

---

## STRATEGI DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA CILEGON

Titi Stiawati\*, Mega Okta Noerisma

Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

---

### Abstract

*This research aims to find and describe the appropriate strategy implemented by the Cilegon City Communication and Information Service in Public Information Services. The theory used as a reference in this research is the strategic management theory put forward by Wheelen and Hunger (2012:15) which consists of 4 basic elements, namely environmental observation, strategy formulation, strategy implementation, evaluation and control. This study uses a qualitative method with data analysis through interview results, observation, and documentation. The results of the study indicate that the Strategy in Public Information Services at the Cilegon City Communication and Information Service has experienced quite good improvement compared to before, especially in terms of the evaluation carried out. However, there are still challenges such as the lack of human resources in managing public information services, the lack of HR capabilities in mastering the information material needed by the community, and the low participation of the community in utilizing the freedom to obtain information. In addition, the provision of public information through electronic media, especially websites, is considered incomplete and not always well updated. Lack of coordination with local government agencies is also an obstacle to comprehensive information management*

*Keywords: Public Information, Human Resources (HR), Transparency, Strategy.*

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan serta menggambarkan bagaimana Strategi yang tepat dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon Dalam Pelayanan Informasi Publik. Teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini ialah teori manajemen strategi yang dikemukakan oleh Wheelen dan Hunger (2012:15) terdiri dari 4 elemen dasar yaitu pengamatan lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi dan kontrol. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisa data melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi dalam Pelayanan Informasi Publik pada Diskominfo Kota Cilegon telah mengalami peningkatan yang cukup baik dibandingkan sebelumnya terutama dalam hal evaluasi yang dilakukan. Namun, masih terdapat tantangan seperti kurangnya sumber daya manusia dalam mengelola pelayanan informasi publik, kurangnya kemampuan SDM dalam penguasaan materi informasi yang dibutuhkan masyarakat, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan kebebasan untuk memperoleh informasi. Selain itu, penyediaan informasi publik melalui media elektronik, terutama *website*, dinilai belum lengkap dan tidak selalu *terupdate* dengan baik. Kurangnya koordinasi dengan instansi pemerintah daerah juga menjadi hambatan dalam pengelolaan informasi yang komprehensif.

**Kata Kunci:** Informasi Publik, Sumber Daya Manusia (SDM), Transparansi, Strategi

### Article history:

Submission: Oktober 31, 2024

Revised: November 23, 2024

Accepted: December 01, 2024

Published: December 10, 2024

\*Corresponding author

Email: [titi.stiawati@untirta.ac.id](mailto:titi.stiawati@untirta.ac.id)

## PENDAHULUAN

Indonesia secara normatif telah mengatur dan mengakui keterbukaan informasi publik serta hak atas informasi sebagai bagian dari hak asasi manusia melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin pengakuan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak masyarakat terhadap informasi publik (WIBOWO, 2013). Derasnya arus globalisasi menyebabkan kebutuhan masyarakat juga semakin meningkat terutama kebutuhan akan informasi (Sulaiman., 2014). Hak untuk memperoleh informasi adalah Hak Asasi Manusia (HAM). Informasi merupakan kebutuhan dasar bagi setiap individu untuk mengembangkan pengetahuan pribadi dan memahami lingkungan sosialnya. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena semakin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut semakin dapat dipertanggungjawabkan (Pinangkaan, 2016). Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategi mencegah praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), dan terciptanya pemerintahan yang baik (UU Pemerintah RI, 2008).

Lahirnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik merupakan prestasi bangsa dalam rangka mewujudkan demokrasi bangsa, dimana salah satu ciri kehidupan demokrasi adalah keterbukaan. Keterbukaan Informasi Publik menjadi salah satu sarana untuk meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan badan publik yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. (Nababan, 2020) menyatakan bahwa keterbukaan informasi memiliki dampak positif dengan mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial dan budaya. Oleh karena itu, badan publik memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi publik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008. Setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik yang berkaitan dengan badan publik tersebut untuk masyarakat luas (UU Pemerintah RI, 2008).

Pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Indonesia sendiri sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 dan sejauh ini sudah dibentuk lembaga-lembaga informasi bagi pelayanan informasi publik yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menurut Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik (Efendi, I., Budiati, A., & Ismanto, 2014). Dalam pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik, seluruh jajaran pejabat publik harus menjadi lebih transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan publik yang sebaik-baiknya karena pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik bukan semata-mata tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi saja, tetapi menjadi tugas badan publik beserta seluruh sumber daya manusianya. Dengan demikian pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik diharapkan dapat mendorong penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara menjadi lebih demokratis (Mulyanto, 2012). Melaksanakan keterbukaan informasi publik adalah bentuk nyata dari pelaksanaan demokrasi melalui pengungkapan informasi untuk mencapai *good governance* dan *clean governance* (Azka & Najicha, 2022).

Terkait dengan hal ini, peran pemerintah tidak hanya terfokus pada aspek politik, tetapi juga berperan efektif dalam membangun hubungan yang transparan dan akuntabel antara pemerintah dan masyarakat (Iswanto, 2015). Dengan berlakunya Undang-Undang

Keterbukaan Informasi Publik, terdapat keterkaitan antara dua entitas, yaitu pemohon informasi (masyarakat/publik) dan pihak yang memberikan layanan informasi yaitu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk memberikan pelayanan informasi public (Bila, 2023). Dalam mengelola layanan keterbukaan informasi publik, badan publik diwajibkan untuk menyediakan fasilitas berupa informasi publik yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, seperti yang diamanatkan oleh UUD 1945 Pasal 28J, selain memiliki hak atas informasi publik, masyarakat memiliki kewajiban juga untuk mematuhi berbagai peraturan dan mekanisme dalam mendapatkan dan menggunakan informasi tersebut.

Gambar 1 Alur Permohonan Informasi Publik

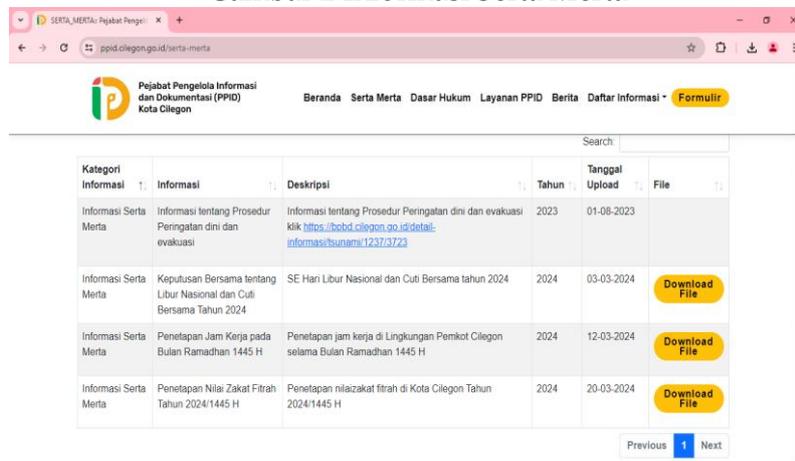


Source: Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Cilegon, 2023

Gambar 1 menjelaskan alur permohonan informasi publik yang harus dilakukan oleh pemohon informasi publik baik perorangan maupun organisasi. Pemohon dapat membuat permohonan informasi publik melalui *website* dan datang langsung. Pemohon membawa berkas persyaratan ke PPID Utama atau Pembantu dan mengisi Formulir Permohonan Informasi di Meja Informasi. Jika berkas lengkap, pemohon mendapatkan Nomor Pendaftaran dan Tanda Terima Permohonan, kemudian menunggu proses selama 7-10 hari kerja. Jika puas dengan informasi yang diterima, proses selesai. Jika tidak puas, pemohon bisa mengajukan keberatan dalam 30 hari kerja dan akan ditanggapi oleh atasan PPID dalam maksimal 30 hari kerja.

Dalam upaya menyelenggarakan pemerintahan di provinsi Banten, penerapan tata kelola pemerintahan yang efektif sangat diperlukan. Dari delapan kabupaten/kota di provinsi Banten, Kota Cilegon menjadi fokus penelitian karena dikenal sebagai Kota Industri dengan banyak perusahaan besar yang berdiri di sana, ini memungkinkan masyarakat untuk memahami bagaimana perusahaan-perusahaan tersebut beroperasi termasuk dampaknya pada lingkungan kesehatan dan keamanan.

**Gambar 2 Informasi Serta Merta**



Source: <https://ppid.cilegon.go.id> (diakses pada Senin, 3 Juni 2024)

Namun, berdasarkan gambar 2 terlihat bahwa informasi yang tersedia di *website* PPID Kota Cilegon masih kurang memadai terkait dengan lingkungan industri di Kota Cilegon. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam proses pengumpulan dan penyebaran informasi. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah Kota Cilegon perlu meningkatkan upaya pengumpulan dan penyebaran informasi yang relevan tentang lingkungan industri, serta memastikan transparansi dan aksesibilitas data bagi masyarakat. Kemudian, perlu diketahui bahwa Pemerintah Kota Cilegon dari sejak lahirnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan penilaian atau monitoring evaluasi dari Komisi Informasi Provinsi Banten, Kota Cilegon selalu mendapatkan peringkat satu dari bawah selama tahun 2019-2022.

**Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Penilaian Monev Peningkatan Kabupaten/Kota Provinsi Banten Tahun 2019 - 2023**

NO	NAMA BADAN PUBLIK	2019	2020	2021	2022	2023
1.	Pemerintah Kota Tangerang Selatan	96,88	94,37	98,45	91,38	98,53
2.	Pemerintah Kabupaten Serang	91,75	81,36	92,48	92,55	98,37
3.	Pemerintah Kabupaten Tangerang	82,92	87,33	95,4	93,56	97,87
4.	Pemerintah Kota Serang	92,5	85,32	87,25	92,23	97,80
5.	Pemerintah Kota Cilegon	60,34	0	60,62	60,05	97,20
6.	Pemerintah Kabupaten Pandeglang	91,13	72,05	88,54	77,77	93,14
7.	Pemerintah Kota Tangerang	92,75	86,92	93,27	91,81	92,25
8.	Pemerintah Kabupaten Lebak	90,54	85,81	84,16	73,25	91,59

Sumber: Komisi Informasi Provinsi Banten, 2023

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa Keterbukaan Informasi Publik pada Kota Cilegon cukup tertinggal selama tahun 2019 – 2022 dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya yang ada di Provinsi Banten. Rendahnya keterbukaan informasi publik di Kota Cilegon, berdampak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Berdasarkan berita yang dikutip peneliti yaitu salah satu pemohon informasi publik di Kota Cilegon mengaku kecewa lantaran permintaan data ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Cilegon tidak seperti yang diharapkannya, ia bahkan menyebut bahwa PPID Utama yang dijabat oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Cilegon tidak mengerti tentang tugas pokok dan fungsi yang semestinya dan cenderung tidak profesional, ia mengaku sudah mendapat surat balasan terkait permohonannya, namun isi surat tersebut tidak seperti yang diharapkannya dan hanya berupa pernyataan bahwa Dinas Perhubungan Kota Cilegon telah memberikan keterangan secara lisan. Padahal menurutnya, dalam surat yang disampaikan sudah jelas tertera permintaan data dalam bentuk data tertulis dan menyampaikan secara jelas poin data yang diminta (*PPID Kota Cilegon Disebut Tidak Profesional, 2022*).

Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tidak memiliki kemampuan yang memadai untuk menyediakan informasi yang akurat dan relevan kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat merasa tidak puas dengan tingkat transparansi pemerintah, karena mereka tidak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan secara tepat dan lengkap. Hal ini, dapat mempengaruhi hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap transparansi dan akuntabel pemerintah daerah. Kasus seperti ini menjadi contoh nyata bagaimana keterbukaan informasi yang buruk berdampak langsung pada rasa percaya masyarakat dan efektivitas tata kelola pemerintahan.

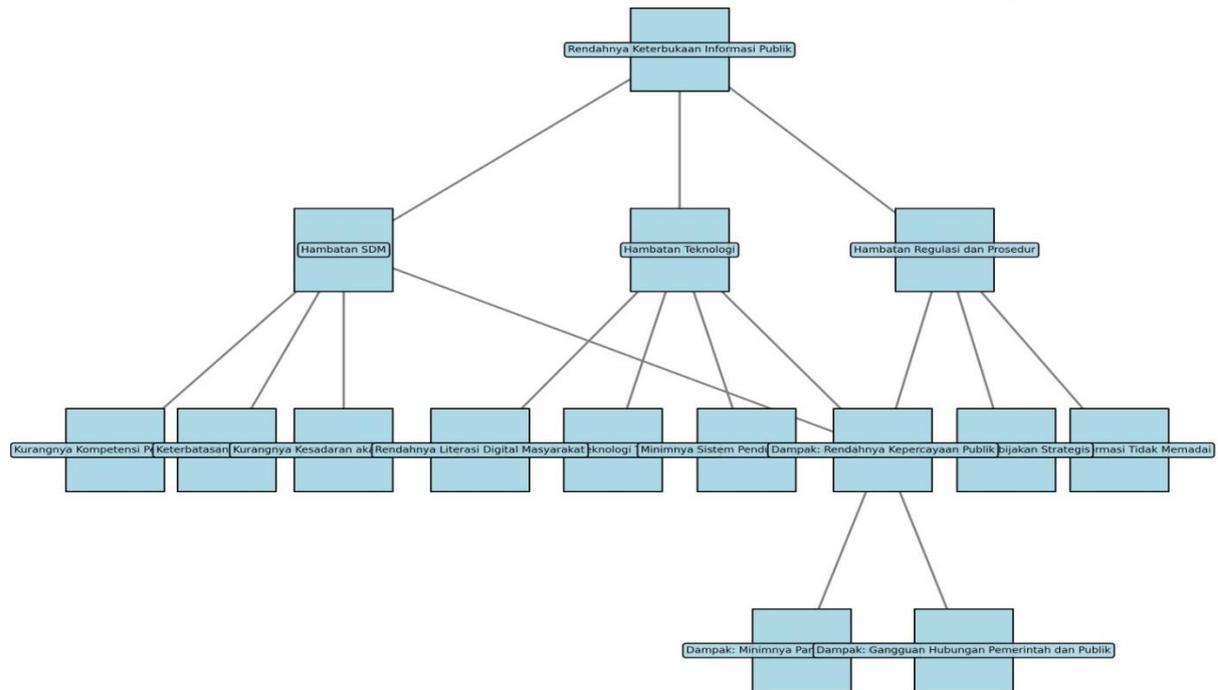
Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pada tahun 2023 pemeringkatan hasil monev terbaik diraih oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dengan jumlah nilai 98,53 dengan kualifikasi informatif. Kedua, diraih oleh Pemerintah Kabupaten Serang dengan nilai 98,37 dengan kualifikasi informatif. Ketiga, diraih oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang dengan nilai 97,87 dengan kualifikasi informatif. Keempat, diraih oleh Pemerintah Kota Serang dengan nilai 97,80 dengan kualifikasi informatif. Kelima, diraih oleh Pemerintah Kota Cilegon dengan nilai 97,20 dengan kualifikasi informatif. Keenam, diraih oleh Pemerintah Kabupaten Pandeglang dengan nilai 93,14 dengan kualifikasi informatif. Ketujuh, diraih oleh Pemerintah Kota Tangerang dengan nilai 92,25 dengan kualifikasi informatif. Terakhir, diraih oleh Pemerintah Kabupaten Lebak dengan nilai 91,59 dengan kualifikasi informatif.

Walaupun keberadaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) telah memperoleh penghargaan, namun masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikannya. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Cilegon sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama yang melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik. Sebagai bagian dari menjalankan Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Cilegon memiliki beberapa permasalahan yang ada pada proses pelayanan keterbukaan informasi publik.

Pertama, kurangnya sumber daya manusia dalam mengelola pelayanan informasi publik. Kedua, kurangnya kemampuan sumber daya dalam penguasaan materi informasi yang dibutuhkan masyarakat. Ketiga, kurangnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan

kebebasan untuk memperoleh informasi. Keempat, penyediaan informasi publik dalam media elektronik yaitu melalui *website* dari segi isi belum lengkap dan *ter-update* dengan baik. Kelima, kurangnya koordinasi dengan instansi pemerintah daerah Kota Cilegon.

Gambar 3 Peta Masalah Keterbukaan Informasi Publik di Kota Cilegon



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Rendahnya keterbukaan informasi publik di Kota Cilegon disebabkan oleh berbagai hambatan yang dapat dikelompokkan ke dalam aspek sumber daya manusia (SDM), teknologi, regulasi, dan prosedur. Dalam aspek SDM, keterbatasan kompetensi pegawai PPID menjadi masalah utama, karena masih ada beberapa pegawai di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Cilegon yang tidak memahami tugas pokok dan fungsi mereka secara profesional serta masih banyak yang sebagian sudah menjalankan sebagian lagi belum menjalankan karena ada ketidakpahaman apa itu PPID sendiri. Hal ini diperburuk oleh minimnya pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan teknis dan pemahaman mereka terhadap pentingnya keterbukaan informasi publik. Selain itu, jumlah SDM yang terbatas pada Diskominfo Kota Cilegon juga menyulitkan pengelolaan informasi publik secara maksimal, terutama dalam memberikan respons yang tepat waktu dan akurat terhadap permintaan masyarakat.

Di sisi teknologi, infrastruktur yang tidak memadai menjadi tantangan utama. *Website* resmi pemerintah Kota Cilegon sering kali mengalami *maintenance* dan tidak selalu *ter-update* dengan baik, sehingga menghambat akses publik terhadap informasi yang dibutuhkan. Selain itu, belum adanya sistem terpadu untuk pengelolaan informasi mengakibatkan distribusi informasi menjadi tidak efisien, kemudian literasi digital masyarakat yang rendah turut memperparah keadaan, karena banyak masyarakat yang belum memanfaatkan teknologi dengan optimal untuk mengakses informasi. Dalam hal regulasi dan prosedur, prosedur penanganan permintaan informasi sering kali tidak memadai. Surat balasan yang hanya berisi pernyataan verbal menunjukkan lemahnya mekanisme respons terhadap kebutuhan

masyarakat.

Akibat dari hambatan-hambatan tersebut, kepercayaan publik terhadap pemerintah menurun. Ketidakpuasan masyarakat, seperti yang dialami oleh pemohon informasi publik yang tidak mendapatkan data sesuai permintaan, menciptakan citra negatif terhadap pemerintah Kota Cilegon. Selain itu, rendahnya keterbukaan informasi membatasi partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pengambilan keputusan, yang seharusnya menjadi hak publik. Pada akhirnya, kurangnya transparansi ini memperburuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan jarak yang semakin luas dan menghambat sinergi yang seharusnya terbangun antara keduanya.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Strategi Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Diskominfo Kota Cilegon memiliki peran penting dalam meningkatkan Pelayanan Informasi Publik karena memungkinkan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan yang terkoordinasi. Dengan demikian Strategi Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Diskominfo Kota Cilegon dapat meningkatkan aksesibilitas dan transparansi informasi publik bagi masyarakat Kota Cilegon.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif. Metode kualitatif dipilih karena lebih sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang strategi pelayanan informasi publik pada Diskominfo Kota Cilegon. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali perspektif individu dan pengalaman mereka terkait penerapan strategi yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan angka dan statistik. Selain itu, penelitian ini melibatkan konsep dan proses yang kompleks, yang membutuhkan pemahaman lebih dari sekadar data numerik. Metode kualitatif juga memberikan fleksibilitas untuk menyesuaikan pendekatan pengumpulan data berdasarkan kondisi lapangan yang ditemukan selama penelitian, serta memungkinkan penerimaan pandangan subjektif dari berbagai pihak, seperti pejabat publik dan masyarakat. Dengan demikian, penelitian kualitatif lebih mampu menjelaskan dinamika, konteks, dan makna di balik strategi yang diterapkan di Diskominfo Kota Cilegon.

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber menggunakan teknik pengumpulan data yang beragam, dengan penerapan triangulasi, dan proses pengumpulan data dilakukan secara terus-menerus hingga data dianggap cukup lengkap atau jenuh (Hardani, 2020).

Dalam penelitian ini, teknik triangulasi digunakan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, teori, atau peneliti. Triangulasi sumber dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai informan, seperti kepala bidang informasi komunikasi publik, pejabat pengelola informasi dan dokumentasi, masyarakat, serta dokumen terkait kebijakan dan implementasi strategi pelayanan informasi. Selain itu, Triangulasi metode menggabungkan wawancara mendalam dan observasi untuk memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai sudut pandang. Dengan menerapkan teknik triangulasi ini, penelitian diharapkan dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan mengurangi kemungkinan bias dalam temuan yang dihasilkan (Rahasirdjo, 2010). Fokus situasi dalam penelitian ini adalah strategi dalam pelayanan informasi publik pada Diskominfo Kota Cilegon.

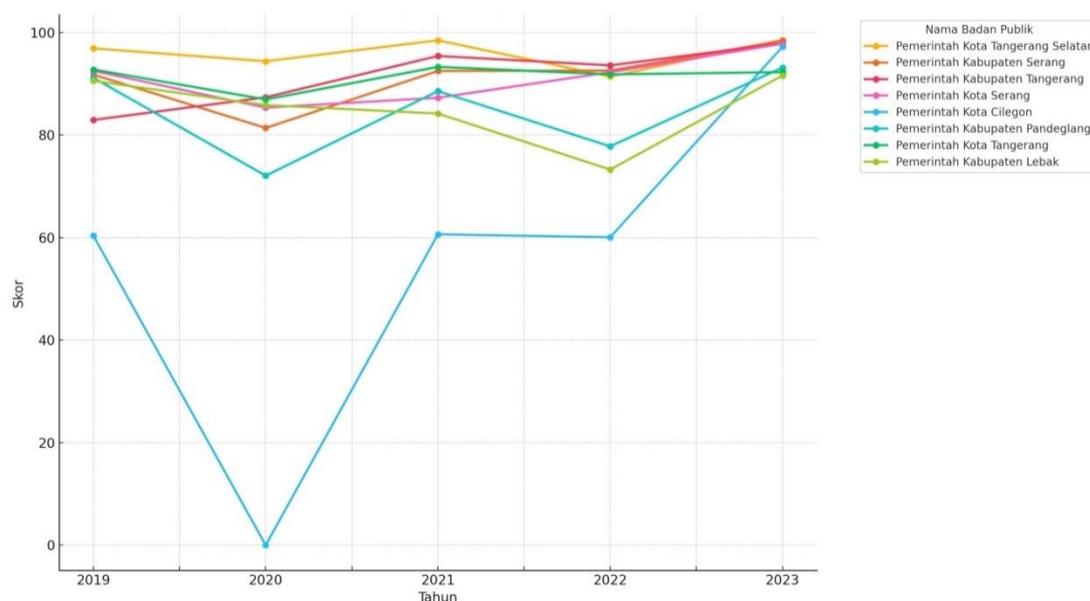
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan, yaitu dengan dilakukannya observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah

pendekatan deskriptif. Pendekatan Deskriptif Kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memahami bagaimana Strategi Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Diskominfo Kota Cilegon dilaksanakan. Analisa data menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana pembahasan penelitian serta hasilnya diuraikan melalui kata-kata berdasarkan data empiris yang diperoleh (Rukin, 2019). Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kualitatif, maka analisis data yang digunakan non statistik. Untuk menganalisa data dalam penelitian ini, digunakan langkah-langkah atau alur yang terjadi bersamaan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau balur verifikasi data (Miles, M. B., & Huberman, 2002).

## HASIL DAN DISKUSI

Deskripsi hasil penelitian yaitu penjelasan peneliti mengenai data dan fakta yang diperoleh secara langsung saat melakukan observasi dan wawancara, maupun dokumen yang diperoleh selama penelitian (Rizky Fadilla & Ayu Wulandari, 2023). Hasil penelitian tidak hanya menggambarkan kondisi yang ada tetapi juga memberikan analisis mendalam berdasarkan kerangka teori yang digunakan (Ramdhan, 2021). Dengan demikian, deskripsi hasil penelitian tidak hanya memaparkan fakta tetapi juga menyajikan interpretasi yang berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang terkait. Data dan fakta yang diperoleh disesuaikan dengan teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu teori manajemen strategi menurut Wheelen dan Hunger (2012:15). Teori tersebut memiliki empat elemen dasar yaitu: pengamatan lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi dan kontrol. Dengan mengacu pada teori ini, peneliti menyesuaikan temuan di lapangan untuk menggambarkan bagaimana data dan fakta yang terkumpul mendukung atau berhubungan dengan keempat elemen dasar manajemen strategi tersebut. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih terstruktur dan analisis terhadap masalah yang diteliti.

Gambar 4 Grafik Perbandingan Penilaian Monev Peningkatan Kabupaten/Kota Provinsi Banten Tahun 2019-2023



Sumber: Komisi Informasi Provinsi Banten, 2023

Peningkatan skor Pemerintah Kota Cilegon dari 60,34 pada tahun 2019 menjadi 97,20 pada tahun 2023 menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja pelayanan informasi publik. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, di mana akses masyarakat terhadap informasi publik menjadi lebih mudah, relevan, dan terkini. Peningkatan tersebut juga berdampak positif pada kepercayaan dan kepuasan masyarakat, memungkinkan partisipasi publik yang lebih baik dalam pengambilan keputusan. Selain itu, skor yang tinggi ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Cilegon telah meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung layanan informasi. Dalam konteks regional, peningkatan ini menempatkan Kota Cilegon pada posisi yang lebih kompetitif dibandingkan kabupaten/kota lain di Provinsi Banten, sekaligus membuka peluang untuk menarik lebih banyak investasi dan kerjasama strategis. Namun, tantangan ke depan adalah mempertahankan konsistensi layanan dan mengatasi hambatan seperti kualitas SDM serta penyebaran informasi yang merata agar manfaatnya dapat dirasakan secara luas oleh seluruh masyarakat.

### Pengamatan Lingkungan

Dalam pengamatan lingkungan yang terdiri dari lingkungan eksternal dan internal. Lingkungan eksternal terdiri dari peluang dan ancaman yang berada di luar organisasi. Lingkungan eksternal memiliki dua bagian yaitu lingkungan kerja dan lingkungan sosial. Lingkungan kerja terdiri dari elemen-elemen atau kelompok yang secara langsung berpengaruh dan dipengaruhi oleh operasi-operasi utama organisasi (Rahman, 2020).

Lingkungan sosial terdiri dari kekuatan umum, kekuatan itu tidak berhubungan langsung dengan aktivitas-aktivitas jangka pendek organisasi tetapi dapat dan sering mempengaruhi keputusan-keputusan jangka panjang (Pradini, 2020). Lingkungan kerja disini adalah pihak yang melakukan tugas dalam pelayanan informasi publik pada Diskominfo Kota Cilegon.

Salah satu bentuk dukungan eksternal yang diterima oleh Diskominfo Kota Cilegon dalam meningkatkan pelayanan informasi publik adalah dukungan dari instansi pemerintah daerah, seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial dan lain sebagainya. Instansi-instansi ini memberikan bantuan berupa sumber daya manusia yang memadai, alokasi anggaran, serta kerjasama dalam menyebarkan informasi kepada publik. Kolaborasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya akurat tetapi juga dapat diakses oleh masyarakat secara luas. Selain itu, kerjasama dengan media cetak, media elektronik, dan media *online* juga menjadi kunci dalam memperluas jangkauan informasi publik.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Cilegon juga berupaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah melalui pengelolaan informasi publik yang efektif. Salah satu langkah penting yang diambil adalah penerapan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-Undang ini menjadi landasan bagi Diskominfo Kota Cilegon untuk memperbaiki sistem pengelolaan informasi, memastikan bahwa informasi yang disediakan kepada publik adalah informasi yang dibutuhkan dan mudah diakses. Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan (Ulumiyah & Gati, 2024).

Namun, meskipun terdapat berbagai peluang, Diskominfo Kota Cilegon juga dihadapkan pada beberapa ancaman dalam upaya mengelola dan menyebarkan informasi publik. Salah

satu tantangan utama yang dihadapi adalah kekhawatiran dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait sensitivitas informasi yang mereka miliki. Beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merasa ragu untuk berbagi informasi secara terbuka karena khawatir hal tersebut dapat menimbulkan masalah, baik dari segi keamanan maupun dari segi reputasi. Selain itu, ancaman dari penyebaran berita *hoax* atau informasi palsu juga menjadi perhatian serius, karena hal ini dapat merusak kredibilitas informasi yang disampaikan oleh pemerintah Kota Cilegon.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, Diskominfo Kota Cilegon telah mengambil berbagai langkah strategis. Diskominfo Kota Cilegon melakukan sosialisasi terkait keterbukaan informasi publik untuk meningkatkan pemahaman Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat tentang pentingnya transparansi informasi. Diskominfo Kota Cilegon juga menjalin kerjasama dengan Komisi Informasi dan organisasi internasional seperti USAID ERAT untuk mendapatkan bimbingan dan dukungan dalam mengoptimalkan pengelolaan informasi publik. Di samping itu, Diskominfo Kota Cilegon juga mengadakan lokakarya yang melibatkan perwakilan dari seluruh perangkat daerah di Kota Cilegon untuk meningkatkan sinergi dan koordinasi dalam hal keterbukaan informasi.

Dalam hal pengelolaan SDM, Diskominfo Kota Cilegon sudah memiliki sumber daya yang cukup, namun peningkatan kapasitas SDM tetap diperlukan untuk mencapai kinerja yang lebih optimal. Misalnya, tenaga ahli dalam bidang admin PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), pengelolaan media sosial, dan kemitraan media perlu ditingkatkan untuk menghadapi tantangan dalam era digital saat ini. Diskominfo Kota Cilegon juga merekrut tenaga ahli melalui anggaran belanja jasa tenaga pendukung informasi dan komunikasi, dengan tujuan untuk memperkuat tim dalam penyebaran informasi yang akurat dan efisien.

Namun, tantangan utama yang masih dihadapi oleh Diskominfo Kota Cilegon adalah kurangnya pemahaman dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta masyarakat mengenai pentingnya informasi publik. Beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) belum sepenuhnya memahami kewajiban mereka dalam menyediakan informasi secara terbuka, dan masyarakat belum sepenuhnya menyadari hak mereka untuk mengakses informasi publik. Oleh karena itu, Diskominfo Kota Cilegon perlu terus memperkuat koordinasi antar perangkat daerah dan meningkatkan kapasitas SDM untuk mengoptimalkan pelayanan informasi publik di Kota Cilegon. Hal ini juga melibatkan peningkatan literasi digital masyarakat agar mereka dapat lebih aktif dalam mencari dan memanfaatkan informasi yang tersedia.

Adapun dampak dari upaya tersebut dapat terlihat dalam beberapa hal. Pertama, implementasi kebijakan keterbukaan informasi berhasil meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, yang tercermin dari peningkatan 25% permintaan informasi publik melalui PPID dibandingkan tahun sebelumnya. Kedua, kerjasama dengan media cetak, elektronik, dan *online* meningkatkan jangkauan penyebaran informasi, dengan kenaikan 40% keterlibatan masyarakat di media sosial Diskominfo Kota Cilegon. Ketiga, sosialisasi keterbukaan informasi juga mulai menunjukkan hasil positif, dengan meningkatnya literasi digital masyarakat, yang terlihat dari lebih banyaknya warga yang memanfaatkan portal informasi publik Diskominfo. Ke depan, Diskominfo Kota Cilegon terus memperkuat program yang telah berjalan melalui beberapa rekomendasi. Di antaranya adalah mengembangkan pelatihan literasi digital untuk masyarakat agar dapat lebih aktif memanfaatkan informasi publik, melakukan survei kepuasan publik secara berkala untuk mengevaluasi efektivitas

program, serta memperluas kolaborasi dengan lembaga swasta dan organisasi masyarakat untuk memperkuat jangkauan informasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Diskominfo Kota Cilegon mampu meningkatkan efektivitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan dan berdampak nyata pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

### Formulasi Strategi

Dalam pelayanan informasi publik pada Diskominfo Kota Cilegon, formulasi strategi melibatkan beberapa tahapan kunci. Tahap pertama adalah penentuan misi organisasi yang berfokus pada penyediaan informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Misi ini mencerminkan tujuan utama organisasi dalam meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta membangun citra positif pemerintah daerah (Machmud et al., 2024). Selanjutnya, strategi organisasi melibatkan penetapan tujuan-tujuan yang ingin dicapai untuk mewujudkan misi tersebut.

Tujuan ini dirumuskan secara spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatasan waktu (Ridwansyah & Anggraeni<sup>3</sup>, 2023). Tujuan-tujuan ini mencakup peningkatan kualitas teknologi informasi, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, serta peningkatan partisipasi publik dalam memanfaatkan informasi yang disediakan. Setelah itu, strategi organisasi mencakup pengembangan langkah-langkah strategis yang akan diambil untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Langkah-langkah strategis ini dapat meliputi upaya peningkatan monitoring dan evaluasi konten informasi, penguatan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta peningkatan keterampilan pengelola informasi melalui pelatihan dan bimbingan teknis. Terakhir, dalam formulasi strategi juga diperlukan penetapan kebijakan yang akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan strategi tersebut. Kebijakan ini berfungsi sebagai panduan operasional yang memastikan setiap langkah yang diambil sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mendukung pencapaian tujuan organisasi (Rahma D, 2024).

Berdasarkan hasil analisis data dari beberapa informan, dapat diketahui bahwa keseluruhan formulasi strategi ini telah disusun dengan terstruktur dan terperinci dengan baik. Proses formulasi strategi Diskominfo Kota Cilegon dapat dilihat melalui identifikasi masalah-masalah utama dalam pelayanan informasi publik, seperti kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan informasi yang tidak lengkap atau tidak terkini di situs *web* publik. Setelah masalah-masalah ini diidentifikasi, kebijakan yang tepat kemudian dirumuskan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Kebijakan yang terbentuk selanjutnya menjadi landasan bagi pengembangan strategi yang lebih spesifik, seperti yang terlihat dalam rencana strategi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Cilegon tahun 2021-2026.

**Tabel 2 Rencana Strategi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Cilegon Tahun 2021-2026**

Visi : Mewujudkan Cilegon Baru dan Bermartabat			
Misi : Menghadirkan Pemerintah Daerah yang Profesional dan Akuntabel			
Tujuan	Sasaran	Strategi	Arah Kebijakan

Peningkatan Kualitas Layanan Pemerintahan	Meningkatkan Akuntabilitas Pemerintah dan Profesional Aparatur	Meningkatkan Penataan Tata Laksana Pengelolaan Informasi Daerah	Peningkatan Kualitas Pengelolaan Informasi Daerah
	Meningkatnya Kualitas Pemanfaatan data dan Teknologi Informasi	Pengelolaan <i>E-Government</i> Di Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota	Optimalisasi Tata Kelola SPBE

Sumber: Rencana Strategi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Cilegon Tahun 2021-2026 (2024)

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa kejelasan visi, misi, tujuan, sasaran, strategi, dan arah kebijakan yang ditetapkan sangat penting untuk diperhatikan dalam mengukur proses formulasi sebuah kebijakan. Jika tahap formulasi tidak dilaksanakan dengan mempertimbangkan berbagai pandangan dan kondisi masyarakat, maka hasil kebijakan yang dihasilkan mungkin tidak akan mampu menjawab permasalahan yang ada. Oleh karena itu, perumusan strategi dalam peningkatan pelayanan informasi publik oleh Diskominfo Kota Cilegon telah dilakukan dengan cukup baik dan terukur, yang dapat dilihat dari kejelasan visi, misi, tujuan, sasaran, arah kebijakan, serta kegiatan-kegiatan yang mendukung peningkatan layanan informasi publik, sebagaimana tercantum dalam kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Cilegon.

Salah satu strategi yang berhasil diterapkan oleh Diskominfo Kota Cilegon untuk meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan informasi publik adalah melalui Program Pengelolaan Informasi Publik Berbasis *E-Government*. Dalam program ini, Diskominfo Kota Cilegon mengoptimalkan penggunaan *website* resmi dan media sosial sebagai sarana untuk menyebarkan informasi yang akurat dan mudah diakses oleh masyarakat. Pembaruan konten di *website* dilakukan secara berkala untuk memastikan informasi yang ditampilkan selalu *up-to-date* dan relevan dengan kebutuhan publik. Selain itu, informasi penting juga dipublikasikan melalui media sosial, memperluas jangkauan kepada masyarakat yang lebih luas. Strategi ini turut mencakup peningkatan kapasitas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD), melalui pelatihan dan bimbingan teknis, untuk memastikan bahwa pengelolaan informasi publik dilakukan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salah satu program yang dilakukan Diskominfo Kota Cilegon adalah Lokakarya Optimalisasi PPID dalam Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Kota Cilegon, yang diadakan oleh Diskominfo Kota Cilegon dengan mengundang perwakilan dari seluruh Perangkat Daerah di Kota Cilegon. Lokakarya ini bertujuan agar seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon lebih aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, program ini juga mencakup forum konsultasi publik yang diadakan untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mereka dapat memberikan masukan terkait kebijakan dan program-program pemerintah. Melalui penerapan strategi ini, Diskominfo Kota Cilegon berhasil meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan informasi

publik yang disediakan, yang pada akhirnya mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.

Faktor pendukung pelaksanaan program kegiatan dalam meningkatkan pelayanan informasi publik berpedoman pada, yaitu:

1. Peraturan Daerah No.1 Tahun 2015 Tentang Transparansi, Partisipasi Dan Akuntabilitas Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pembangunan Daerah.
2. Peraturan Walikota No.72 Tahun 2022 Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik.
3. UUD No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. SK PPID 2023.

Peraturan-peraturan ini menjadi dasar yang kuat dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan informasi publik, dengan tujuan untuk memastikan transparansi, partisipasi aktif masyarakat, dan akuntabilitas yang tinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Cilegon. Dalam hal ini, Diskominfo Kota Cilegon bertanggung jawab untuk menyusun program dan kegiatan yang mendukung keterbukaan informasi, yang selaras dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Cilegon. Strategi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon dalam meningkatkan pelayanan informasi publik meliputi penyusunan program-program yang sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan. Setiap strategi yang telah dirancang harus diimplementasikan sepenuhnya agar tujuan yang diharapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik dapat tercapai dengan efektif.

Salah satu strateginya adalah melalui monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap konten yang disediakan di *website* resmi, serta pengelolaan dan publikasi informasi yang lebih efektif melalui media sosial. Strategi ini juga mencakup peningkatan pemahaman dan penerapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk memastikan bahwa informasi publik dikelola dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, Diskominfo Kota Cilegon juga berfokus pada peningkatan keterampilan pengelola informasi melalui bimbingan teknis dan pelatihan. Strategi-strategi ini dirancang untuk mengatasi tantangan yang ada dalam pengelolaan informasi publik, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, serta untuk memastikan bahwa informasi publik yang disajikan tidak hanya akurat dan *up-to-date*, tetapi juga mudah diakses oleh masyarakat.

### Implementasi Strategi

Implementasi strategi adalah proses di mana strategi dan kebijakan diterapkan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Implementasi strategi dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kota Cilegon menunjukkan komitmen serius dari Diskominfo Kota Cilegon untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat. Sejumlah program dan kegiatan telah dirancang untuk meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan keakuratan informasi yang disediakan. Namun demikian, analisis terhadap keseluruhan program dan kegiatan ini mengungkap bahwa pelaksanaannya masih belum mencapai tingkat optimal sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sebagai akibat dari hal ini, terlihat adanya berbagai faktor yang menghambat kelancaran pelaksanaan program-program peningkatan pelayanan informasi publik, di antaranya meliputi:

1. PPID Pelaksana Belum Sepenuhnya Menyadari dan Memahami Pentingnya Mengelola Informasi dan Pelayanan Informasi  
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pelaksana di beberapa instansi belum

sepenuhnya memiliki kesadaran dan pemahaman mendalam tentang pentingnya pengelolaan dan pelayanan informasi. Ketidakseimbangan ini disebabkan oleh kurangnya pelatihan atau pembekalan mengenai peran dan tanggung jawab PPID dalam memastikan akses informasi yang transparan dan akurat kepada publik. Akibatnya, informasi yang diberikan kurang lengkap dan tidak *up-to-date*, yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

2. Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengelola pelayanan informasi publik  
Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas menjadi salah satu kendala utama dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik. Pada bagian pelaksana utama yaitu Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Diskominfo Kota Cilegon, jumlah pelaksana dalam melakukan pelaksanaan dan pengelolaan informasi dan dokumentasi belum mencukupi sehingga menyebabkan belum optimalnya dalam pelaksanaan pelayanan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh PPID Kota Cilegon. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik menyampaikan bahwa di Bidang Informasi Komunikasi hanya terdapat 4 PNS kemudian sisanya adalah tenaga non-PNS, tenaga non-PNS ini ternyata tidak mampu mengcover apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari bidang tersebut mengingat bidang tersebut memiliki tanggung jawab yang sangat luas. Dalam kondisi seperti ini, SDM yang ada akan kesulitan untuk memenuhi permintaan informasi yang terus meningkat, serta menghadapi tantangan dalam mengelola, menyusun, dan mendistribusikan informasi secara efektif. Kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan handal menjadi faktor utama yang menghambat kualitas pelayanan informasi publik. Oleh karena itu, diperlukan penambahan jumlah pegawai, baik dengan merekrut lebih banyak PNS yang memiliki keahlian yang relevan maupun tenaga non-PNS melalui pelatihan dan pengembangan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Diskominfo Kota Cilegon.
3. Keterbatasan Anggaran dalam Melakukan Kegiatan  
Anggaran yang terbatas seringkali menjadi hambatan dalam pelaksanaan berbagai program dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan informasi publik. Keterbatasan anggaran dapat mempengaruhi kemampuan untuk melakukan sosialisasi, pelatihan, pengembangan infrastruktur teknologi, dan kegiatan lain yang mendukung transparansi informasi. Akibatnya, program-program yang seharusnya dapat meningkatkan akses informasi bagi masyarakat mungkin tidak dapat berjalan secara optimal.
4. Kurangnya Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Informasi Publik  
Partisipasi masyarakat yang rendah dalam memanfaatkan informasi publik merupakan tantangan lain yang dihadapi oleh Diskominfo. Meskipun informasi tersedia, jika masyarakat tidak aktif mencari atau menggunakan informasi tersebut, maka tujuan transparansi dan peningkatan pelayanan publik tidak akan tercapai. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat tentang hak mereka terhadap informasi, atau kurangnya kepercayaan terhadap informasi yang disediakan oleh instansi pemerintah.

Diskominfo Kota Cilegon telah menjalankan berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan informasi publik. Salah satu program utama adalah sosialisasi mengenai keterbukaan informasi publik kepada perangkat daerah, BUMD, kecamatan, dan kelurahan se-Kota Cilegon. Program ini mencakup kegiatan pendampingan, monitoring, dan

evaluasi terkait pengelolaan dan layanan informasi publik. Selain itu, Diskominfo juga mengumpulkan admin-admin PPID dari OPD untuk diberikan arahan dan penjelasan mengenai tugas mereka. Program ini tidak hanya berfokus pada pemantauan kinerja, tetapi juga pada peningkatan kapasitas SDM melalui pembinaan dan pelatihan. Sosialisasi dan rapat kehumasan juga menjadi bagian dari program yang dilaksanakan untuk memastikan semua perangkat daerah memahami standar pelayanan informasi publik. Diskominfo Kota Cilegon terus melakukan penilaian terhadap seluruh badan publik di pemerintahan Kota Cilegon terkait pelayanan informasi, memastikan bahwa setiap badan publik beroperasi sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Seluruh kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik di Diskominfo Kota Cilegon didanai oleh anggaran yang bersumber dari APBD Kota Cilegon. Meskipun anggaran yang dialokasikan untuk pelayanan informasi publik relatif kecil, Diskominfo Kota Cilegon menekankan bahwa komitmen dan *political will* yang kuat lebih penting daripada besarnya anggaran. Meskipun demikian, ada pandangan bahwa alokasi anggaran untuk tahun ini dirasa kurang dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, yang berdampak pada keterbatasan dalam upaya edukasi, baik untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun masyarakat.

Diskominfo Kota Cilegon memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP) yang mengatur langkah-langkah dalam pelayanan permohonan informasi publik. Prosedur ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari pengisian formulir oleh pemohon, verifikasi oleh petugas pelayanan, hingga penyerahan dokumen yang diminta kepada pemohon. Informasi yang diminta oleh masyarakat disalurkan melalui PPID dan didistribusikan ke OPD terkait. Jika permohonan tidak direspon, Diskominfo mengingatkan OPD untuk menindaklanjuti, guna menghindari potensi sengketa di Komisi Informasi. Dengan adanya SOP ini, proses pelayanan informasi publik di Diskominfo Kota Cilegon dapat berjalan dengan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Melalui implementasi strategi yang mencakup program, anggaran, dan prosedur ini, Diskominfo Kota Cilegon berupaya meningkatkan keterbukaan informasi publik, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan informasi yang disediakan oleh pemerintah.

### Evaluasi dan Kontrol

Evaluasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon dalam meningkatkan pelayanan informasi publik dilakukan secara rutin melalui monitoring, rapat, dan komunikasi intensif. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjalankan perannya dengan baik dalam merespons permohonan informasi dari masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data dari beberapa informan, diketahui bahwa rapat evaluasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon bersama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait belum sepenuhnya optimal.

Meskipun ada peningkatan pemahaman OPD mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik, pemahaman yang lebih mendalam dari beberapa OPD terkait masih dirasa kurang. Oleh karena itu, Diskominfo Kota Cilegon mengadakan pelatihan atau workshop tentang kebijakan keterbukaan informasi publik, regulasi terkait, serta cara mengelola dan mendistribusikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, evaluasi menunjukkan bahwa koordinasi antar OPD masih belum optimal, sehingga tindakan korektif yang dilakukan Diskominfo Kota Cilegon yaitu membentuk forum atau grup komunikasi antar OPD yang lebih terstruktur dan terjadwal secara

rutin, seperti pertemuan bulanan atau penggunaan aplikasi komunikasi internal yang lebih efisien, serta penyusunan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang memudahkan pengelolaan informasi antar OPD. Kemudian proses monitoring yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon terhadap pelayanan informasi publik masih belum sepenuhnya optimal, sehingga efektivitas monitoring perlu ditingkatkan. Upaya yang dilakukan Diskominfo Kota Cilegon yaitu dengan melakukan audit internal secara lebih rutin serta melakukan monitoring terkait PPID dengan *door to door* ke seluruh perangkat daerah untuk memastikan bahwa prosedur informasi publik diikuti dengan benar serta mempererat kerjasama untuk meningkatkan keterbukaan informasi di Kota Cilegon.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik, yang diikuti oleh perbaikan sinergi antar instansi dalam melaksanakan tugas mereka. Kemudian Diskominfo Kota Cilegon membentuk grup komunikasi dengan admin PPID di setiap OPD, yang memungkinkan diskusi dan pemecahan masalah secara efektif. Selain itu, koordinasi yang sebelumnya dinilai kurang memuaskan kini sedang diperbaiki, seiring dengan pelaksanaan monitoring yang terus berjalan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk menciptakan sinergi yang lebih baik antar instansi, sehingga pelayanan informasi publik di Kota Cilegon dapat terus ditingkatkan dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan dari evaluasi dan koordinasi ini terlihat dari pengakuan Komisi Informasi Banten yang menetapkan Kota Cilegon sebagai kota yang informatif. Pencapaian ini mencerminkan keberhasilan strategi Diskominfo Kota Cilegon dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik. Selain itu, hasil evaluasi lainnya juga menunjukkan bahwa masih ada aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemahaman yang lebih mendalam dari pihak OPD mengenai pentingnya keterbukaan informasi publik. Dengan mengatasi kendala-kendala tersebut, Diskominfo Kota Cilegon diharapkan dapat terus meningkatkan akurasi, efektivitas, dan kualitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan.

Upaya yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon juga mendapatkan dukungan dari evaluasi eksternal, di mana hasil evaluasi dari Komisi Informasi Banten menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman dan kerjasama antar OPD telah memberikan dampak positif terhadap peringkat Kota Cilegon dalam hal keterbukaan informasi publik. Diskominfo Kota Cilegon akan terus memonitor dan mengevaluasi secara berkala kinerja pelayanan informasi publik untuk memastikan bahwa tujuan awal dapat tercapai dengan optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa melalui evaluasi dan koordinasi yang intensif, Diskominfo Kota Cilegon berhasil menciptakan sinergi yang kuat antar instansi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di Kota Cilegon.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa strategi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Cilegon dalam pelayanan informasi publik telah mengalami peningkatan yang cukup baik dibandingkan sebelumnya terutama dalam hal evaluasi yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori manajemen strategi dari Wheleen dan Hunger (2012;15) yang terdiri dari pengamatan lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi dan kontrol sebagai berikut:

1. Pengamatan lingkungan menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam pengelolaan

informasi publik di Kota Cilegon. Beberapa tantangan ini meliputi kurangnya pemahaman dari Organisasi Perangkat Daerah terkait pentingnya keterbukaan informasi karena adanya kekhawatiran terhadap sensitivitas informasi, serta ancaman dari penyebaran berita hoax yang dapat merusak kredibilitas informasi, serta dalam hal pengelolaan SDM, Diskominfo Kota Cilegon memiliki sumber daya yang cukup, namun masih kurang maksimal. Untuk mengatasi tantangan pengelolaan informasi publik di Kota Cilegon, perlu dilakukan sosialisasi dan pelatihan rutin untuk meningkatkan pemahaman OPD tentang keterbukaan informasi. Diskominfo juga perlu membentuk tim anti-hoax untuk menangkal berita palsu dan mengedukasi masyarakat melalui media sosial. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan dan kerja sama dengan instansi serta lembaga pendidikan untuk merekrut tenaga ahli.

2. Formulasi strategi yaitu: Diskominfo Kota Cilegon telah menyusun strategi yang jelas dan terukur untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik, termasuk melalui berbagai kebijakan yang sudah terstruktur dan terperinci dengan baik, didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Cilegon dalam peningkatan pelayanan informasi publik, serta pengelolaan informasi yang lebih baik di situs *web* resmi dan media sosial.
3. Implementasi strategi: peningkatan pelayanan informasi publik di Kota Cilegon menunjukkan bahwa meski berbagai program telah dilaksanakan, hasilnya belum mencapai tingkat optimal. Faktor-faktor utama yang menghambat pencapaian tersebut meliputi kurangnya kesadaran PPID pelaksana mengenai pentingnya pengelolaan informasi, yang sering mengakibatkan informasi yang disediakan tidak lengkap atau tidak terbaru. Diskominfo Kota Cilegon perlu meningkatkan kesadaran PPID pelaksana tentang pentingnya pengelolaan informasi melalui pelatihan dan workshop rutin. Monitoring dan pembaruan informasi harus dilakukan secara berkala dengan melibatkan tim khusus yang bertanggung jawab memastikan informasi selalu *up-to-date* dan relevan bagi publik sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang akurat dan relevan secara lebih efisien. Selain itu, Diskominfo Kota Cilegon harus mengoptimalkan penggunaan anggaran, dengan memprioritaskan program-program yang memiliki dampak signifikan, seperti sosialisasi dan pelatihan.
4. Evaluasi dan kontrol yaitu: hasil evaluasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam peningkatan pelayanan informasi publik melalui evaluasi dan koordinasi yang intensif. Keberhasilan dari evaluasi dan koordinasi ini terlihat dari penilaian Komisi Informasi Banten yang menetapkan Kota Cilegon sebagai kota yang informatif. Meskipun koordinasi sebelumnya dinilai masih kurang optimal, saat ini Diskominfo Kota Cilegon tengah berupaya untuk memperbaikinya seiring dengan pelaksanaan monitoring yang terus berjalan. Diskominfo Kota Cilegon juga harus terus melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dengan mengumpulkan umpan balik dari publik terkait pelayanan informasi yang diterima, guna memastikan transparansi, efektivitas, dan kualitas layanan yang berkelanjutan.

## REFERENSI

Azka, H. N., & Najicha, F. U. (2022). Penerapan Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya

- Mewujudkan Pemerintahan Yang Transparan Dan Akuntabelurnal Kewarganegaraan Vol. 6 No. 1 Juni 2022. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 597–602. <http://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2575>
- Bila, S. (2023). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PERLINDUNGAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PEMANGKAT, KABUPATEN SAMBAS, PROVINSI KALIMANTAN BARAT. In *Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa" APMD": Vol. VIII (Issue I)*.
- Efendi, I., Budiati, A., & Ismanto, G. (2014). IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 61 TAHUN 2010 TENTANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA CILEGON. 8.5.2017, 2003–2005.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.
- Iswanto, Y. K. (2015). Akuntabilitas Publik Dalam Proses Hukum Menuju Tata Kelola. *Lex Administratum*, 3(8), 13–22.
- Machmud, P., Jurusan, D., Stti, M., Sugema, S., & Corresponding, K. (2024). JIMAD : JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN PENGEMBANGAN MODEL MANAJEMEN STRATEGIK (*Wheelen and Hunger*). 1, 134–144. <https://doi.org/10.59585/jimad>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2002). *Analisis data kualitatif*.
- Mulyanto, Y. I. (2012). Pengaruh Wujud Nyata dan Daya Tanggap pada Bagian Humas Kabupaten Wonogiri terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 12(2), 1–11.
- Nababan, S. (2020). Strategi Pelayanan Informasi untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166. <https://doi.org/10.31315/jik.v17i2.3694>
- Pinangkaan, N. (2016). Good Governance dan Hak Asasi Manusia dalam Keterbukaan Informasi. *Lex et Societatis*, IV(6), 112–122. <http://arxiv.org/abs/1011.1669%0Ahttp://dx.doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- PPID Kota Cilegon Disebut Tidak Profesional. (2022). Cilegon News. <https://cilegonnews.com/ppid-kota-cilegon-disebut-tidak-profesional/>
- Pradini, R. N. (2020). Strategi Pengembangan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Kedungturi Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 57–67. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v2i1.1000>
- Rahasirdjo, M. (2010). *Triangulasi dalam penelitian kualitatif*. 5, 63–65.
- Rahma D, D. C. G. N. M. I. R. H. (2024). Strategi Perencanaan Dan Pengembangan Bisnis Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 1–12.
- Rahman, Y. A. (2020). Manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Ridwansyah, Y. S., & Anggraeni3, 2; Erike. (2023). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA ( Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi ). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap PengumpulanData. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34–46.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sulaiman., K. F. (2014). *Dialektika Pengujian Peraturan Daerah Pasca Otonomi Daerah*.
- Ulumiyah, P. R., & Gati, R. A. (2024). HUMAS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN

---

*INFORMASI PUBLIK PADA PORTAL WEBSITE PPID KEMENTERIAN.*

UU Pemerintah RI. (2008). UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTik) STMIK ProVisi Semarang*, 49–60.

WIBOWO, A. A. (2013). IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 14 TAHUN 2008 TENTANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KEJAKSAAN NEGERI SURAKARTA (Studi Tentang Hak Informasi Publik) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA). *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu.*