility and outreach.

Keywords: *Implementation, MSN-Approach, Public Information Openness*

ABSTRAK

Kebijakan Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan dokumentasi. Setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi publik untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki dan menyimpan informasi untuk dapat mengetahui, mengawasi, dan ikut berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan negara oleh pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat implementasi kebijakan tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jenis penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif dan data-data yang diperlukan baik data primer maupun sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, untuk selanjutnya dilakukan analisis. Penelitian ini menggunakan teori *MSN-Approach* dari Yulianto Kadji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru belum berjalan optimal. Kedua, faktor-faktor penghambat dalam implementasi kebijakan tersebut yaitu *responsibility*, *facility*, dan sosialisasi.

Kata kunci : *Implementasi, MSN-Approach, Keterbukaan Informasi Publik*

PENDAHULUAN

Informasi publik merupakan kebutuhan utama setiap orang untuk mengembangkan kepribadian pada lingkungan sosialnya. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena semakin terbuka penyelenggaraan negara untuk diwaspadai publik, penyelenggaraan negara tersebut semakin dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F disebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Untuk memberikan jaminan dan fungsi maksimal terhadap semua orang dalam memperoleh informasi dibentuklah UU khusus yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa setiap badan publik memiliki kewajiban melaksanakan kearsipan dan pendokumentasian berdasarkan peraturan perundang-undangan. Badan publik berkewajiban menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan kepada pengguna informasi publik dan wajib memberikan jawaban paling lambat sepuluh hari kerja terhadap pemohon informasi publik. Selain itu, badan publik berkewajiban untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu menyediakan sarana prasarana yang mendukung dan memadai. Kemudian setiap badan publik berkewajiban mengklasifikasikan informasi publik dalam 4 kategori yaitu :

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.

2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta.
3. Informasi yang wajib tersedia setiap saat.
4. Informasi yang dikecualikan

Sebagai bentuk dukungan terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, maka pemerintah kota Pekanbaru membuat peraturan daerahnya untuk memaksimalkan pelayanan informasi publik di lingkungan kota Pekanbaru. Pemerintah kota Pekanbaru menerbitkan peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Maksud ditetapkannya peraturan walikota ini adalah untuk memberikan prosedur bagi OPD dan BUMD di lingkungan pemerintah kota pekanbaru dalam melaksanakan pelayanan informasi publik dengan cara membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan peraturan Undang-Undang. Sedangkan tujuan peraturan walikota ini adalah mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi di pemerintahan kota Pekanbaru demi menghasilkan layanan informasi dan dokumentasi yang berkualitas. Pemerintah kota Pekanbaru telah membentuk PPID Utama dan PPID Pembantu sesuai amanat UU.

Namun hingga saat ini, Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru masih menyisakan permasalahan terutama dalam implementasinya. Para implementor yakni Diskominfo sebagai PPID Utama dan OPD sebagai PPID Pembantu belum berhasil bekerja secara maksimal, yaitu kurangnya komunikasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu yang menyebabkan informasi yang diminta lambat tersedia dan melebihi batas waktu yang telah ditentukan yaitu selama 10 hari kerja. Hal ini menyebabkan pemohon merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Ketidakpuasan tersebut menyebabkan pemohon mengadu kepada Komisi Informasi Provinsi Riau sebagai pengawas kinerja Kominfo kota Pekanbaru, sehingga terjadilah sengketa informasi publik. Sengketa informasi publik adalah sengketa yang terjadi antara badan publik dan pemohon informasi publik berdasarkan alasan sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Masalah sengketa tersebut dapat dilihat dari rekap sengketa informasi publik di kota Pekanbaru sebagai berikut :

Tabel 1.1 Rekap Sengketa Informasi Publik di Kota Pekanbaru

NO	PEMOHON	TAHUN	INFORMASI YANG DIMINTA	STATUS
1	Rion Satya	2018	1. Permintaan salinan/fotocopy sk PPID kota Pekanbaru 2. Regulasi tentang Standar Operasional Pemohon Informasi di Lingkungan Pemerintah kota Pekanbaru	Tidak selesai di PPID Utama Kominfo kota Pekanbaru (diselesaikan di KI provinsi melalui mediasi)
2	Uli Amalia Situmoraning	2019	1. Dokumen peraturan daerah (perda) dan lampiran APBD Pemerintah kota Pekanbaru tahun 2016-2019 2. Dokumen pelaksanaan anggaran sejumlah dinas di kota Pekanbaru 3. Rencana umum pengadaan barang dan jasa 4. Dokumen kontrak pengadaan barang dan jasa	Tidak selesai di PPID Utama Kominfo kota Pekanbaru (diselesaikan dalam sidang sengketa di KI provinsi)
3	H. Novrizon Burman	2020	1. Besar anggaran kerjasama media di Setwan tahun anggaran 2017, 2018 dan 2019 2. Daftar nama media yang melakukan kerjasama dengan Setwan serta besaran anggaran per-media yang telah di realisasikan pada tiga tahun terakhir	Pemohon ditolak oleh PPID Utama Kominfo kota Pekanbaru (diselesaikan dalam sidang sengketa di KI provinsi)
4	YLBHI-LBH	2020	Izin lingkungan PT Arara Abadi, izin UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup) PT Arara Abadi, Amdal PT Arara Abadi, izin pelepasan kawasan hutan PT Arara Abadi wilayah kerja Bengkalis dan HGU PT Arara Abadi	Tidak selesai di PPID Utama Kominfo kota Pekanbaru (diselesaikan dalam sidang sengketa di KI provinsi)
5	Rahmad Rishadi S.SH	2020	1. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kementerian Agama Pekanbaru tahun 2016-2019 2. Data penyuluh agama honorer se-Pekanbaru	Tidak selesai di PPID Utama Kominfo kota Pekanbaru (diselesaikan dalam sidang sengketa di KI provinsi)
			1. Salinan atau regulasi tentang PT Sarana Pembangunan Pekanbaru (PT SPP) menerima subsidi dari pemerintah kota Pekanbaru sebesar Rp26 miliar untuk pengelolaan transmetro	Tidak selesai di PPID Utama Kominfo kota Pekanbaru

NO	PEMOHON	TAHUN	INFORMASI YANG DIMINTA	STATUS
6	Ryon Satya	2020	2.Salinan atau regulasi tentang pengelolaan transmetro Pekanbaru pada bulan Februari tahun 2019 berada pada PT Transportasi Pekanbaru Madani (PT TPM) 3.Salinan atau regulasi tentang Pemko Pekanbaru telah menyerahkan pengelolaan transmetro dari PT TPM kepada PT SPP pada bulan Oktober 2019 4.Mekanisme penetapan direksi dan dewan pengawas PT SPP dan PT TPM dan berapa unit bus yang dikelola oleh PT SPP seluruhnya	Pekanbaru (diselesaikan dalam sidang sengketa di KI provinsi)

Sumber : PPID Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa dalam tiga tahun terakhir terdapat 6 kasus sengketa informasi publik di kota Pekanbaru. Penyebab terjadinya sengketa informasi setidaknya dipengaruhi oleh tiga hal yaitu permohonan informasi yang disampaikan tidak ditanggapi oleh badan publik yang bersangkutan sesuai jangka waktu yang ditetapkan dalam UU, pemohon informasi terlambat direspon, dan pemohon informasi memang tidak direspon sama sekali yang menyebabkan pemohon merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PPID Utama kota Pekanbaru sehingga pemohon mengadu ke Komisi Informasi Provinsi Riau.

Masalah lainnya adalah masih ada masyarakat mengajukan permohonan informasi yang tidak sesuai dengan mekanisme pelayanan pemohon informasi yang telah diatur dalam kebijakan yang telah ditetapkan. Masih ada masyarakat yang memohon informasi langsung kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yaitu bagian PPID Pembantu, padahal seharusnya masyarakat memasukan permohonan informasi hanya melalui satu pintu yaitu kepada PPID Utama yang ada di Diskominfo kota Pekanbaru. Hal ini bertujuan agar PPID Pembantu yang ada di Organisasi Perangkat Daerah dapat fokus menjalankan tugas dan kinerjanya dalam mengelola dan mendokumentasikan informasi untuk di alokasikan kepada PPID Utama. Sedangkan yang bertugas dalam melayani langsung pemohon informasi adalah PPID Utama yang ada di Diskominfo kota Pekanbaru.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan kualitatif yaitu memberikan gambaran atau deskriptif permasalahan penelitian yang berupa naratif, kata-kata, ungkapan, pendapat, gagasan yang dikumpulkan oleh peneliti dari beberapa sumber sesuai dengan teknik pengumpulan data. Alasan menggunakan pendekatan penelitian ini karena permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial seperti ini dijangkau dengan metode penelitian kuantitatif, selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola tentang implementasi pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintahan kota Pekanbaru. Analisis data dalam penelitian ini diawali dengan mengumpulkan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh tersebutlah yang menjadi bahan untuk peneliti dapat mengolah dan menganalisis. Dalam analisis data yang digunakan dalam metode deskriptif yaitu menggambarkan teori dengan kondisi objektif yang ditemui di lapangan dan dianalisis dengan teknik triangulasi data. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui wawancara dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber luar melalui media perantara.

Lokasi penelitian dilakukan di kecamatan Tenayan Raya kota Pekanbaru dengan lokasi Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru yang merupakan pelaksana pelayanan informasi publik. Peneliti memilih kantor Diskominfo kota Pekanbaru karena melihat beberapa fenomena atau masalah terkait dengan pelaksanaan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi yang sebelumnya sudah peneliti jabarkan. Kemudian dasar pertimbangan selanjutnya alasan geografis dan praktis, letak lokasi yang tidak terlalu jauh dari alamat peneliti sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan merupakan aktivitas menjalankan atau melaksanakan kebijakan dalam bentuk senyatanya, baik yang dilakukan oleh organ pemerintahan maupun para pihak yang telah ditentukan dalam suatu kebijakan. Implementasi kebijakan sendiri biasanya terdiri dari pihak implementor dan kelompok sasaran. Implementasi kebijakan adalah tahap yang sangat penting dalam suatu kebijakan. Banyak kebijakan baik yang mampu dibuat oleh pemerintah, tetapi ternyata tidak mempunyai pengaruh

apa-apa dalam kehidupan negara tersebut karena tidak diimplementasikan dengan baik.

Penelitian ini mengkaji tentang Implementasi Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Untuk menganalisis implementasi kebijakan tersebut, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Yulianto Kadji dalam bukunya yang berjudul "Formulasi dan Implementasi Kebijakan Public Kepemimpinan Dan Perilaku Dalam Fakta Realitas", yang menyatakan bahwa sebuah kebijakan publik akan menjadi aktual dan terarah dalam implementasinya jika menggunakan atau memperhatikan Model *MSN-Approach* yang terdiri dari 3 aspek, antara lain sebagai berikut :

1. *Mentality-Approach* (Pendekatan Mentalitas)
2. *Systems-Approach* (Pendekatan Sistem)
3. *Networking-Approach* (Pendekatan Jejaring Kerjasama)

A. HASIL PENELITIAN BERDASARKAN TEORI YULIANTO KADJI 2015

1. Mentality Approach (Pendekatan Mentalitas)

Menurut Yulianto Kadji pendekatan mentalitas dalam aspek implementasi kebijakan yang dimaksud adalah sejauh mana produk kebijakan tersebut dapat menyentuh dan merubah perilaku dari pihak aparatur atau implementor kebijakan dan juga masyarakat sebagai sasaran dalam kebijakan itu sendiri. Mentalitas para aktor dalam melaksanakan sebuah kebijakan atau program sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Indikator yang menjadi fokus adalah bagaimana sikap, perilaku, dan tanggung jawab dari implementor dalam upaya implementasi pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru. Sikap dalam melayani publik harus menunjukkan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia dalam bentuk disiplin, jujur, toleransi, santun dan percaya diri.

Dari hasil penelitian, pelayanan informasi publik di kota Pekanbaru dalam aspek sikap sudah terlaksana cukup baik. Dalam hal ini PPID Utama Diskominfo telah menerapkan sikap yang ramah dan adil dalam melayani pemohon informasi publik. Kemudian sikap sopan santun dan keluhuran budi juga ditunjukkan oleh PPID Pembantu sebagai implementor, yaitu dengan berusaha memahami dan membantu pemohon informasi untuk mendapatkan informasi publik sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Kemudian terkait perilaku, implementor yakni Organisasi Perangkat Daerah sebagai PPID Pembantu belum melakukan tindakan secara konsisten berdasarkan nilai dan kode etik. Mereka tidak terbuka dan masih menutup-nutupi informasi yang seharusnya di publish kepada masyarakat yang

membutuhkan. Padahal di dalam kebijakan sudah dijelaskan mengenai apa saja informasi yang wajib diberikan dan yang tidak boleh diberikan kepada pemohon, para implementor wajib mematuhi dengan cara berperilaku profesional meskipun sulit untuk melakukannya. Selanjutnya dalam aspek tanggung jawab belum berjalan dengan maksimal karena implementor belum mampu melaksanakan kebijakan sesuai dengan SOP yang ditunjukkan dengan terjadinya kelambatan dari pihak PPID Pembantu dalam mengumpulkan data informasi dari kabid-kabid yang bersangkutan yang ada di OPD tersebut. Seharusnya PPID Pembantu sebagai implementor berusaha menggunakan dan mengelola waktu dengan sebaik mungkin dalam menyelesaikan tugasnya, karena hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab mereka sebagaimana yang telah diatur dalam kebijakan. Kemudian sebaliknya PPID Utama tidak boleh tinggal diam jika PPID Pembantu terlambat mengirimkan informasi, seharusnya mereka menjemput bola karena bagaimanapun juga menjamin ketersediaan informasi publik merupakan tanggung jawab mereka.

2. System Approach (Pendekatan Sistem)

Pendekatan sistem dalam aspek implementasi kebijakan pada dasarnya adalah suatu kesatuan yang terdiri dari sejumlah komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai sebuah tujuan. Sistem yang dimaksud tersebut mengacu pada 3 aspek yaitu sistem regulasi, sistem nilai budaya dan sistem struktur serta fungsi organisasi. Sistem regulasi memastikan bahwa regulasi pengelolaan pelayanan informasi publik yang telah dibuat oleh regulator benar-benar untuk kepentingan publik dan untuk meningkatkan produktivitas layanan informasi publik yang bertanggung jawab. Pemerintah kota Pekanbaru membuat kebijakan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi ini adalah sebagai pedoman untuk para implementor dalam melaksanakan tugasnya agar berjalan maksimal, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian pemerintah telah menyiapkan diri untuk menyediakan informasi publik sesuai dengan peraturan dalam kebijakan yaitu dengan cara membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang memang untuk memudahkan hak masyarakat untuk mengakses dan memperoleh informasi publik.

Kemudian sistem nilai budaya menjadi aspek yang dapat mempengaruhi proses implementasi kebijakan. Peran implementor dalam hal ini PPID Utama maupun PPID Pembantu harus menjunjung tinggi kekerabatan dan kegotong-royongan sebagai modal awal penggerak keberhasilan implementasi kebijakan. Di kota Pekanbaru banyak perantau dari daerah lain, namun perbedaan tersebut tidak menjadi faktor bagi pihak

PPID Utama dalam memberikan pelayanan kepada pemohon informasi, dengan adanya keberagaman suku bangsa dan budaya sepatutnya menjadi sarana untuk belajar menghargai dan menghormati perbedaan serta belajar bagaimana cara menyikapi perbedaan yang ada dengan cara tidak membeda-bedakan.

Selanjutnya untuk struktur pelaksana pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di PPID Utama kota Pekanbaru seluruhnya sudah berpartisipasi dalam implementasi kebijakan pelayanan informasi dan para petugasnya sudah dibekali dengan pelatihan agar mampu melakukan kewajiban dan tugasnya dengan baik dan tepat. Sistem struktur dan fungsi organisasi yang ada di PPID Pembantu kota Pekanbaru juga sudah baik dan telah bertugas sesuai dengan kewajibannya masing-masing. Jika ada kendala hanya masalah tentatif yang bersifat personal saja yaitu cuti melahirkan karena kebetulan admin di PPID Pembantu ini adalah perempuan.

3. Networking Approach (Pendekatan Jejaring Kerjasama)

Jejaring kerjasama hanya akan terwujud apabila ketiga pihak saling menghargai dan mendukung eksistensi masing-masing. Government dalam hal ini PPID Utama Diskominfo berperan sebagai fasilitator, dinamisator, dan motivator dalam terselenggaranya tujuan kebijakan, pihak PPID Pembantu sebagai pembantu PPID Utama dalam mewujudkan tujuan kebijakan yaitu dengan mensupport data kepada PPID Utama, dan masyarakat pemohon informasi sebagai sasaran kebijakan. Pendekatan ini dilihat dari tiga aspek yaitu kemitraan strategis, sinergisitas, dan symbiosis mutualisme.

Dalam aspek kemitraan strategis PPID Utama dan PPID Pembantu Kota Pekanbaru sudah melakukan kerjasama dengan baik, yang ditunjukkan dengan pihak PPID Utama bekerja sama dengan PPID Pembantu dalam hal mensosialisasikan kepada masyarakat pemohon informasi mengenai alur dan tata cara dalam meminta informasi publik di kota Pekanbaru. Namun dalam aspek sinergisitas PPID Utama Pekanbaru belum cukup baik, dimana mereka belum berhasil mempengaruhi perilaku pihak lain dalam hal ini PPID Pembantu yang juga berkaitan dengan pelayanan informasi publik. Kemudian dalam aspek symbiosis mutualisme dapat dikatakan seluruh pihak tidak dirugikan dan mendapat manfaat dari adanya kebijakan ini. Berdasarkan hasil penelitian peran PPID Utama kota Pekanbaru adalah sebagai perantara yaitu sebagai pelayanan langsung kepada pemohon informasi. Sedangkan peran PPID Pembantu kota Pekanbaru adalah mendokumentasikan semua data yang dibutuhkan lalu segera mengirimkan kepada PPID Utama. Sehingga kerjasama secara dua

arah seperti ini menguntungkan PPID Pembantu yaitu dapat fokus melakukan tugasnya dan tidak terganggu oleh pemohon informasi. Kerjasama seperti ini juga memudahkan masyarakat kota Pekanbaru karena pemohon tidak perlu kerepotan ke berbagai OPD untuk mendapatkan informasi, hanya perlu ke PPID Utama saja.

B. FAKTOR PENGHAMBAT IMPLEMENTASI PENGELOLAAN PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

1. Responsibility

Responsibility dalam hal ini adalah kewajiban dari pihak implementor maupun pihak sasaran yang telah dijabarkan pada penjelasan sebelumnya, dimana bentuk tanggung jawab itu adalah kemampuan melaksanakan tugas sesuai prosedur, kemampuan mengelola waktu, kesediaan menyelesaikan tugas dan kemampuan menanggung resiko. Dalam hal melaksanakan tugas sesuai prosedur PPID Utama kota Pekanbaru mengalami kendala, yakni disebabkan oleh pemohon informasi itu sendiri. masih terdapat pemohon yang tidak patuh terhadap peraturan kebijakan yang berlaku, yaitu meminta informasi langsung kepada OPD yang bersangkutan, bahkan dengan cara mendesak, memaksa dan tidak mau diarahkan sesuai dengan prosedur. Hal ini tentunya sangat mengganggu aktifitas PPID Pembantu di OPD dalam melaksanakan tugasnya, serta menjadi penghambat dalam proses kelancaran implementasi pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di kota Pekanbaru.

Kemudian pihak PPID Utama juga mengalami kendala yaitu karena lambatnya PPID Pembantu merespon dan mensupport informasi kepada PPID Utama. Berdasarkan hasil penelitian bahwa PPID Utama mengalami hambatan untuk menyediakan informasi dalam waktu 10 hari kerja. Hambatan tersebut disebabkan oleh PPID Pembantu yang kurang cepat mensupport informasi kepada PPID Utama, sehingga menjadi kendala bagi PPID Utama dalam melaksanakan pelayanan kepada pemohon informasi yaitu tidak dapat menyediakan data dalam waktu yang telah ditentukan.

2. Facility

Terkait masalah fasilitas, PPID Pembantu di kota Pekanbaru mengalami kendala dalam pelaksanaan pelayanan informasi kepada pemohon. Kendalanya adalah kurangnya komputer untuk admin di OPD yang menyebabkan keterlambatan dalam mengoperasikan email pelayanan informasi. Jumlah komputer hanya satu untuk admin dan dipakai secara bergantian untuk keperluan lain. Dalam hal ini PPID Pembantu sebagai

implementor mengalami kendala terkait tanggung jawab dalam mengelola waktu. Kurangnya fasilitas ini tentunya sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan informasi di kota Pekanbaru. Kendala ini akan menyebabkan pelaksanaan kebijakan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2018 tidak berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Oleh karena itu kendala ini menjadi kendala yang harus segera diselesaikan oleh pihak pemerintah.

3. Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi dilaksanakan guna memberikan informasi kepada masyarakat seputar informasi publik, terutama mengenai mekanisme pelayanan informasi publik agar pemohon informasi dapat mengajukan permohonan sesuai dengan prosedur, serta meningkatkan kerjasama antar instansi terkait yang ikut berperan dalam upaya memaksimalkan pelaksanaan kebijakan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru. Kendala yang dihadapi pihak PPID Utama kota Pekanbaru dalam hal sosialisasi lebih mengacu kepada faktor eksternal, yaitu berasal dari masyarakat pemohon informasi itu sendiri, karena masih banyak masyarakat yang kurang peduli terhadap berita-berita yang telah disebarkan, serta tidak aktif membaca berita untuk mencari tau bagaimana mekanisme pelayanan informasi publik di kota Pekanbaru. Hal ini yang menyebabkan masyarakat tidak tau dan tidak sesuai prosedur yaitu langsung meminta data kepada OPD terkait yang menyebabkan konsentrasi petugas OPD terganggu.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait implementasi kebijakan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru berdasarkan indikator *MSN-Approach* yaitu *Mentality Approach*, *Systems Approach*, dan *Networking Approach* belum berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan perilaku dan tanggung jawab PPID Utama maupun PPID Pembantu belum cukup baik karena belum mampu berperilaku sesuai kode etik, belum mampu bertindak konsisten sesuai nilai, serta belum berhasil menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Selanjutnya dari aspek sinergisitas PPID Utama Pekanbaru dapat dikatakan belum baik. Dimana mereka belum berhasil mempengaruhi perilaku pihak lain yakni PPID Pembantu yang juga berkaitan dengan pelayanan informasi publik.

Faktor yang menyebabkan implementasi pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di Lingkungan pemerintah kota Pekanbaru belum optimal adalah responsibility, yaitu ketidakpatuhan pemohon informasi terhadap kewajiban melaksanakan SOP. Kemudian faktor facility, yaitu kurangnya komputer khusus admin di OPD yang menyebabkan keterlambatan dalam mengoperasikan email. Dan sosialisasi, yaitu megacu kepada faktor eksternal yang mana masih banyak masyarakat kurang peduli terhadap berita-berita dan petunjuk yang telah disebarakan melalui berbagai media.

B. SARAN

PPID Utama Diskominfo harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pemohon informasi dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang masih belum maksimal. Kemudian PPID Utama harus mampu menjalin kerjasama yang baik dengan seluruh PPID Pembantu untuk dapat mempengaruhi dan membenahi perilaku PPID Pembantu agar sungguh-sungguh dalam mendukung pelayanan informasi publik, sehingga kesalahan yang telah terjadi dimasa lalu tidak terjadi lagi untuk kedepannya. Kemudian kendala mengenai masih kekurangan fasilitas harus segera diatasi dan dicukupkan agar proses pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di kota Pekanbaru dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik* (1st ed.). Pustaka Setia.
- Arista, D. (2015). *Transparansi Informasi Situs Web Pemerintah Daerah Di Sulawesi Selatan Sebagai Implementasi Keterbukaan Informasi Publik*.
- Fadhullah, I. M., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Makassar, U. M. (2019). *Msn-Approach dalam Implementasi Kebijakan Program Pendidikan Gratis di Kota Palopo*.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik Evaluasi, Reformasi, Formulasi* (Pertama). Intrans Publishing.
- Indah, T. (2018). *Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik oleh Dinas Kominfo Pemerintahan Kota Tasikmalaya*.
- Lisnawati. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah Di Kabupaten Indragiri Hilir*.
- Listiani, T. (2004). *Implementasi Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi di PDAM Kota Bandung)*. (34), 319–333.
- Mujiyanto Solichin. (2015). *Implementasi Kebijakan Pendidikan dan Peran Birokrasi*. 6, 148–178.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy* (keenam). PT Elex Media Komputindo.
- Paribrata, A. I. (2017). *Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Timur Tahun 2016*. 1(July), 131–162.
<https://doi.org/10.25139/jsk.v1i2.168>
- Rahayu, T. P., Saleh, C., & Prasetyo, W. Y. (n.d.). *Implementasi Kebijakan E-Procurement Untuk Mewujudkan Efisiensi dan Transparansi (Studi pada PT.PLN Persero area Malang)*. 1(2), 290–298.
- Retnowati, E. (2008). *Keterbukaan Informasi Publik Dan Good Governance (Antara Das Sein dan Das Sollen)*. 54–61.
- Sastro, D. A., Yasin, M., Gunawan, R., Julitasari, R., & Bawor, T. (2010). *Mengenal Keterbukaan Informasi Publik Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Subandi. (n.d.). Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan. *Harmonia: Journal of Arts Research and Education*, 11(2), 173–179. <https://doi.org/10.15294/harmonia.v11i2.2210>
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alfabeta.
- Taufikurokhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Fakultas

Ilmu Sosial Dan ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama Pers.