Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: galungwaknook@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 20130-20134

Analisis Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) terhadap Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kota Payakumbuh

Megi Efriater[1]✉, Tun Huseno[2]

[12] Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi
Corresponding Author: Megi Efriater, e-mail: viviredaelvira@gmail.com

Published: April, 2026

ABSTRAK

Pasca diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pemerintah dituntut untuk mewujudkan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan partisipatif melalui optimalisasi peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Namun, dalam praktiknya, implementasi keterbukaan informasi publik di Kota Payakumbuh masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya pemanfaatan layanan informasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta lemahnya koordinasi antar perangkat daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran PPID Kota Payakumbuh dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab tingginya tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara struktural dan administratif, PPID Kota Payakumbuh telah menjalankan fungsinya dengan cukup baik, ditandai dengan tersedianya sistem layanan informasi berbasis website dan adanya standar operasional prosedur yang jelas. Namun, secara fungsional pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat kendala pada aspek koordinasi, keterbatasan SDM, sarana prasarana, serta kesiapan data dari perangkat daerah. Selain itu, keterbukaan informasi yang disajikan masih cenderung administratif dan belum sepenuhnya mencerminkan transparansi yang komprehensif. Kesimpulannya, peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik di Kota Payakumbuh sudah berjalan, namun belum optimal, sehingga diperlukan penguatan kelembagaan melalui peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sistem koordinasi dan manajemen data, serta peningkatan komitmen seluruh perangkat daerah guna mewujudkan pelayanan informasi publik yang lebih efektif dan transparan.

Kata Kunci: Informasi Publik, Keterbukaan, Peran PPID

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pasca-Reformasi 1998, Indonesia mengalami transisi dari era Orde Baru yang tertutup menuju pemerintahan terbuka dengan tuntutan kuat atas hak masyarakat untuk mengetahui informasi publik (*right to know*) (Supriyadi et al., 2025). Hal ini diformalkan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang mewajibkan badan publik menyediakan informasi secara terbuka kecuali yang dikecualikan sebagai rahasia negara (Republik Indonesia, 2008) (Rani, 2026); (Gusman, 2022). UU ini bertujuan mewujudkan tata kelola transparan, akuntabel, dan partisipatif, dengan pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta Komisi Informasi Daerah (KID) sebagai pengawas (Paruntu & Silalahi, 2025); (Rosyid, 2014). Di Kota Payakumbuh, implementasi diatur oleh Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2020 dan Keputusan Walikota Nomor 500.12.11.3/24.3.310/WK-PYK/2024, yang mengelola layanan informasi secara profesional untuk mendukung *good governance*.

Penerapan KIP di Payakumbuh menunjukkan upaya positif melalui PPID yang berfungsi sebagai penghubung informasi, dengan website ppid.payakumbuhkota.go.id sejak 2016. Namun, data menunjukkan total pengunjung hanya 34.913 hingga 2024, atau sekitar 23 orang per hari dari populasi 149.083 jiwa, mengindikasikan rendahnya pemanfaatan (Pemerintah Kota Payakumbuh, 2024). Observasi awal mengungkap kendala seperti kurangnya SDM ahli, infrastruktur IT terbatas, resistensi birokratis, serta proses layanan yang lambat dan rumit, yang berdampak pada indeks layanan PPID yang rendah. Peran PPID sangat penting sebagai garda terdepan dalam pelayanan informasi publik. PPID bertanggung jawab untuk menjamin bahwa masyarakat dapat mengakses informasi secara cepat, mudah, dan transparan sesuai dengan standar layanan informasi publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Komisi Informasi Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Tentang Standar Layanan Informasi Publik (Saputra et al., 2023).

Kebijakan keterbukaan informasi publik yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Payakumbuh menjadi fondasi penting bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang dianggap vital dan berpengaruh terhadap kehidupan mereka secara luas. Setiap warga negara memiliki hak untuk mengakses informasi yang bermanfaat guna menunjang pengembangan diri, baik secara pribadi maupun dalam lingkungan sosial. Berdasarkan kebijakan tersebut, pemerintah sebagai lembaga pelayanan publik diharapkan dapat menjalin kemitraan strategis dengan masyarakat melalui sikap yang transparantif, responsif, dan komunikatif merupakan salah satu langkah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*).

Namun, berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan pejabat dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Payakumbuh yang menjadi induk organisasi dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah (PPID) Kota Payakumbuh itu sendiri dalam implementasi kebijakan layanan informasi dan dokumentasi terhadap keterbukaan informasi publik masih belum maksimal dan masih banyak kendala-kendala yang dihadapi yang berakibat rendahnya indeks layanan kelembagaan melalui laman portal https://ppid.payakumbuhkota.go.id/ ditemukan penyelenggaraan layanan informasi Pemerintah Kota Payakumbuh yang dibentuk sejak tahun 2016 dan pelaksanaanya pada tahun 2020 dengan Total Pengunjung sebesar 34.913 orang berdasarkan hitungan penulis dalam durasi tersebut didapat dalam 1 hari diperkirakan pengunjung di web tersebut hanya berkisar lebih kurang 23 orang dengan jumlah penduduk Kota Payakumbuh sebesar 149,08 ribu jiwa berdasarkan data Tahun 2024. Hal ini juga diperkuat tingginya indeks ketidakpuasan pengguna data terhadap layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah (PPID) Kota Payakumbuh sebesar 35, 3 %, cukup puas 30,8 % dan penilaian terhadap indeks sangat puas hanya 2,5 %.

Penelitian ini menawarkan kebaharuan dengan menganalisis manajemen tata kelola PPID Payakumbuh pasca-Keputusan Walikota 2024, yang belum banyak dikaji dibandingkan studi sebelumnya yang fokus pada era 2020 (Ulfah & Pambudi, 2023); (Aprilya & Fadhlain, 2022). Pendekatan ini mengintegrasikan data real-time website dan indeks kepuasan terkini, berbeda dari penelitian nasional yang bersifat umum. Meski regulasi KIP telah matang, terdapat kesenjangan antara komitmen formal dan implementasi di Payakumbuh, seperti ketimpangan layanan antar-perangkat daerah akibat SDM dan infrastruktur tidak merata (Chairunnisa et al., 2023). Studi sebelumnya kurang mengeksplorasi resistensi birokratis spesifik di tingkat kota kecil, sehingga penelitian ini mengisi gap dengan identifikasi kendala empiris untuk rekomendasi perbaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen kelembagaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah (PPID) Kota Payakumbuh dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab tingginya indeks ketidakpuasan layanan PPID di Kota Payakumbuh.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan fenomena penyelenggaraan layanan informasi PPID Kota Payakumbuh secara mendalam di lingkungan alami. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dengan analisis induktif, menekankan pemahaman makna daripada generalisasi, sebagaimana diuraikan Creswell (2010) bahwa penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data melalui purposive dan snowball sampling serta triangulasi untuk menangkap kompleksitas masalah. Penelitian dilaksanakan di Pemerintah Kota Payakumbuh,

dengan fokus utama pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), khususnya Bidang Kehumasan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis Diskominfo dalam merumuskan kebijakan komunikasi dan informasi publik sesuai UU No. 14 Tahun 2008.

Data primer diperoleh dari informan kunci seperti Kepala Diskominfo Bidang Kehumasan (PPID utama), informan pendukung berupa dua admin media sosial PPID, serta informan tambahan dari pihak terkait melalui wawancara intensif. Data sekunder berasal dari studi kepustakaan, dokumen resmi seperti Perwali No. 44/2020 dan Kepwal No. 500/2024, serta literatur terkait keterbukaan informasi (Nasution, 2003; Kriyantono, 2006). Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi intensif terhadap operasional PPID dan website ppid.payakumbuhkota.go.id, wawancara mendalam tatap muka dengan perekam suara untuk tangkapan respons autentik, serta dokumentasi dokumen relevan. Data sekunder dikumpul dari literatur dan laporan resmi, dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu untuk validitas (Suyanto, 2005). Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman (1994) dengan tiga tahap: reduksi data (pengkodean dan kategorisasi tema kendala PPID), penyajian data (narasi, tabel, diagram), serta penarikan kesimpulan/verifikasi melalui triangulasi. Proses ini bersifat siklus untuk mengungkap pola birokratis dan rekomendasi perbaikan, diuji keabsahannya via member check, peer debriefing, dan audit trail.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, yaitu menganalisis peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Payakumbuh dalam mendukung penyelenggaraan keterbukaan informasi publik serta kontribusinya dalam memenuhi hak masyarakat atas informasi dan meningkatkan transparansi pemerintahan daerah, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum PPID Kota Payakumbuh telah menjalankan fungsi kelembagaannya sebagai garda terdepan dalam layanan informasi publik, namun belum sepenuhnya optimal dalam pelaksanaannya. Hal ini terlihat dari data literasi layanan yang menunjukkan bahwa PPID secara aktif menyediakan informasi publik melalui website resmi dengan total 6.205 entri data yang dapat diakses masyarakat. Selain itu, tingginya angka layanan informasi yang mencapai 9.612 permintaan menunjukkan adanya kebutuhan dan minat masyarakat yang besar terhadap akses informasi publik. Namun demikian, jumlah permintaan informasi formal pada tahun 2024 yang hanya sebanyak tiga permohonan serta tidak adanya sengketa informasi publik mengindikasikan bahwa meskipun akses telah tersedia, pemanfaatan mekanisme formal layanan informasi belum sepenuhnya optimal, atau masyarakat lebih banyak mengakses informasi secara langsung melalui portal tanpa melalui prosedur permohonan resmi.

Lebih lanjut, jika dilihat dari distribusi jenis informasi yang tersedia, ditemukan adanya ketimpangan yang cukup signifikan, seperti minimnya informasi kategori "setiap saat" yang seharusnya menjadi informasi wajib yang diperbarui secara berkala, serta sangat rendahnya publikasi produk hukum. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik yang dijalankan masih cenderung bersifat administratif dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip transparansi yang komprehensif. Dengan kata lain, keberadaan sistem informasi publik yang telah dibangun belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas dan konsistensi penyediaan informasi oleh perangkat daerah sebagai pengampu data.

Hasil wawancara pada level top manajemen memperkuat temuan tersebut, di mana secara normatif PPID telah berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan didukung oleh komitmen pimpinan daerah yang kuat terhadap keterbukaan informasi. PPID juga telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas serta melakukan evaluasi kinerja secara berkala melalui laporan tahunan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala pada aspek manajerial, terutama dalam hal koordinasi antar perangkat daerah yang menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan data. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan informasi publik belum sepenuhnya tercapai karena adanya kesenjangan antara sistem yang telah dirancang dengan implementasi di lapangan.

Pada level middle manajemen, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem layanan dan mekanisme operasional telah tersedia dan berjalan, efektivitasnya masih terhambat oleh kesiapan teknis dari masing-masing perangkat daerah. Keterlambatan dalam penyediaan data, kurangnya

koordinasi, serta belum meratanya pemahaman mengenai keterbukaan informasi publik menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan. Selain itu, hasil evaluasi melalui indeks layanan yang belum memuaskan menunjukkan bahwa upaya perbaikan masih perlu dilakukan secara lebih sistematis dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, peran PPID sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat sudah terlihat, namun belum sepenuhnya mampu mendorong partisipasi publik secara langsung dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Sementara itu, pada level low manajemen, ditemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana menjadi kendala utama dalam pelaksanaan layanan informasi publik. Jumlah personel yang terbatas serta belum adanya tenaga yang memiliki sertifikasi khusus di bidang informasi publik menyebabkan beban kerja tidak seimbang dengan tuntutan layanan. Di sisi lain, keterbatasan fasilitas seperti perangkat komputer dan alat pendukung lainnya turut memengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, pelaksanaan layanan tetap berjalan, yang menunjukkan adanya komitmen dari pelaksana teknis meskipun dalam kondisi keterbatasan.

Hasil triangulasi dengan pihak pengampu data (outside management) semakin menegaskan bahwa permasalahan utama dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik di Kota Payakumbuh terletak pada aspek koordinasi dan kesiapan data. Pola koordinasi yang masih bersifat reaktif hanya dilakukan ketika ada permintaan informasi menunjukkan belum adanya sistem manajemen data yang terintegrasi dan proaktif. Selain itu, pemahaman yang belum merata terkait klasifikasi informasi publik dan informasi yang bersifat rahasia juga menjadi hambatan dalam penyediaan data yang cepat dan akurat. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan layanan serta belum optimalnya pemenuhan hak masyarakat atas informasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peran PPID Kota Payakumbuh dalam mendukung keterbukaan informasi publik sudah berjalan secara struktural dan administratif, namun belum optimal secara fungsional dan implementatif. PPID telah berkontribusi dalam menyediakan akses informasi dan menjadi media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi kontribusi tersebut masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi sumber daya, koordinasi, maupun budaya kerja di lingkungan perangkat daerah. Dengan demikian, untuk meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah dan memenuhi hak masyarakat atas informasi secara lebih optimal, diperlukan penguatan kelembagaan PPID melalui peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sistem koordinasi dan manajemen data, serta penguatan komitmen seluruh perangkat daerah dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi publik secara konsisten dan berkelanjutan.

Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan merumuskan pemetaan responden berdasarkan tingkat level manajemen dengan porsi pertanyaan sesuai dengan levelnya yakni top, midle dan low manajemen yang berada dalam lingkungan sistem sebagai penyelenggara layanan Pejabat Pengelola Informasi Publik (PPID) Kota Payakumbuh. Dan kemudian untuk triangulasi keabsahaan data terhadap pernyataan manajemen dalam hal ini penulis juga menambahkan responden dari luar lingkungan sistem yang nantinya sebagai informasi pembanding dari pernyataan-pernyataan yang didapat dari lingkungan sistem layanan.

Dari analisa dan pembahasan yang penulis lakukan didapat hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pejabat Pengelola Informasi Publik (PPID) Pemerintah Kota Payakumbuh sudah terlaksana cukup baik. Namun demikian masih perlu ditingkatkan, terutama peningkatan terhadap kapasitas, kuantitas dan kompetensi SDM pengelola informasi dan dokumentasi publik, pengadaan sarana dan prasarana dan kordinasi dalam hal menjalankan dan mengelola serta pelayanan informasi.
2. Pejabat Pengelola Informasi Publik (PPID) Pemerintah Kota Payakumbuh telah memiliki struktur dan komitmen dasar yang cukup kuat dalam menjalankan keterbukaan informasi publik. Meskipun begitu, tantangan operasional seperti keterbatasan SDM, anggaran, dan kesiapan data dari perangkat daerah masih menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Payakumbuh dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik telah berjalan secara struktural dan administratif dengan cukup baik, ditandai oleh adanya sistem layanan informasi berbasis website, standar operasional prosedur, serta

komitmen kelembagaan dalam menyediakan akses informasi kepada masyarakat. Namun, secara fungsional implementasinya belum optimal karena masih terdapat berbagai kendala, terutama pada aspek koordinasi antar perangkat daerah, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta minimnya sarana dan prasarana pendukung. Selain itu, ketersediaan dan distribusi informasi publik belum merata dan masih cenderung bersifat administratif, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan prinsip transparansi yang komprehensif. Rendahnya pemanfaatan layanan informasi serta tingginya tingkat ketidakpuasan masyarakat juga menunjukkan adanya kesenjangan antara sistem yang telah dibangun dengan praktik di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan kelembagaan PPID melalui peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sistem koordinasi dan manajemen data, serta peningkatan komitmen seluruh perangkat daerah agar penyelenggaraan keterbukaan informasi publik dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan.

REFERENCES

Aprilya, D., & Fadhlain, S. (2022). *Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Kabupaten Simeulue Dalam Pelayanan Dan Keterbukaan Informasi Publik*. *3*(6), 752–763. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.59141/Jist.V3i06.444

Chairunnisa, L. L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Di Kota Serang. *Jurnal Ilmu Administrsi Negara (Asian)*, *11*(02), 31–45. Https://Doi.Org/10.47828/Jianaasian.V11i1.158

Gusman, D. (2022). Pembatasan Hak Atas Informasi Publik Di Indonesia. *Uir Law Review*, *6*(2), 90–98.

Paruntu, N. K., & Silalahi, W. (2025). Realisasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Lingkup Kementerian Dalam Menunjang Pembaharuan Sistem Hukum Nasional (Pshn). *Jurnal Usm Law Review*, *8*(2), 5–8.

Rani. (2026). Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Dasar Gugatan Di Pengadilan Tata Usaha. *Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum*, *9*, 44–52.

Rosyid, M. (2014). Urgensi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Manajemen Pembangunan Ekonomi. *Bisnis*, *2*(1).

Saputra, R. F. A., Tarigan, J., & Hardayani, Y. (2023). *Implementasi Website Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dalam Keterbukaan Informasi Publik*. *12*(1), 144–153.

Supriyadi, Y., Hidayat, T. Imam, H.E, H., Putri, N. T., Fadliah, D., & Faturohman, I. R. (2025). Perkembangan Demokrasi Indonesia Pasca Reformasi 1998 Dalam Lingkup Hubungan Warga Negara Dengan Negara Dalam Presfektif Hukum. *Civic Edu: Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, *7*(2), 20–27.

Ulfah, F., & Pambudi, A. (2023). Kinerja Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Pemerintah Kabupaten Bantul Dalam Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik. *Journal Of Public Policy And Administration Research*, *08*. Https://Doi.Org/10.21831/Joppar.V8i6.20727