

**STRATEGI PELAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK
MELALUI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEWUJUDKAN GOOD
GOVERNANCE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

ANNISA IKA PUTRI
21041010200

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI PELAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK
MELALUI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEWUJUDKAN GOOD
GOVERNANCE**

Disusun Oleh:

Annisa Ika Putri
21041010200

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**

Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI PELAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

Disusun Oleh:

Annisa Ika Putri
NPM. 21041010200

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram (Sinta 4)
Volume 11 Nomor 1 Bulan April 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING

Vidya Imanuari P., S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

TIM PENGUJI

1. Ketua

M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

2. Sekretaris

Vidya Imanuari P., S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

3. Anggota

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**STRATEGI PELAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK
MELALUI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEWUJUDKAN GOOD
GOVERNANCE**

Disusun Oleh:

Annisa Ika Putri
NPM. 21041010200

Telah di revisi dan disahkan pada tanggal 19 Mei 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Dosen Penguji 2



Dosen Penguji 3



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Vidya Imanuari P., S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Ika Putri
NPM : 21041010200
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur – unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikat plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Mei 2025
Yang Membuat Pernyataan



Annisa Ika Putri
NPM. 21041010200

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Melalui Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Provinsi Jawa Timur Dalam Mewujudkan Good Governance.”**

Peneliti mengucapkan terima kasih untuk **Ibu Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., M.PA** sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh kesabaran dan banyak memberikan arahan serta saran untuk peneliti dalam pengerjaan skripsi.

Dalam proses penyusunan skripsi ini bantuan, dukungan serta doa didapatkan dari berbagai pihak, dengan demikian peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, sebagai bapak Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, sebagai bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Dra. Susi Hardjati, M.AP sebagai Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Dosen Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti;
5. Bapak Putut Darmawan, SE., MM selaku Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

yang bersedia memberikan data dan informasi guna membantu dalam penyusunan skripsi;

6. Ibu Ayu Saulina Ernalita, S.S., M.M selaku Ketua Tim Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang bersedia membantu dalam memberikan informasi kepada peneliti;
7. Bapak Andi Bagus Setiawan, A.Md dan Bapak M. Afrizal Akbar, S.I.Kom. selaku pengelola PPID Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan arahan dan informasi data kepada peneliti;
8. Bapak Edi Purwanto, S.Psi., M.Si selaku Ketua Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan informasi untuk mendukung skripsi peneliti;
9. Orang tua peneliti, Bapak Imam Supii dan Ibu Eka Wahyuni yang telah memberikan support secara materil dan moril serta support kasih sayang tanpa henti kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyusun skripsi;
10. Adik kandung dari peneliti, Rivanola Dwi Putri dan Wisnu Wicaksono Putra, dan mas dari peneliti, mas Muhamad Irfan Ansori yang selalu memberikan support serta semangat kepada peneliti;
11. Almarhum Kakek dan Almarhumah Nenek Peneliti yang ingin sekali melihat peneliti kuliah dan menjadi sarjana;
12. Seluruh keluarga besar peneliti yang selalu memberikan support dan kasih sayang untuk peneliti;
13. Ananda Dwi Firdaus dan Ulfatillah Salmi sebagai teman seperjuangan kuliah mulai dari semester satu yang selalu memberikan semangat, kepada peneliti;

14. Seluruh teman-teman Lab. PUSKAP Administrasi Publik 2024 yang senantiasa memberikan dukungan peneliti dalam menyusun skripsi.

15. Seluruh kakak tingkat alumni Lab. PUSKAP Administrasi Publik 2023 yang senantiasa memberikan support dan arahan kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini;

Peneliti memiliki harapan agar skripsi ini memberikan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Surabaya, Februari 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	22
1.4.2 Manfaat Praktis	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	23
2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Landasan Teori	29
2.2.1 Pelayanan Publik.....	29
2.2.2 Good Governance	30
2.2.3 Keterbukaan Informasi Publik	33
2.2.4 PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).....	36

2.2.5 Strategi	38
2.2.6 Analisis SOAR.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Lokasi Penelitian	49
3.3 Fokus Penelitian	50
3.4 Sumber Data	55
3.5 Teknik Penentuan Informan	57
3.6 Teknik Pengumpulan Data	58
3.7 Teknik Analisa Data	60
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	64
4.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur	64
4.1.2 Visi Misi	65
4.1.3 Struktur Organisasi	65
4.1.4 Komposisi Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur	75
4.1.5 Profil Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jawa Timur	77
4.1.6 Visi Misi PPID Provinsi Jawa Timur	78
4.1.7 Struktur Organisasi	79
4.1.7 Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Jawa Timur	80
4.1.9 Komposisi Pegawai PPID Provinsi Jawa Timur.....	81
4.2 Hasil Penelitian.....	83

4.2.1 Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	84
4.2.2 Peluang (Opportunities).....	95
4.2.3 Aspirasi (<i>Aspirations</i>)	101
4.2.4 Hasil (<i>Results</i>).....	106
4.3 Pembahasan	116
4.3.1 Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	116
4.3.2 Peluang atau Opportunities.....	118
4.3.3 Aspirasi atau <i>aspirations</i>	120
4.3.4 Hasil atau <i>Results</i>	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	130
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Website PPID Provinsi Jawa Timur	11
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	46
Gambar 3.1 Komponen dalam Teknik Analisa Data.....	60
Gambar 4. 1 Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.....	64
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur	66
Gambar 4. 3 PLID - PPID Provinsi Jawa Timur.....	78
Gambar 4.4 Bagan Struktur Organisasi PLID – PPID Utama	80
Gambar 4. 5 Asistensi kepada PPID Pelaksana 64 Perangkat Daerah.....	87
Gambar 4.6 Tampilan website PPID Provinsi Jawa Timur	97
Gambar 4.7 Tampilan platform SIKIPO Jatim.....	97
Gambar 4.8 “Meja Layanan PPID Provinsi Jawa Timur”	100
Gambar 4. 9 “Ruangan PPID Utama Provinsi Jawa Timur”	100
Gambar 4.10 Laporan Akses Informasi Publik Provinsi Jawa Timur 2024	108
Gambar 4.11 Kegiatan PPID Tahun 2024	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian IKIP 2023 di 34 Provinsi berdasarkan Dimensi Penilaian 2021-2023	9
Tabel 1. 2 Jumlah Pemohon Informasi Publik yang dikabulkan dan ditolak Pada Provinsi Jawa Timur Tahun 2019 – 2023	11
Tabel 1.3 Presentase OPD Provinsi Jatim yang Memenuhi Standart 2022 ..	13
Tabel 1.4 Presentase OPD Provinsi Jatim yang Memenuhi Standart 2023 ..	13
Tabel 1.5 Tabel Nilai Keterbukaan Informasi Tingkat OPD Pemerintah Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 dan 2023	16
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti Sekarang.....	26
Tabel 2.2 Perbedaan SWOT dan SOAR.....	45
Tabel 3. 1 Matriks Analisis SOAR.....	54
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.2 Komposisi Aparatur Negara Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	76
Tabel 4.3 Komposisi Aparatur Negara Berdasarkan Golongan Pangkat	76
Tabel 4. 4 Komposisi Pegawai ASN PPID Utama Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.5 Komposisi Pegawai ASN PPID Utama Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	82
Tabel 4.6 Komposisi Pegawai ASN PPID Utama Berdasarkan Jabatan.....	82
Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana PPID Provinsi Jawa Timur	99
Tabel 4.8 Hasil Monev Komisi Informasi Pusat terhadap Provinsi Jawa Timur	112
Tabel 4.9 Nilai Indeks Keterbukaan Informasi Publik Provinsi Jawa Timur	113
Tabel 4.10 Matriks Analisis SOAR	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	137
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	138
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi.....	148
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	149
Lampiran 5. Dokumentasi Penulis Saat Melakukan Wawancara	150
Lampiran 6. Hasil Cek Turnitin.....	152
Lampiran 7. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah	153
Lampiran 8. <i>Letter Of Acceptance</i>	154
Lampiran 9. Bukti Akreditasi Jurnal	155

ABSTRAK
STRATEGI PELAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK
MELALUI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEWUJUDKAN GOOD
GOVERNANCE

ANNISA IKA PUTRI
21041010200

Keterbukaan informasi publik merupakan ciri khas suatu negara yang memiliki sistem pemerintahan dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan memiliki tujuan utama untuk mewujudkan *good governance*. Keterbukaan informasi publik di negara Indonesia terdapat pada Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008. Keterbukaan informasi publik di Provinsi Jawa Timur dikelola Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi pelayanan keterbukaan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jawa Timur dalam mewujudkan *good governance*. Metode penelitian yang digunakan yaitu studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori analisis SOAR (*Strenghts, Opportunities, Aspirations, dan Results*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jawa Timur dalam menerapkan layanan keterbukaan informasi publik antara lain 1) *Strenghts* (kekuatan) yang dimiliki oleh PPID yaitu melakukan koordinasi dan memberikan asistensi kepada seluruh PPID pelaksana terkait pelayanan keterbukaan informasi publik 2) *Opportunities* (peluang) yang dimiliki oleh PPID Provinsi Jawa Timur yaitu memanfaatkan kemajuan teknologi dalam menyediakan informasi publik dan memanfaatkan sarana prasarana internal yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur sebagai PPID utama. 3) *Aspirations* (aspirasi) yang didapat dari *stakeholder* lain diterima oleh baik dengan pengelola PPID yakni seperti tambahan sumber daya manusia dalam menunjang keterbukaan informasi publik. 4) *Results* (hasil) yang didapatkan oleh PPID Provinsi Jawa Timur dalam keterbukaan informasi publik yaitu Provinsi Jawa Timur selalu berkembang maju dan mempertahankan kategori informatif di setiap tahunnya.

Kata Kunci : Strategi; Keterbukaan Informasi Publik; PPID; SOAR

ABSTRACT
STRATEGY OF PUBLIC INFORMATION DISCLOSURE SERVICES
THROUGH INFORMATION AND DOCUMENTATION MANAGEMENT
OFFICIALS OF EAST JAVA PROVINCE IN REALIZING GOOD
GOVERNANCE

ANNISA IKA PUTRI
21041010200

Public information disclosure is a characteristic of a country that has a government system that involves active participation of the community and has the main objective of realizing good governance. Public information disclosure in Indonesia is contained in Law No. 14/2008. Public information disclosure in East Java Province is managed by the Information and Documentation Management Officer (PPID). This study aims to analyze and describe the strategy of public information disclosure services through the Information Management and Documentation Officer of East Java Province in realizing good governance. The research method used is a case study with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The theory used in this research is SOAR analysis theory (Strenghts, Opportunities, Aspirations, and Results). The results of this study indicate that the strategies implemented by the East Java Provincial Information Documentation and Management Officer in implementing public information disclosure services include 1) Strenghts (strengths) owned by PPID, namely coordinating and providing assistance to all PPID implementers regarding public information disclosure services 2) Opportunities owned by the East Java Provincial PPID, namely utilizing technological advances in providing public information and utilizing internal infrastructure owned by the East Java Provincial Communication and Information Office as the main PPID. 3) Aspirations obtained from other stakeholders are well received by PPID managers, such as additional human resources in supporting public information disclosure. 4) Results obtained by the PPID of East Java Province in public information disclosure, namely East Java Province always develops forward and maintains an informative category every year.

Keywords: Strategy; Public Information Disclosure; PPID; SOAR