

BAB III

PEMBAHASAN

Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik berbasis webportal pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019

A. Kualitas Isi (*Content Quality*)

Organisasi pemerintah yang berbasis pada Teknologi dan Informasi dalam memberikan pelayanan masyarakat merupakan keharusan pada era globalisasi saat ini. Teknologi Informasi dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja dalam rangka mengakses informasi secara bebas, karena dengan menggunakan teknologi, sangat membantu dalam mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

Papadomichelaki (2011) menjelaskan kualitas isi atau konten merupakan susunan informasi secara sistematis yang ditampilkan pada *webiste* menjadi salah satu bagian terpenting dalam pengembangan *webiste* pemerintahan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan informasi secara komprehensif dan berkualitas. Isi dalam *webiste* tersebut berupa informasi-informasi yang berhubungan dengan

penyelenggaraan pemerintah sehingga masyarakat luas dapat mengaksesnya dengan bebas dan terbuka.

Dengan demikian, Alvaro Rocha (2012:374) menyatakan untuk melihat kualitas informasi yang disajikan dalam *webiste* harus terlebih dahulu mengetahui bagaimana proses informasi tersebut dalam mendapatkannya, menyusun, menyimpan, mengolah, serta memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang akurat (*Accuracy of Information*), relevansi (*Relevance of Information*)kelengkapan (*Completeness of Information*) dan memiliki pembaruan (*Update of Information*).

1. Akurasi Informasi (*Accuracy of Information*)

Menurut Junaedi Dkk (2011) sebuah informasi dapat dikategorikan akurat apabila informasi yang disajikan tidak menimbulkan bias dan kontroversi bagi penggunaannya. Sedangkan menurut Hall (2007) adalah kebutuhan informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak menyesatkan dan informasi jelas mencerminkan maksudnya. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa akurasi informasi merupakan informasi yang memiliki tingkat kebenaran yang tinggi dengan sumber informasi yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Akurasi informasi sangat dipengaruhi oleh proses penentuan sumber informasi, di sisi yang lain terjadinya kesalahan dalam proses pengolahan data-data hingga penyajian dan pada akhirnya menjadi sebuah informasi yang utuh.

Pada *website* PPID Kabupaten Sleman dikategorikan 3 (tiga) jenis informasi yang disediakan di dalamnya sebagaimana yang diamanatkan oleh

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yaitu informasi berkala, informasi serta merta dan informasi setiap saat. Untuk memberikan informasi-informasi menjadi akurat kepada masyarakat dibutuhkan proses verifikasi dan validasi data terlebih dahulu sebelum menjadi informasi yang utuh dan pada akhirnya di tampilkan pada *webiste*. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Yudiarto Setiawan, ST, M.Eng sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

“tahap awal sebelum masuk proses pengumpulan data hingga sampai pelayanan informasi adalah kita memberikan surat edaran kepada semua OPD di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sleman. Setelah itu baru ada proses verifikasi dan validasi data, mulai dari pengumpulan, pengklasifikasian, pendokumentasian, dan yang terakhir adalah pelayanan informasi. Proses verifikasi dilakukan oleh badan atau dinas-dinas yang terkait sedangkan diskominfo nantinya yang melakukan validasi data. Masalah apakah informasi itu akurat atau tidak itu tergantung bagaimana proses OPD pengusung melakukan verifikasi data tersebut, karna kita hanya memvalidasi data saja.”

Hal yang sama dengan pendapat Bapak Beska, SH selaku Kepala Bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Disdukcapil Kabupaten Sleman yang merupakan PPID Pembantu pada tanggal 9 Januari 2020 mengatakan bahwa :

“kami sebagai PPID Pembantu tugasnya menyediakan informasi – informasi yang berkaitan dengan data kependudukan berdasarkan daftar informasi dan dokumentasi yang diberikan oleh Diskominfo, lalu kita verifikasi dengan mengklasifikasikan data – data seperti berkala dan serta merta, setelah itu kita kirim ke PPID Utama yang nantinya akan memvalidasi dan di *upload* ke PPID Utama”

Tahap awal dalam verifikasi dan validasi data adalah menyebarkan surat edaran Diskominfo kepada seluruh jajaran perangkat daerah Kabupaten Sleman yang selanjutnya disebut dengan (PPID Pembantu) yang bertujuan untuk memberikan informasi awal terkait proses pengumpulan, pengklasifikasian, dan dokumentasi data. Setelah surat edaran disampaikan kepada setiap perangkat daerah, proses selanjutnya adalah perangkat daerah terkait wajib mengumpulkan data-data yang ada dalam Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) dan melakukan proses verifikasi data berdasarkan Tupoksi masing-masing instansi. Adapun tahapan – tahapan dalam pengumpulan data sebagai berikut:

Tabel 3.1
Proses Penyusunan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP)
PPID Kabupaten Sleman

No	Kegiatan	Pelaksana	Jenis Informasi
1	Mengumpulkan informasi dan dokumentasi yang berkualitas dan relevan dengan tupoksi masing-masing komponen di PPID Kabupaten Sleman, baik yang diproduksi sendiri, dikembangkan maupun yang dikirim ke pihak lain, berupa arsip statis, dinamis, arsip aktif, arsip inaktif dan arsip vital yang dikuasai. Informasi yang dilakukan meliputi jenis dokumen, penanggung jawab pembuatan, waktu dan tempat pembuatan, serta bentuk informasi yang tersedia dalam hardcopy dan softcopy. Format pengisian dalam pengumpulan informasi dan dokumentasi pada masing-masing komponen di PPID Kabupaten Sleman.	PPID Pembantu	Berkala Serta merta Setiap saat
2	Mengklasifikasikan seluruh informasi dan dokumentasi yang telah dan dikumpulkan, diidentifikasi berdasarkan sifat informasi dan dokumentasi, mengklasifikasi informasi dan dokumentasi yang dikecualikan. Pengujian tentang konsekuensi dengan seksama dan penuh ketelitian sebelum menyatakan Informasi dan Dokumentasi Publik tertentu dikecualikan oleh setiap orang.	PPID Pembantu PPID Utama	Berkala Serta merta Setiap saat
3	Mendokumentasikan informasi publik dalam bentuk	PPID	Berkala

	softcopy dan menyimpan dokumen dalam bentuk hard copy dengan mekanisme seperti mengarsipkan dan memisahkan dokumen sesuai klasifikasi informasi, dokumentasi wajib, secara berkala, serta merta dan setiap saat. Dibuat daftar Informasi dan dokumentasi yang dikecualikan	Pembantu	Serta merta Setiap saat
4	Menetapkan DIDP secara resmi dan mengumumkannya kepada masyarakat.	PPID Utama	
5	Mengunggah DIDP ke <i>webiste</i> resmi PPID Utama Kabupaten Sleman dan Perangkat Daerah (PPID Pembantu) maupun sarana informasi lainnya	PPID Utama	

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti dari Penyusunan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik (DIDP) PPID Kabupaten Sleman, 2018

Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh setiap OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dalam kegiatan pengumpulan informasi, pengklasifikasian informasi dan pendokumentasian informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja sebagaimana dalam Standar Pelayanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kabupaten Sleman, meliputi:

A. Pengumpulan data

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 OPD.
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 di Satuan Kerjanya, sedangkan arsip statis dan dinamis merupakan arsip yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satuan Kerja bersangkutan.
5. Penyediaan informasi dilaksanakan dengan memperhatikan tahapan sebagai berikut :
 - a. Mengenal tugas pokok dan fungsi Satuan Kerjanya;
 - b. Mendata kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerjanya;
 - c. Mendata informasi dan dokumen yang dihasilkan;
 - d. Membuat daftar jenis-jenis informasi dan dokumen.
2. Komponen utama yang perlu disiapkan dalam pengelolaan dan pelayanan
3. informasi dan dokumentasi, meliputi :
 - a. Organisasi/Kelembagaan;
 - b. Kebijakan dan Peraturan Daerah terkait;
 - c. Sumber Daya Manusia (Struktural dan Fungsional);
 - d. Program dan Kegiatan;
 - e. Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran yang meliputi unsur program dan kegiatan;
 - f. Sarana dan Prasarana serta Sistem Informasi (IT);
 - g. Daftar Informasi Yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala;
 - h. Daftar Informasi Yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta;

- i. Daftar Informasi Yang Wajib Tersedia Setiap Saat;
- j. Daftar Informasi Yang Dikecualikan.

B. Klasifikasi Informasi

1. Informasi yang bersifat publik

- a. Informasi yang bersifat terbuka, yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.
- b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.
- c. Informasi publik yang wajib diumumkan setiap saat.

2. Informasi yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Pasal 2 ayat 4, Pasal 6, pasal 17 dan 18.

C. Pendokumentasian Informasi

Pendokumentasian informasi adalah kegiatan penyimpanan data dan informasi, catatan dan/atau keterangan yang dibuat dan/atau diterima oleh OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman untuk membantu PPID melayani permintaan informasi. Pendokumentasian informasi dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bidang kearsipan dan peraturan di bidang tata persuratan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman. Tahapan dalam pendokumentasian informasi meliputi :

1. Deskripsi Informasi:

Setiap OPD membuat ringkasan untuk masing-masing jenis informasi.

2. Verifikasi Informasi:

Setiap informasi diverifikasi sesuai dengan jenis kegiatannya.

3. Otentikasi Informasi:

Dilakukan untuk menjamin keaslian informasi melalui validasi informasi oleh setiap satuan Kerja.

4. Kodefikasi Informasi:

a. Untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan, maka dilakukan kodefikasi.

b. Metode pengkodean ditentukan oleh masing-masing satuan kerja.

5. Penataan dan penyimpanan informasi.

Dalam proses penyusunan daftar informasi dan dokumentasi oleh OPD terkait, terdapat beberapa informasi yang dianggap tidak relevan dibandingkan dengan data yang dikeluarkan oleh OPD lain seperti data kependudukan dan data kemiskinan yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik hampir tidak sama dengan data yang dikeluarkan oleh Dinas Dukcapil, hal ini dikarenakan oleh adanya perbedaan metode dalam pengumpulan data tersebut. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Yudiarto Setiawan, ST, M.Eng sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

“yang jadi permasalahan itu kalau kita berbicara data kependudukan, dan data kemiskinan, karena akurasi datanya beda antara yang dikeluarkan oleh teman-teman BPS dengan PPDI sendiri, jika BPS menghitung jumlah penduduk berdasarkan domisili, sedangkan PPID mengambil data dari Disdukcapil Kabupaten Sleman dimana metode pengumpulan datanya

berdasarkan jumlah NIK yang ada pada server Kemendagri. Sedangkan data-data yang hampir sama dengan BPS.”

Menurut Kepala Bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Disdukcapil Kabupaten Sleman, Bapak Beska, SH mengatakan bahwa memang benar, adanya perbedaan angka pada jumlah penduduk di Kabupaten Sleman, hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan metode dalam pengumpulan data sebagaimana hasil wawancara pada tanggal 9 Januari 2020, Bapak Beska, SH mengatakan bahwa:

“memang benar, Disdukcapil menarik data kependudukan berdasarkan jumlah NIK yang telah terdaftar di Kemendagri, sedangkan BPS melakukannya dengan domisi dan sensus berkala, makanya ada perbedaan angka disitu, namun secara nasional datanya pasti sama.”

Dalam mempercepat penerapan Undang-undang KIP di Kabupaten Sleman, Diskominfo selaku PPID Utama telah melakukan proses monitoring dan evaluasi terhadap PPID pembantu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman. Penilaian dilakukan mulai dari pembentukan PPID pembantu, Kelengkapan Standar layanan informasi publik, ketersediaan informasi berkala, setiap saat dan serta merta. Salah satu tujuannya adalah guna mengetahui seberapa akurat informasi yang telah dikumpulkan oleh setiap PPID pembantu. Tabel dibawah ini merupakan hasil dari proses monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan Diskominfo Kabupaten Sleman.

Tabel 3.2
Hasil Monitoring dan evaluasi Keterbukaan Informasi Publik
Kategori Dinas

No	PPID Pembantu	Nilai Akhir
1	Sekretariat DPRD	-
2	Inspektorat	60%
3	Dinas Pendidikan	75%
4	Dinas Kesehatan	41%
5	Dinas Pekerjaan Umum	39%
6	Dinas Pentataan Ruang	42%
7	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, Pertanahan dan Pertamanan	71%
8	Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan	58%
9	Dinas Tenaga Kerja	70%
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pemberdayaan Masyarakat	-
11	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	35%
12	Dinas Pangan dan Pertanian	53%
13	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	76%
14	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	89%
15	Dinas Perhubungan	52%
16	Dinas Komunikasi dan Informatika	63%
17	Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	76%
18	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	36%
19	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	35%
20	Dinas Pemuda dan Olah Raga	45%
21	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	33%
22	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	65%
23	Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana	59%
24	Satuan Polisi Pamong Praja	95%

Sumber : Monitoring dan Evaluasi Penerapan UU KIP Terhadap PPID Pembantu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman oleh Diskominfo Kabupaten Sleman, 2018

Tabel 3.3
Hasil Monitoring dan evaluasi Keterbukaan Informasi Publik
Kategori Badan

No	PPID Pembantu	Nilai Akhir
1	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan	51%
2	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	78%
3	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset	33%
4	Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah	47%
5	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	57%

Sumber : Monitoring dan Evaluasi Penerapan UU KIP Terhadap PPID Pembantu di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman oleh Diskominfo Kabupaten Sleman, 2018

Dari hasil monitoring dan evaluasi tersebut diketahui bahwa pada kategori Dinas yang mendapat nilai akhir tertinggi adalah Satuan Polisi Pamong Praja dengan persentase sebesar 95%, sedangkan yang tidak memiliki nilai yaitu Sekretariat DPRD, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak dan Pemberdayaan Masyarakat. Pada kategori Badan yang mendapat nilai akhir tertinggi adalah Badan Kepegawaian dan Pendidikan dengan persentasi 78%. Pada kategori Bagian yang mendapat nilai akhir tertinggi didapat oleh Bagian Hukum Setda dengan perolehan sebesar 74%, sedangkan yang tidak memiliki nilai yaitu Bagian Kesejahteraan rakyat dan Kemasyarakatan Setda, Bagian Perekonomian Setda, Bagian Tata Usaha Pimpinan Setda, dan Bagian Umum Setda.

Dari hasil monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan oleh Diskominfo selaku PPID Utama Kabupaten Sleman Tahun

2018, menggambarkan bahwa secara keseluruhan Setiap instansi yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman telah menerapkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang diidentifikasi dari pembentukan PPID pembantu, Kelengkapan Standar layanan informasi publik, ketersediaan informasi berkala, informasi setiap saat dan informasi serta merta.

Dalam proses pengumpulan data yang dilakukan oleh PPID Pembantu, seringkali terdapat kendala yang dihadapi dalam masalah tata kelola data yang baik, mulai dari tidak tersedianya data yang telah ditentukan sebelumnya disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan pentingnya inventarisir data, kurangnya pemahaman terhadap tata kelola data yang benar sehingga data tidak dapat dimanfaatkan secara optimal, sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Yudiarto Setiawan, ST, M.Eng sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

“Yang menjadi kendala adalah awareness data, kurangnya kesadaran setiap OPD terhadap pentingnya data, pada dasarnya dalam peraturan wali kota tentang tugas pokok mewajibkan kepada setiap OPD untuk wajib mengelola data pada lingkup dinasnya, seperti dinas perhubungan wajib mengelola data mengenai traffic, jumlah kendaraan dan lain-lain. Tapi permasalahannya adalah bagaimana mengelola datanya? Jika berbicara tata kelola data maka kita berbicara bagaimana cara mengumpulkan data, bagaimana cara menyimpan data dan bagaimana cara mereka menggunakan datanya. Inilah yang menjadi tantangan kita kedepan yaitu kurangnya awareness terhadap pentingnya tatakeloa data yang baik”.

Untuk mengatasi masalah terhadap kurangnya kesadaran dan pemahaman OPD terhadap tata kelola data yang baik, Diskominfo Kabupaten Sleman secara berkala mengadakan pelatihan berupa bimbingan teknis kepada OPD yang ada

pada wilayah Kabupaten Sleman guna memberikan pemahaman dalam tata kelola data. Sebagaimana hasil wawancara ibu Noor Hidayati, S. Sos, M. Si, sebagai Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada tanggal 21 Oktober 2019 mengatakan :

“Secara berkala kita selalu melakukan pelatihan kepada setiap perwakilan eselon IV tiap OPD untuk memberikan bimbingan teknis mengenai bagaimana cara membuat data yang terstandar, bagaimana cara membedakan format laporan yang diberikan kepada pimpinan dengan data yang diberikan kepada PPID Diskominfo, sehingga seksi pada OPD tersebut bisa membedakan yang mana data laporan dengan data informasi”.

2. Relevansi Informasi (*Relevance of Information*)

Relevansi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) diartikan sebagai hubungan, kesesuaian, kaitan dengan tujuan, berguna secara langsung dengan apa yang dibutuhkan. Sebagai adjektif relevansi berarti terkait dengan apa yang terjadi atau sedang dibahas, benar atau tidak sesuai dengan tujuan tertentu. Sebagai kata benda berarti tingkat keterkaitan atau kebermaknaan sesuatu dengan apa yang terjadi atau dibahas.

Budd, J.M. dalam Tritjahyo (2005) memiliki tiga pandangan yang berkaitan dengan relevansi, yaitu :

- 1. Relevance is a multidimensional Cognitive concept whose meaning is Largely dependent on uses' perception Of information and their own information-need situations.*

2. *Relevance is a dynamic concept that Depends on users judgments of the Quality of relationships between Information and information-need at a Certain point in time.*
3. *Relevance is a complex but systematic And measurable concept if approached Conceptually and operationally from a user's perspective.*

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa relevansi merupakan kesesuaian dan keterkaitan informasi dengan keperluan masyarakat, hal ini dimaksudkan agar informasi yang disediakan pada *webiste* memiliki nilai dan berdaya guna bagi yang mengaksesnya. Disamping itu relevansi informasi juga mencerminkan adanya keterkaitan antara isi dari pada informasi dengan topik yang dicantumkan.

Untuk memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan publik, pemerintah telah mengatur dalam Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 sebagai penjabaran dari Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pada Bab ke tiga dalam Peraturan Komisi Informasi tersebut menjelaskan tentang informasi yang wajib disediakan dan diumumkan kepada publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman. Informasi tersebut dibagi menjadi tiga klasifikasi yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta dan informasi yang wajib tersedia setiap saat. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Noor Hidayati, S. Sos, M. Si, sebagai Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada tanggal 21 Oktober 2019 mengatakan :

“kalau berbicara mengenai bagaimana relevansinya antara informasi yang kami sediakan dan kami umumkan pada portal PPID dengan kebutuhan masyarakat? Sebenarnya kita sudah ada aturannya dari pusat ya. Jadi kita yang diberi tanggung jawab dalam proses penyimpanan, proses pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan publik sudah ditetapkan dalam UU 14 Tahun 2008 dan Perki 1 Tahun 2010. Jadi kita mengikuti peraturan saja”.

Sedangkan dari sisi pengguna atau masyarakat menilai bahwa informasi yang umumkan dan disediakan pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman cukup memberikan manfaat bagi mereka, di samping informasi yang disediakan sangat beragam, juga informasi yang ada pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman cukup lengkap dan akurat. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Adi Marsiela sebagai anggota Aliansi Jurnalistik Independen cabang Yogyakarta pada tanggal 24 Oktober 2019 mengatakan bahwa :

“Sleman kita kenal dengan pelayanannya yang berbasis pada teknologi informasi, begitu juga dengan layanan keterbukaan informasi, siapa saja tanpa batas waktu, publik dapat mengakses informasi itu dengan bebas. Informasi-informasi yang ada pada *webiste* PPID sangat membantu kita selaku insan jurnalis dalam memuat sebuah laporan jurnalistik atau ketika sedang melakukan korespondensi. Karena sumber informasi yang akurat itu kan hanya berasal dari pemerintah ya, sehingga kita harus ngambilnya dari mereka, nanti kita tinggal mengembangkan informasi tersebut sesuai kebutuhan”.

Berbeda dengan pendapat di atas, Bapak Alfansie, S. IP, dari perwakilan masyarakat umum sebagai peneliti dan juga akademisi memberikan pendapat bagaimana relevansinya informasi yang ada pada *website* PPID Kabupaten Sleman dengan kebutuhan penelitian dan akademisi, sebagaimana hasil wawancara pada tanggal pada tanggal 24 Oktober 2019 mengatakan bahwa :

“kami selaku peneliti sangat membutuhkan keberadaan *webiste-webiste* pemerintah yang sifatnya informatif dan menyediakan data-data, karena ketika kita melakukan riset tentang kemiskinan di kecamatan X misalnya , datanya kita harus cari kemana kalau bukan ke dinas terkait, namun di Sleman alhamdulillah sudah ada e-PPID yang memudahkan kami dalam permohonan data, namun yang menjadi kendala kita harus menunggu lama data yang kita minta”.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa sumber di atas, menunjukkan bahwa informasi yang diumumkan dan disediakan dalam *webiste* PPID Kabupaten Sleman memberikan manfaat bagi para penggunannya, hal ini dikarenakan informasi yang diumumkan dan disediakan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui e-PPID Kabupaten Sleman.

3. Kelengkapan Informasi (*Completeness of Information*)

Menurut Jogiyanto (2005:40) kelengkapan informasi berkaitan dengan kelengkapan dari pada isi dari informasi tersebut, dalam hal ini tidak hanya menyangkut volume tetapi juga kesesuaian dengan harapan pengguna informasi, informasi yang dihasilkan tidak sebagian-sebagian yang akan mempengaruhi dalam pengambilak keputusan. Dengan demikian Informasi publik yang lengkap berarti informasi yang terdiri dari satu kesatuan informasi yang utuh dan menyeluruh dan mencakup berbagai hal penyelenggaraan pemerintahan. Informasi publik yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang diberikan tidak dalam keadaan sempurna

tentunya akan mempengaruhi peprsepsi penggunanya dalam menilai sejauh mana keterbukaaan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Sleman.

Kelengkapan informasi publik dalam *webiste* PPID Kabupaten Sleman yang wajib disediakan dan diumumkan sebagaimana diatur dalam Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 sebagai penjabaran dari Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa kelengkapan informasi yang ada pada *website* PPID Kabupaten Sleman telah sesuai berdasarkan Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 tersebut. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Yudiarto Setiawan, ST, M.Eng sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

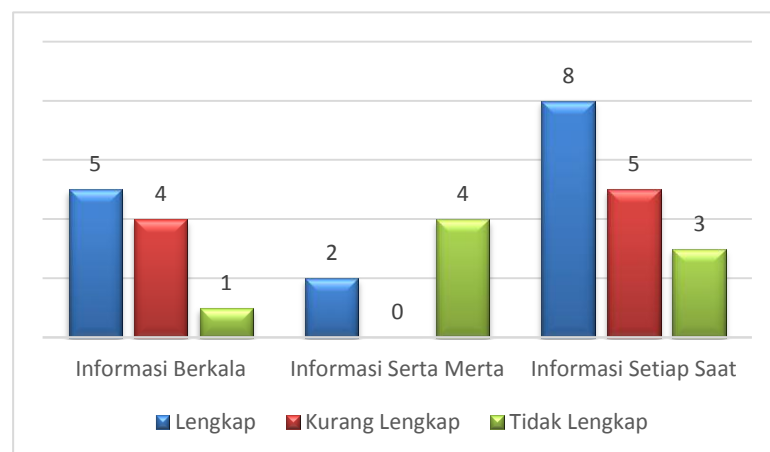
“untuk kelengkapan informasi apa saja yang harus kita *share* di *website* memang sudah kita sesuaikan semaksimal mungkin dengan peraturan komisi informasi, namun kendalanya adalah kami tidak bisa dengan segera melengkapi semua kriteria-kriteria informasi yang dimaksud, karena dalam peraturan itu dikatakan Badan Publik, kalau Badan Publik pasti banyak ya, sehingga kita dengan bertahap terus berupaya untuk melengkapi informasi. Kita juga terus berkoordinasi dengan PPID pembantu yang ada di setiap OPD untuk memastikan pelaksanaan keterbukaan informasi publik betul-betul dilaksanakan”.

Bapak Yudiarto Setiawan, ST, M.Eng sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Diskominfo Kabupaten Sleman menambahkan bahwa perlunya dilakukan proses monitoring dan evaluasi pada setiap PPID pembantu yang ada di OPD masing-masing untuk mengetahui dan menilai sejauh mana OPD tersebut telah melaksanakan keterbukaan informasi publik. Sebagai mana hasil wawancara pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

“kita juga melakukan monev kepada seluruh OPD untuk mengetahui sejauh mana mereka menerapkan keterbukaan informasi publik pada instansinya masing-masing, jika hasilnya mereka telah menerapkan, contoh; telah menyediakan informasi berkala, setiap saat dan serta merta, tentu menjadi data pelengkap yang masuk ke PPID utama.”

Dari hasil monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan oleh Diskominfo selaku PPID Utama Tahun 2018 lalu, menggambarkan bahwa secara keseluruhan Setiap instansi yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman telah menerapkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang diidentifikasi dari pembentukan PPID pembantu, Kelengkapan Standar layanan informasi publik, ketersediaan informasi berkala, informasi setiap saat dan informasi serta merta.

Grafik 3.1
Kelengkapan Informasi Berdasarkan Jenis Informasinya
Pada Website PPID Kabupaten Sleman



Sumber : Data Diolah Oleh Penulis Berdasarkan Daftar Isian Informasi Publik (DIP) PPID Kabupaten Sleman, 2019

Pada informasi berkala, diketahui 5 jenis informasi dinyatakan lengkap yaitu Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat dan/atau berdampak bagi publik yang dikeluarkan oleh Badan Publik hingga Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait. Sedangkan untuk informasi yang dinyatakan kurang lengkap berjumlah 4 jenis informasi berupa Informasi tentang profil badan publik, Ringkasan informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup Badan Publik hingga Ringkasan laporan keuangan dan informasi yang tidak lengkap berjumlah 1 jenis informasi yaitu Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor Badan Publik.

Untuk informasi serta merta, diketahui 2 jenis informasi dinyatakan lengkap yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti bencana alam dan informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti persebaran daerah sumber penyakit. Sedangkan untuk informasi yang dinyatakan kurang tidak ada dan informasi yang dinyatakan tidak lengkap sebanyak 4 jenis informasi meliputi informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti non bencana alam, informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti bencana sosial hingga informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum seperti gangguan terhadap utilitas publik.

Sedangkan untuk informasi setiap saat, diketahui 8 jenis informasi dinyatakan lengkap, meliputi Daftar Informasi Publik, informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau atau kebijakan Badan Publik, informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan hingga rencana strategis dan rencana kerja Badan Publik. Sedangkan untuk informasi yang kurang lengkap berjumlah 5 jenis informasi meliputi syarat-syarat perizinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan berikudokumen pendukungnya, dan laporan penataan izin yang diberikan, jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan penindakannya hingga data perbendaharaan atau inventaris. Dan untuk jenis informasi yang tidak lengkap berjumlah 3 jenis infomasi yaitu surat-surat perijinan dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya hingga surat menyurat pimpinan atau pejabat Badan Publik dalam rangkapelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Dari hasil analisis yang dilakukan peneliti berdasarkan Daftar Informasi Publik (DIP) pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman tentang kelengkapan informasi yang wajib diumumkan dan disediakan berdasarkan Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik bahwa secara keseluruhan dapat disimpulkan konten informasi yang ada pada *website* PPID Kabupaten Sleman “lengkap”, hal tersebut dikarenakan oleh kriteria-kriteria informasi dalam DIP *website* PPID Kabupaten Sleman memiliki kesesuaian secara prosedur dengan Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 tersebut, yaitu kriteria informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara

berkala, kriteria informasi yang wajib diumumkan secara serta merta dan informasi yang wajib diumumkan setiap saat. Namun demikian perlu kiranya untuk menyempurnakan informasi yang memang belum disertakan dalam *website*, seperti informasi kurang lengkap dan tidak lengkap.

4. Pembaruan Informasi (*Update of Information*)

Kebaharuan informasi atau biasa disebut dengan *update informatif* merupakan proses peremajaan data dan informasi yang ada dalam *webiste*. Proses *update* ini merupakan aktivitas yang mudah tetapi sekaligus sulit untuk dikelola karena dengan adanya internet, perubahan data dan informasi dapat terjadi setiap detik, selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Tujuan dari dilakukannya proses *update* ini sebagaimana pendapat Indrajid (2002:122) adalah selain untuk menjaga kualitas dari data dan informasi yang ada, juga bertujuan agar data dan informasi yang tersimpan merupakan hal yang paling akurat dan terkini. Pendapat tersebut senada dengan hasil wawancara dengan Ibu Emmy Wulan, S. Sos, MA, sebagai Kepala Seksi Data Statistik pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

“pelayanan informasi yang kita sediakan tentu harus diiringi dengan informasi yang berkualitas, informasi yang berkualitas itu tentu kontennya harus *update* juga, bagaimana jadinya jika kita sediakan informasi namun datanya tidak *update* dan akurat, tentu akan berdampak kepada penggunaannya nanti, karena dia salah menggunakan data, sehingga proses *update* data dan informasi itu menurut saya sangat penting”

Jika dilihat dari struktur data dan informasi yang ada pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman, terbagi atas dua jenis struktur data, data statis dan data dinamis. Data statis merupakan data dimana informasi yang terkandung di dalamnya tidak banyak terjadi perubahan (*update*) dalam waktu singkat, namun informasi akan diperbaharui secara berkala atau dalam satu tahun priode sekali sampai lima tahun proide. Contoh data-data statis seperti informasi profil daerah dan profil pemerintahan Kabupaten Sleman, Informasi produk unggulan daerah Kabupaten Sleman, Informasi kependudukan Kabupaten Sleman, informasi Kemiskinan Kabupaten Sleman, data keuangan Pemerintah Kabupaten Sleman, Informasi laporan kinerja badan publik Kabupaten Sleman dan Statistik Daerah Kabupaten Sleman. Sedangkan data dinamis merupakan data dimana informasi yang terkandung di dalamnya selalu terjadi pembaharuan informasi dalam waktu tertentu. Contoh dari data dinamis ini adalah informasi berkala seperti berita, agenda pemerintah dan agenda satuan kerja perangkat daerah Kabupaten Sleman. Sebagaimana hasil wawancara Ibu Emmy Wulan, S. Sos, MA, sebagai Kepala Seksi Data Statistik pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

“mengenai masalah update atau tidak update informasi dalam *webiste*, kita bedakan struktur datanya terlebih dulu. Ada dua jenis data yaitu data statis dan data dinamis, kalau data statis kita updatenya berkala seperti LKIP, LKPJ kita updatenya pertahun. Berbeda dengan data dinamis yang membutuhkan pembaharuan (*update*) informasi setiap saat, seperti kanal berita daerah, agenda Bupati, dan agenda lainnya. ”.

Masalah lain adalah kurangnya koordinasi antara Petugas Pengolah Data dan Informasi (PEDASI) yang ada di PPID Pembantu dengan PPID Utama dalam

proses *updating* data. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Yudiarto Setiawan, ST, M.Eng sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

“sebelumnya yang mengupdate informasi ke portal PPID adalah pedasi yang ada di setiap OPD, namun belakangan ini kita stop sementara, karena pedasi men *share* data yang dikecualikan”.

Sedangkan menurut pendapat masyarakat, dari perspektif pengguna menilai bahwa keberadaan informasi yang disediakan dalam *webiste* PPID Kabupaten Sleman tidak sepenuhnya dapat dikatakan memiliki tingkat kebaruaran yang baik, informasi acap kali dinilai tidak *update* pada beberapa jenis konten, seperti informasi agenda kegiatan Pimpinan Pemerintah Kabupaten Sleman. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Alfansie, S. IP dari perwakilan Masyarakat umum Sebagai peneliti dan juga akademisi pada tanggal 24 Oktober 2019 mengatakan bahwa :

“secara umum memang *webiste* PPID Kabupaten Sleman sangat informatif, informasinya semua bisa diminta, walaupun sebagian informasi yang kita cari tidak diupload pada *webiste* namun kita bisa request langsung, ada form untuk permohonan informasi, kita bisa akujan. Namun jika lebih teliti lagi kita bisa lihat pada beberapa jenis informasi OPD tidak tersedia sama sekali”.

Dari hasil pengamatan peneliti, mengkonfirmasi kebenaran atas apa yang diungkapkan oleh informan di atas. Dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa benar terdapat konten yang tidak *update*.. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah ini.

Gambar 3.1
Tampilan Berita Pada *webiste* PPD I Kabupaten Sleman



Sumber : <https://ppid.slemankab.go.id/>, diakses pada tanggal 24 Desember 2019

Pada gambar 3.1 di atas menunjukkan bahwa konten berita yang disediakan yang sifatnya dinamis dan selalu *diupdate* setiap saat, namun kenyataannya hal tersebut tidak terjadi pada konten tersebut, berita yang masih terbit pada konten tersebut tercatat tanggal 29 November 2019 sebagaimana peneliti mengakses pada 24 Desember 2019, sehingga dengan demikian akan

memberikan dampak negatif terhadap penilaian keandalan kualitas informasi yang disediakan dalam *webiste* PPID Kabupaten Sleman.

B. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Sedangkan Parasuraman Dkk. (2001:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil dari pada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang

dilakukan oleh Pengelola *webiste* PPID guna memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan informasi. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa layanan informasi dengan menggunakan media *webiste* yang diberikan oleh PPID Kabupaten Sleman. Menurut Alvaro Rocha (2012:379) kualitas layanan pada *webiste* tersebut dapat ditinjau dari Keandalan (*Reliability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*).

1. Keandalan (*Reliability*)

Parasuraman Dkk. (2001:48) menyatakan bahwa substansi dari pelayanan yang andal dapat ditinjau dari bagaimana pegawai tersebut dapat mengerti tentang seluk beluk prosedur kerja, bagaimana pegawai dapat menguasai mekanisme kerja, dapat mengendalikan bila terjadi kesalahan dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur, dengan demikian dapat memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa setiap jenis pelayanan membutuhkan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Tabel 3.5
Sumber Daya Aparatur Menurut Jenis Kelamin Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2017

NO	Bidang	Laki – laki	Perempuan
1	Sekretariat	5	8
2	Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Pengendalian Telekomunikasi	11	-
3	Bidang Layanan e-Government dan Persandian	8	2
4	Bidang Informasi dan Komunikasi	2	6
	UPT LPSE	2	-
Jumlah (= ORANG)		28	16

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan RENSTRA Diskominfo Kabupaten Sleman 2017 - 2022

Pelaksanaan kegiatan Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman didukung oleh sumber daya aparatur dengan jumlah 44 pegawai, yang terdiri dari 17 pejabat struktural, 26 pejabat fungsional, dan 1 fungsional tertentu. Sumber daya aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika diperkuat oleh 28 tenaga berjenis kelamin laki-laki dan 16 orang perempuan.

Tabel 3.6
Sumber Daya Aparatur Menurut Jabatan. Dinas Komunikasi dan
Informatika Tahun 2017

No	BIDANG	STRUKTURAL	FUNGSIONAL TERTENTU	FUNGSIONAL UMUM
1	Sekretariat	4	1	-
2	Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Pengendalian Telekomunikasi	4	-	7
3	Bidang Layanan e-Government dan Persandian	4	-	6
4	Bidang Informasi dan Komunikasi	4	-	4
5	UPT LPSE	1	-	1
Jumlah (= ORANG)		17	1	26

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan RENSTRA Diskominfo Kabupaten Sleman 2017 – 2022

Sedangkan jika dilihat dari sumber daya aparatur menurut jabatannya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman memiliki 17 jabatan struktural, yang terdiri dari 4 berasal dari sekretariat, 4 dari Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Pengendalian Telekomunikasi, 4 dari Bidang Layanan e-Government dan Persandian dan 1 dari Bidang Informasi dan Komunikasi. Sedangkan untuk fungsional tertentu berjumlah 1 jabatan fungsional tertentu (pranata computer). Dan untuk fungsional secara keseluruhan berjumlah 26 pegawai yang terdiri dari Sekretariat dan Bidang.

Tabel 3.7
Sumber Daya Aparatur Menurut Jenjang Pendidikan Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2017

No	BIDANG	SD	SMP	SMA	D-1	D-2	D-3	D-4	S-1	S-2
1	Sekretariat		1	3	1	-	1	-	4	3
2	Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Pengendalian Telekomunikasi	-	-	4	-	-	1	-	4	2
3	Bidang Layanan e-Government dan Persandian	-	-	2	-	-	1	-	6	1
4	Bidang Informasi dan Komunikasi	-	-	1	-	-	-	-	3	4
5	UPT LPSE	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Jumlah (= ORANG)		0	1	10	1	0	3	0	17	12

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan RENSTRA Diskominfo Kabupaten Sleman 2017 – 2022

Jenjang pendidikan yang dimiliki oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri 1 orang berpendidikan Sekolah Menengah Pertama, 10 orang berpendidikan SMA 1 orang berpendidikan Diploma1, 3 orang berpendidikan diploma 3, 17 orang berpendidikan Strata-1 dan 12 orang berpendidikan Strata-2. Pendidikan dengan jenjang strata 1 (S-1) dan strata 2 (S-2) mendominasi jumlah terbanyak jenjang pendidikan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman.

Tabel 3.8
Sumber Daya Aparatur Menurut Golongan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2017

No	BIDANG	I	II	III	IV
1	Sekretariat		5	6	2
2	Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Pengendalian Telekomunikasi	-	2	9	-
3	Bidang Layanan e-Government dan Persandian	-	3	7	-
4	Bidang Informasi dan Komunikasi	-	-	7	1
5	UPT LPSE	-	-	2	-
Jumlah (= ORANG)		0	10	31	3

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan RENSTRA Diskominfo Kabupaten Sleman 2017 – 2022

Berdasarkan golongan kepangkatan aparatur sipil negara, Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri 0 orang menduduki golongan I, 10 orang golongan II, 31 orang golongan III, dan 3 orang golongan IV. Golongan III dan golongan II mendominasi menurut pangkat dan golongan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman.

Berdasarkan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Diskominfo Kabupaten Sleman dilihat dari jumlah pegawai dan tingkat pendidikan, menggambarkan bahwa jumlah pegawai yang ada telah mencukupi berdasarkan pada bidang masing-masing, disamping itu latar belakang pendidikan juga telah sesuai dengan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Noor Hidayati, S. Sos, M. Si, sebagai Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada tanggal 21 Oktober 2019, mengatakan :

“untuk saat ini jumlah pegawai pada lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman berjumlah 44 pegawai, dan jumlah tersebut masih dibilang mencukupi, begitu juga dengan penempatan pada posisi jabatan, hampir 80 % posisi telah disesuaikan berdasarkan dengan latar belakang pendidikan masing-masing”.

Pendidikan merupakan faktor yang perlu diperhatikan oleh suatu organisasi pemerintahan. Dengan pendidikan, dapat diperoleh gambaran tentang pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh pegawainya, walaupun tidak mutlak demikian, paling tidak pegawai tersebut memiliki kompetensi dalam bidang yang diembannya sehingga menghasilkan pegawai yang handal.

Jika dilihat dari latar belakang pendidikan, jabatan-jabatan pegawai Diskominfo Kabupaten Sleman secara keseluruhan telah diisi oleh pegawai berdasarkan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing, hal tersebut disebabkan oleh manajemen dan perencanaan sumber daya yang baik yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Sleman guna menciptakan pegawai-pegawai yang andal dalam bekerja secara profesional dan memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Ditambah salah satu penunjang keandalan pegawai Diskominfo Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan Informasi publik secara profesional kepada masyarakat adalah dengan melakukan pendidikan dan pelatihan (Diklat) dan

bimbingan teknis bagi pegawai jabatan kepala seksi dan eselon IV. Hal ini dilakukan sebagai upaya dalam mengembangkan sumber daya yang ada dalam organisasi tersebut, selain itu juga dapat meningkatkan pemahaman pegawai dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur yang ada pada bagian masing-masing bidang. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Noor Hidayati, S. Sos, M. Si, sebagai Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada tanggal 21 Oktober 2019 mengatakan :

“untuk memberikan pelayanan yang efektif dan profesional kepada masyarakat, salah satu program yang kita lakukan di Diskominfo adalah program fasilitas peningkatan SDM bidang komunikasi dan informasi berupa Diklat dan Bimtek, pegawai yang ada pada Diskominfo sering kita ikut sertakan ke pusat untuk mengikuti diklat, begitu juga dengan bimtek, bimtek juga sering dari diskominfo menyelenggarakannya, terutama kepala-kepala seksi. Karena kepala seksi merupakan pelaksana dari tugas operasional pada setiap Bidang”.

Sedangkan dari hasil laporan Rencana Kinerja Dinas Komunikasi dan Infomatika Kabupaten Sleman Tahun 2018 juga disebutkan adanya program fasilitas peningkatan SDM bidang komunikasi dan informasi, dalam program tersebut terdapat lima kegiatan yang dilakukan yaitu :

1. Bimbingan Teknis Bidang IT di aula Diskominfo Kabupaten Sleman.
2. Bimbingan Teknis Tata Kelola Data dan Tata Kelola Informasi Peserta PPID Pembantu Di Kampus UGM.
3. Bimbingan Teknis Supermarket Sampah di Kecamatan Godean.

4. Bimbingan Teknis Kehumasan; Workshop Bakohumas di Hotel Haris
Jogja.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Sleman dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik juga dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, dan Pranata Komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik adalah mereka yang memiliki kompetensi dibidang pengetahuan mengenai ilmu komunikasi, peraturan perundang-undangan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Parasuraman Dkk (2001:52) Daya tanggap diartikan sebagai pelayanan yang memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dalam pelayanan informasi berbasis *webiste* adalah sebagai sikap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, seperti syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar dalam mengajukan permohonan informasi.

Untuk memperoleh informasi yang ada pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman paling tidak terdiri dari dua cara. Pertama dengan cara mengakses secara langsung informasi yang sudah tersedia di dalam *webiste*, yang kedua adalah melalui pengajuan permohonan, di mana pengunjung tidak menemukan informasi yang dituju atau informasi yang dituju belum tersedia dalam *webiste*, sehingga harus mengajukan permohonan informasi. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Yudiarto Setiawan, ST, M.Eng sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

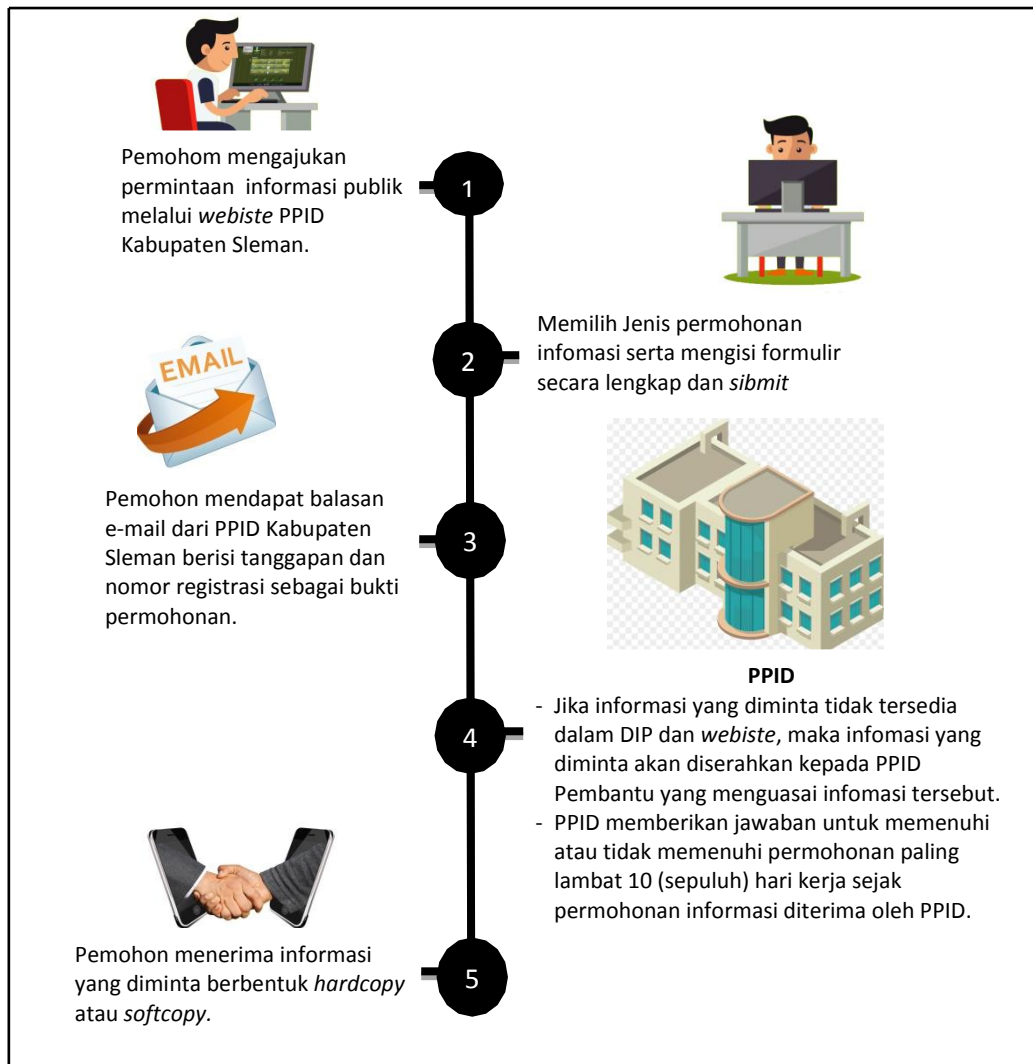
“untuk memperoleh informasi melalui *webiste* PPID Kabupaten Sleman dengan dua cara, pertama bisa akses secara bebas mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung, kedua adalah apabila ternyata informasi yang dibutuhkan ternyata tidak ada dalam *webiste* atau pengunjung tidak menemukannya, maka bisa melalui fitur “ajukan permohonan informasi” sehingga PPID akan menindak lanjuti permohonan tersebut. Namun jika tidak memiliki akses ke *webiste* PPID Kabupaten Sleman bisa langsung datang ke kantor Layanan Informasi Publik yang berada di Diskominfo Kabupaten Sleman”.

Permohonan informasi berhak mendapatkan pemberitahuan tertulis tentang diterima atau tidaknya permohonan informasi dalam jangka waktu 10 hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi oleh Badan Publik. Badan Publik dapat memperpanjang waktu untuk memberi jawaban tertulis 1×7 hari kerja dalam hal informasi yang diminta belum dikuasai atau didokumentasikan dan atau belum dapat diputuskan apakah informasi yang diminta termasuk informasi yang dikecualikan atau tidak. Sehingga 10 hari kerja ditambah 7 hari kerja.

Jika pemohon keberatan atas informasi yang diberikan, maka keberatan disampaikan kepada atasan badan publik, kedua atasan badan publik harus merespon atas keberatan dan memberikan informasi yang diminta selama 30 hari kerja. Ketiga jika selama 30 hari kerja tidak ada respon dari atasan badan publik maka pemohon informasi bisa menggugat badan publik ke Komisi Informasi daerah (KID) tingkat Provinsi atau ke Komisi Informasi Pusat (KIP) jika ditingkat provinsi belum terbentuk. Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa keberatan diajukan oleh Pemohon Informasi Publik dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1).

Dalam proses pengajuan permohonan informasi akan berlaku syarat dan prosedur-prosedur pelayanan permohonan. Mulai dari mengisi data formulir hingga mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon. Proses dan prosedur dalam pelayanan permohonan informasi dapat dilihat pada gambar 4.6 Di bawah ini.

Gambar 3.2
Prosedur layanan Permohonan Informasi Secara *online*
pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman



Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti dari <https://ppid.slemankab.go.id> dan SOP Pelayanan Permohonan Infomasi Publik, 2019

Berdasarkan Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik dalam pasal 26 menyatakan bahwa PPID harus memberikan jawaban untuk memenuhi permohonan informasi atau tidak memenuhi dengan disertai alasan, dalam waktu paling lambat 10 (sepuluh hari

kerja) sejak permohonan informasi diterima dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja. Jangka waktu untuk memenuhi permohonan informasi pada PPID Kabupaten Sleman telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Komisi Informasi. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Yudiarto Setiawan, ST, M.Eng sebagai Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik pada tanggal 18 Oktober 2019 mengatakan :

“jangka waktu respon PPID Kabupaten Sleman dari masyarakat yang mengajukan permohonan informasi publik paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, namun tidak semua yang kita proses itu 10 (sepuluh) hari, kadang dalam waktu 2 atau 3 hari kita sudah siap, tergantung keanekaragaman informasi yang diminta, atau informasi yang diminta telah tersedia. Apabila informasinya sudah ada dalam DIP atau sudah di upload kedalam *webiste*, maka kita tinggal kirim saja file yang diminta ke alamat e-mail yang bersangkutan, namun apabila informasi yang dimohonkan tidak tersedia dalam DIP atau *webiste*, maka kita diberi waktu 10 hari kerja untuk mengumpulkan data tersebut”.

Sedangkan menurut pendapat pengguna informasi, hal ini menjadi persoalan, karena mereka menilai prosedur dalam pelayanan permohonan informasi tersebut memiliki jangka waktu yang cukup lama, bahkan menunggu hingga lebih dari 10 (sepuluh) hari. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Saputra Rantona, S.I.Kom, M.I.Kom, dari perwakilan masyarakat umum sebagai peneliti dan juga akademisi pada tanggal 24 Oktober 2019 mengatakan bahwa :

“secara pribadi saya menilai bahwa respon dari PPID Kabupaten Sleman cukup lamban ketika melayani permohonan informasi, di samping juga aturannya sudah begitu. Dari pengalaman saya, ketika saya mengajukan permohonan informasi secara online, saya baru di kirimi e-mail

pemberitahuan setelah 13 (tiga belas) hari dari saya membuat permohonan informasi”.

Pernyataan diatas diperkuat dengan tanggapan Bapak Marsudi selaku anggota Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kecamatan Depok Kabupaten Sleman pada tanggal 28 Oktober 2019 mengatakan :

“jika memang harus menunggu sampai 15 hari kerja untuk mendapatkan informasi yang kita minta, saya kira itu waktu yang cukup lama, jika alasannya informasi tersebut belum ada berarti ada kesalahan manajemen data disana yang harusnya dievaluasi, agar data-data tersebut bisa terkumpul semua, sehingga ketika masyarakat mengajukan permohonan informasi, masyarakat tidak menunggu lama seperti ini”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa, secara prosedur pelayanan yang diberikan oleh PPID Kabupaten Sleman telah sesuai dengan ketentuan Peraturan dan SOP Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik, namun dari sudut pandang masyarakat selaku pengguna menilai bahwa jangka waktu yang diberikan cukup lama, sehingga memberikan kesan bahwa daya tanggap atau sikap melayani terhadap pemohon informasi publik sangat lamban.

Sedangkan jika dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dari survey yang telah dilakukan Secara keseluruhan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja dan pelayanan di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika mendapat nilai dengan kategori Memuaskan dan sangat

memuaskan. Nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman Tahun 2018 yaitu 79,09 periode survey 10 Juli s/d 13 Oktober 2018. Dengan jumlah responden 150 orang dengan lampiran data pada tabel 3.9 sebagai berikut

Tabel 3.9
Hasil Survey IKM Diskominfo Kabupaten Sleman 2019

No	Bidang	Nilai	Kategori
1	Sekretariat	78,5	Baik
2	Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Pengendalian Telekomunikasi	80,25	Sangat Baik
3	Bidang Layanan e-Government dan Persandian	79	Baik
4	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	78,87	Baik

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Diskominfo Kabupaten Sleman Tahun 2018

Survey IKM dilakukan terhadap sejumlah responden yang diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Pendapat tersebut dibagi menjadi 4 (empat) kategori penilaian dengan rentang mulai dari Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, dan Sangat Baik. Hasil survey mendapat nilai dengan kategori Memuaskan dan sangat memuaskan.

C. Kualitas Teknis (*Technical Quality*)

Menurut Alvaro Rocha (2012:380) kualitas teknis (*Technical Quality*) menggambarkan bagaimana kualitas konten (*content quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) dapat dirakit dan diaplikasikan dalam sebuah situs *webiste* secara

sistematis. Kualitas teknis didasarkan pada standar perangkat lunak (*software*) yang digunakan pada *webiste* seperti mengacu pada ISO/IEC 25010:2011 - *Systems and software engineering*. Sehingga dengan demikian dari kualitas teknis tersebut dapat dievaluasi atribut seperti bagaimana orientasi kegunaan (*usability*) terhadap penggunaannya dan bagaimana aksesibilitas (*accessibility*) *webiste* dapat memudahkan dan ditelusuri oleh penggunaannya.

1. Kegunaan (*Usability*)

Menurut ISO/IEC 25010 dalam Alves Dkk. (2014:2) *Usability* adalah sejauh mana produk yang diciptakan dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien dan pengguna merasa puas atas produk yang diberikan. Sedangkan menurut Nielsen (2012) kegunaan atau *usability* merupakan analisa kualitatif yang dapat menentukan seberapa mudah *user* dapat menggunakan antar muka suatu halaman web, suatu *webiste* yang disebut *usable* jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien dan memuaskan.

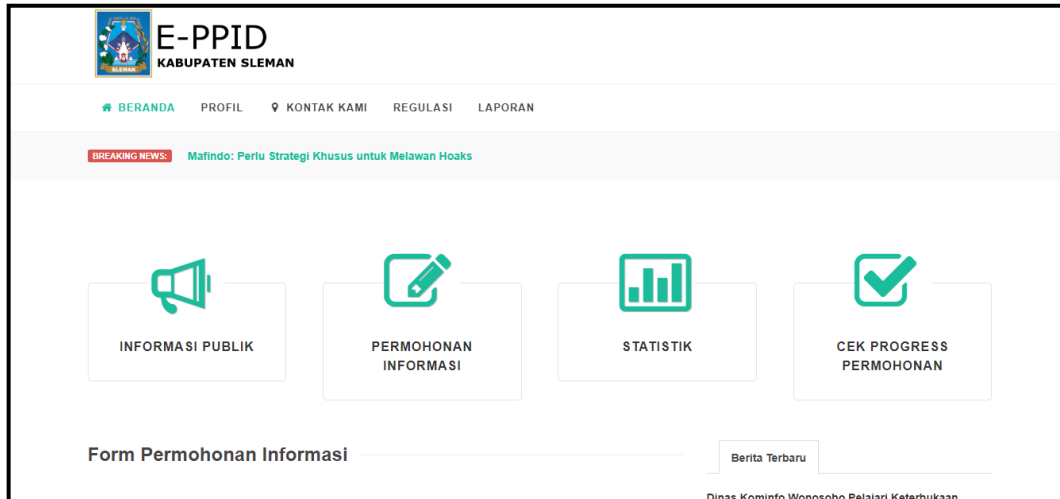
Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kegunaan atau *usability* merupakan kemudahan bagi *user* atau masyarakat dalam menggunakan *webiste* PPID Kabupaten Sleman secara efektif, efisien dan dapat memuaskan pengguna dengan tujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten Sleman. Dimensi kegunaan (*usability*) dapat dilihat mulai dari peta navigasi pada *webiste*, kinerja

(*performance*), waktu *download*, *webiste* mudah ditemukan, ukuran *font* (huruf), *background* warna, *layout*, tata letak logo, posisi fasilitas pencarian (*search engine*) hingga link penghubung.

Situs *webiste* pemerintah yang berfungsi sebagai media layanan informasi harus mampu menyediakan sistem navigasi yang baik sehingga mudah untuk dioperasikan oleh penggunanya. *Homepage* atau beranda pada suatu situs web identik dengan sampul suatu buku yang dipublikasi. Suatu bentuk *homepage* yang menarik akan mempunyai kesan tersendiri bagi pengunjung *webiste* untuk ingin mengetahui lebih jauh tentang konten dari *webiste* tersebut, karena *homepage* adalah pintu gerbang utama bagi setiap pengunjung yang datang ke situs tersebut.

Jika pada halaman awal saja sudah membingungkan pengguna dan sulit dalam mencari informasi yang dibutuhkan dapat menyebabkan penilaian yang negatif terhadap *webiste* yang dikunjungi. Oleh karena itu, penentuan bentuk *homepage* atau halaman beranda sangatlah penting untuk diperhatikan, salah satunya dengan mengatur tata letak menu-menu navigasi yang akan di tampilkan baik berupa menu utama, menu pilihan dan kanal konten lainnya.

Gambar 3.3
Tampilan Beranda *Webiste* PPID Kabupaten Sleman



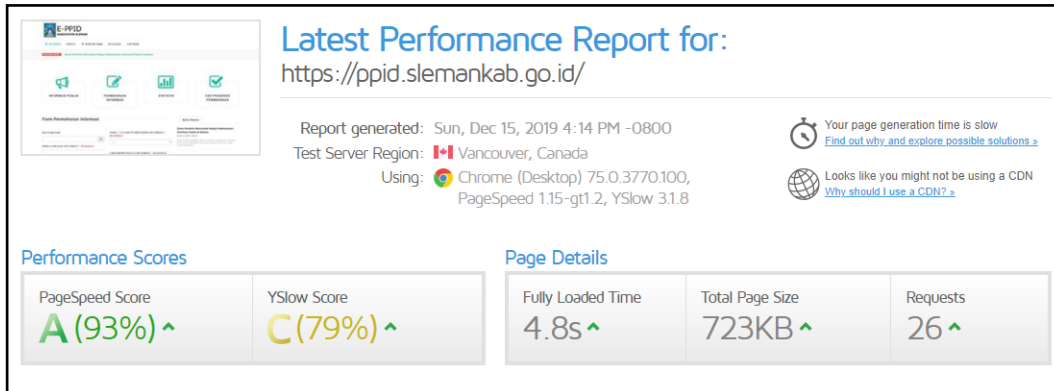
Sumber : <https://ppid.slemankab.go.id>, 2019

Dari gambar 3.3 di atas dapat dijelaskan bahwa tampilan *homepage* atau beranda *webiste* PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan sederhana dari segi penataan menu navigasi, hal tersebut bisa dilihat dari tata letak menu navigasi utama yang tersusun secara paralel pada bagian *header web*. Menu yang disediakan mulai dari menu Beranda, Profil, Informasi Publik, Permohonan Informasi, Statistik dan Cek progress Permohonan, sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Noor Hidayati, S. Sos, M. Si, sebagai Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada tanggal 21 Oktober 2019 mengatakan :

“pada awal pendiriannya, *webiste* PPID ini memang di desain sedemikian rupa agar masyarakat dengan mudah menggunakan layanan ini dengan baik, jadi orientasinya memang kepada masyarakat karena *webiste* ini khusus untuk layanan informasi, pengelola merancang agar menu-menu penting di tampilkan pada halaman awal, agar tidak susah mencari informasi yang diperlukan”.

Diukur dari aspek performa *webiste*, *usability webiste* PPID Kabupaten Sleman terbilang masih berada dibawah nilai rata-rata. Berdasarkan hasil uji coba analisa kecepatan *webiste* yang penulis lakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi analisa web *online* yang dengan alamat www.gtmetrix.com, dimana aplikasi *online* ini bertujuan untuk menganalisa *performance* dari sebuah situs *webiste* atau blog dengan cara memasukkan alamat domain *webiste* atau blog yang ingin kita analisa, sehingga akan keluar hasil dari analisa terebut berupa data-data seperti gambar 3.4 dibawa ini.

Gambar 3.4
Tampilan Analisis *Performance Webiste* Menggunakan GTmetrix



Sumber : <https://gtmetrix.com>, 2019

Dari uji performa *webportal* PPID Kabupaten Sleman dengan domain <https://ppid.slemankab.go.id> diketahui bahwa kecepatan *loading webiste* PPID Kabupaten Sleman yang dilakukan secara berulang sebanyak 3 kali menghasilkan

loading time yang berkisar antara 10.5 detik sampai dengan 11.89 detik, hal ini menunjukkan *speed loading webiste* PPID Kabupaten Sleman berada pada nilai rata-rata, dimana dalam standar kecepatan normal sebuah *webiste* adalah pada angka 10 sampai 15 detik. Sedangkan hasil analisis *page speed score* sebesar 93% atau berada pada *grade A*.

Sedangkan jika diukur dari sisi kemudahan dalam pencarian *webiste* PPID Kabupaten Sleman di internet dengan domain <https://ppid.slemankab.go.id> menggunakan alat pencari Google Web Search, hasilnya adalah *webiste* PPID Kabupaten Sleman dapat ditemukan dalam waktu antara 0.32 detik sampai dengan 0.44 detik. Hasil tersebut bisa disimpulkan cukup baik dari segi bagaimana kemudahan dalam pencarian *webiste* PPID Kabupaten Sleman di internet.

Dilihat dari bagaimana penyajian *font* (huruf) pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman bisa dikatakan tergolong standar dan wajar, hal ini bisa dilihat dari jenis huruf dan ukuran yang dimiliki. Dari jenis huruf yang disediakan adalah berupa huruf model *Arial* dan *Sans-serif* yang tersedia pada *BlinkMac System Font* Pada *Apple Operation System*. Kedua model huruf tersebut sangat dominan digunakan pada setiap tampilan *webiste* dengan ukuran huruf standar rata-rata 14.4 pixel yang menunjukkan bahwa huruf tidak terlalu besar dan tidak terlalu kecil. Jika dilihat dari *background* warna *webiste* PPID Kabupaten Sleman yaitu didominasi oleh warna khas Kabupaten Sleman. Warna tersebut adalah warna biru cerah, warna tersebut dipadukan dengan huruf yang berwarna putih, sehingga

menimbulkan kesan nyaman dalam berinteraksi dengan *webiste*, baik melihat dan membaca tulisan-tulisan yang ada.

Sedangkan untuk tampilan tata letak (*layout*) *webiste* PPID Kabupaten Sleman jika dilihat secara visual cukup sederhana namun sangat interaktif, hal ini dipengaruhi oleh tata letak konten dan ukuran konten yang seimbang (*balance*). Pada bagian atas (*header*) diisi oleh konten Logo sebagai tanda pengenal *webiste* dan menu navigasi utama. Tata letak berurutan menyamping, ukuran konten yang tidak terlalu besar memberikan kesan ideal. Dari hasil uji inspeksi pada elemen-elemen yang ada dalam *webiste* PPID Kabupaten Sleman, secara keseluruhan *webiste* PPID Kabupaten Sleman dapat dilihat pada resolusi (*screen resolution*) 1349 x 649 pixel pada layar (*page zoom*) 100%.

2. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Aksesibilitas (*Accessibility*) pada *website* adalah istilah umum yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana kemudahan serta peluang masyarakat dalam mengakses *webiste* yang digunakan. Dari hasil analisis penulis, aksesibilitas *webiste* PPID Kabupaten Sleman memungkinkan setiap orang untuk mengakses informasi yang disediakan pada *webiste*, selain itu, informasi juga dapat diakses menggunakan aplikasi khusus yang tersedia di *Play Store* android.

Dengan adanya kemungkinan bagi setiap orang untuk mengakses konten informasi pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman, sehingga akan menentukan sedikit banyaknya traffict pengunjung pada *webiste*, apakah itu menggunakan

versi desktop (laptop dan computer) peramban web layar kecil (telepon seluler, *smartphone, iPhone, blackberry*) dan lain-lain. Di samping itu, *webiste* juga harus memberikan kemudahan penggunaanya dalam memahami konten navigasi yang ada. kecepatan *webiste* atau *loading time* juga menjadi penting. Sehingga dengan demikian akan mempengaruhi jumlah pengunjung yang mengakses *webiste* PPID Kabupaten Sleman. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Dra. Eli Harliani, M.Si sebagai Ibu Noor Hidayati, S. Sos, M. Si, sebagai Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada tanggal 21 Oktober 2019 mengatakan:

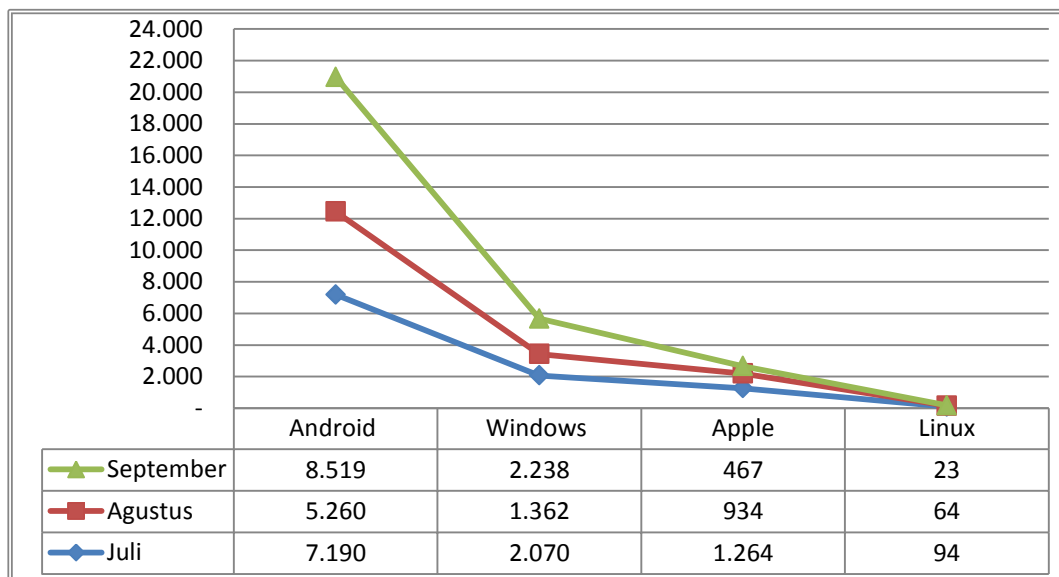
“aksesibilitas pada *webiste* PPID menjadi perhatian kita sebagai pengelola, karena sangat mempengaruhi masyarakat (*user*) ketika mengoperasikannya. Bagaimana bisa masyarakat mendapatkan informasi secara terbuka jika aksesnya tidak ada atau susah untuk ditelusuri oleh publik, sehingga didesainlah sedemikian rupa agar dapat memberikan akses kepada masyarakat dengan mudah, sehingga dapat mengakses informasi yang ada pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman”.

Jumlah traffict pengunjung pada *webiste* menjadi bagian penting dalam menilai seberapa baik *webiste* dapat diakses oleh penggunaanya. Hal ini karena jika jumlah pengunjung sedikit yang mengakses tiap konten yang ada pada *webiste*, menunjukkan bahwa *webiste* tersebut tidak banyak diakses oleh masyarakat. Pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman secara keseluruhan telah diakses oleh penggunaanya sebanyak 13.257.778 kali per tanggal 23 Juni 2017 hingga 9 November 2019

Berikut dibawah ini data jumlah pengunjung pada *webiste* PPID Kabupaten Sleman dengan menggunakan empat *Operation Sistem* tertinggi, yaitu

Adroid, Windows, Apple dan Linuk. Data pengunjung *webiste* ini diambil mulai dari bulan April, Mei dan Juni. Sebagaimana dapat dilihat pada grafik 4.5 Di bawah ini.

Grafik 3.2
Jumlah Pengunjung *webiste* PPID Kabupaten Sleman Bulan Juni, Agustus, September 2019



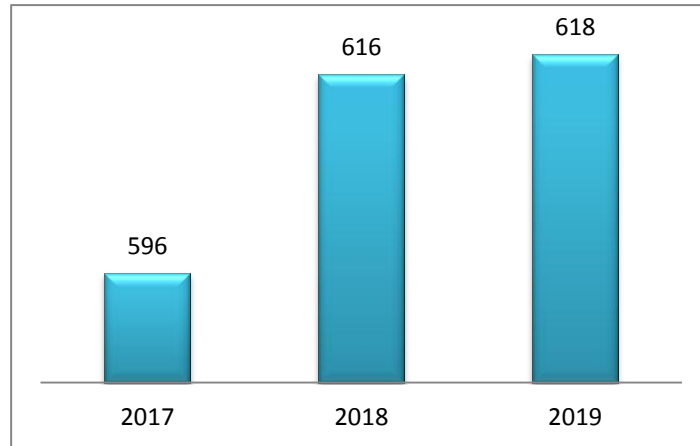
Sumber : <https://ppid.slemankab.go.id>, 2019

Dari grafik 3.1 di atas dapat dijelaskan bahwa pada bulan Juli 2019 jumlah yang mengakses *webiste* PPID Kabupaten Sleman sebanyak 11.274 pengunjung, yang terbagi dari pengguna Android sebanyak 8.519 kali akses, pengguna Windows sebanyak 2.238 kali akses, pengguna Apple sebanyak 467 kali akses dan pengguna Linux sebanyak 23 kali akses. Sedangkan pada bulan Agustus 2019 jumlah yang mengakses *webiste* PPID Kabupaten Sleman sebanyak 7.620 yang terbagi dari pengguna Android sebanyak 5.260 kali akses, pengguna Windows

sebanyak 1.362 kali akses, pengguna Apple sebanyak 934 kali akses dan pengguna Linux sebanyak 64 kali akses. Pada bulan September 2019 total jumlah yang mengakses *webiste* PPID Kabupaten Sleman sebanyak 10.618 kali akses, yang terbagi dari pengguna Android sebanyak 7.190 kali akses, pengguna Windows sebanyak 2.070 kali akses, pengguna Apple sebanyak 1.264 kali akses dan pengguna Linux sebanyak 94 kali akses. Secara keseluruhan, pengguna dengan OS Android menempati posisi paling tinggi mengakses *webiste* PPID Kabupaten Sleman dengan jumlah 20.969 kali akses.

Aksesibilitas *webiste* yang mudah tentu akan berdampak pada peningkatan pelayanan permohonan data dan informasi oleh masyarakat kepada PPID Kabupaten Sleman, hal tersebut dapat dideskripsikan dari data jumlah permohonan informasi publik dari tahun ke tahun terus meningkat. Untuk mengetahui berapa jumlah masyarakat yang melakukan permohonan informasi publik melalui *webiste* PPID Kabupaten Sleman yang dihitung mulai dari tahun 2015 hingga 2017 seperti pada grafik 3.2 Dibawah ini.

Grafik 3.3
Jumlah Permohonan Informasi Publik Pada PPID Utama Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2017, 2018, 2019



Sumber : Laporan Tahunan Permohonan Informasi Publik Pada PPID Utama Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2017, 2018 dan 2019

Dari hasil laporan tahunan permohonan informasi publik pada PPID Utama Pemerintah Kabupaten Sleman bahwa terjadi peningkatan permohonan informasi setiap tahunnya. Tahun 2017 jumlah pemohon informasi kepada PPID Utama sebanyak 596 pemohon, sedangkan tahun 2018 dengan jumlah permohonan paling banyak yaitu 616 pemohon, dan pada tahun 2019 jumlah pemohon berbeda tipis dengan 2018 yaitu sebanyak 618 pemohon. Dari data tersebut menunjukkan adanya nilai positif atas peningkatan akses informasi publik oleh masyarakat melalui *webiste* PPID Kabupaten Sleman.

Berdasarkan penerapan sistem keterbukaan informasi yang mudah digunakandan aksesibilitas *webiste* yang tinggi, sehingga menjadikan Pemerintah

Kabupaten Sleman menorehkan prestasinya dengan mendapat Anugerah Inovasi Implementasi Keterbukaan Informasi Publik 2019 dari Komisi Informasi Daerah DIY. Penghargaan diberikan Wakil Gubernur (Wagub) DIY KGPAA Paku Alam X kepada Wakil Bupati (Wabup) Sleman Sri Muslimatun di Yogyakarta pada bulan September 2019 Sumber: <https://jateng.sindonews.com/read/9346/1/sleman-raih-anugerah-informasi-keterbukaan-publik-2019-1569654554>. diakses pada tanggal 26 Oktober 2019.

Ketua Komisi Informasi Daerah DIY, Hazwan Iskandar Jaya menjelaskan, indikator untuk menilai informasi publik meliputi penyebaran kuisisioner, pencermatan website badan publik, visitasi dan presentasi. Penilaian penganugerahan dilakukan oleh Balai Pengembangan SDM dan Penelitian (BPSDMP) bekerja sama dengan Universitas Aisiyah (Unisa) Yogyakarta.