

Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Haji Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang 2021-2022

Henny Seftiroyani¹, Novia Kencana², Amaliatulwalidain³

^{1,2,3}Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya, Universitas Indo Global Mandiri

Jl Jendral Sudirman No.629 KM. 4 Palembang

E-mail: 2018610018@students.uigm.ac.id

ABSTRAK

Informasi menjadi suatu kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, termasuk juga di bidang pelayanan publik, yang dimana artinya masyarakat memiliki hak atas kebebasan informasi. Maka dari kebijakan keterbukaan informasi sangat penting dilaksanakan di suatu instansi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan keterbukaan informasi dan untuk mengetahui apa hambatan dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi di Kementerian Agama Kota Palembang. Jenis penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif mulai dari pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dengan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Palembang 2021-2022 sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih belum maksimal. Masih terdapat permasalahan yang terjadi seperti masih terbatasnya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang kurang memadai dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi. Kementerian Agama Kota Palembang harus melakukan pengoptimalan sumber daya manusia, dengan menambah jumlah pegawai pengelola informasi dan dokumentasi di bagian pelayanan informasi dan pengoptimalan sarana dan prasarana seperti komputer, dan mulai bergerak memanfaatkan teknologi e-government dengan cara mengaktifkan *website* pribadi milik Kementerian Agama Kota Palembang.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan Publik, Keterbukaan Informasi, PPID

ABSTRACT

Information has become a necessity that is very much needed by the community, including in the field of public services, which means that people have the right to freedom of information. Therefore, information disclosure policy is very important to be implemented in a government institution. This study aims to find out how the implementation of information disclosure policies and to find out what are the obstacles in implementing information disclosure policies at the Ministry of Religion of Palembang City. This type of research uses qualitative research methods starting from data collection by means of observation, interviews, questionnaires and documentation. The results of this study indicate that the implementation of the Hajj and Umrah information disclosure policy at the Ministry of Religion of Palembang

City 2021-2022 has gone quite well, but is still not optimal. There are still problems that occur such as still limited human resources and inadequate infrastructure in carrying out information disclosure policies. The Palembang City Ministry of Religion must optimize human resources, by increasing the number of information and documentation management employees in the information service department and optimizing facilities and infrastructure such as computers, and starting to move to utilize e-government technology by activating the personal website of the Palembang City Ministry of Religion.

Keywords: *Implementation, Public Policy, public information openness, PPID*

1. PENDAHULUAN

Kebijakan keterbukaan informasi di Kementerian Agama Kota Palembang, Sumatera Selatan. Dalam artikel ini peneliti memiliki batasan fokus penelitian yaitu berfokus di informasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Palembang. Di era modern seperti sekarang ini, era keterbukaan informasi publik juga sudah dimulai. Informasi menjadi suatu kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat termasuk di bidang pelayanan publik. Di era ini berarti masyarakat memiliki hak atas kebebasan informasi.

Pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa yang diadakan oleh penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik ini pada dasarnya lebih memperhatikan tuntutan kebutuhan masyarakat.[1] Pengertian informasi publik diutarakan oleh beberapa ahli yaitu menurut Suryanto (dalam Ade Suhendar)[2] informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada

penerima untuk digunakan didalam pembuatan keputusan [2].

Negara merupakan pihak awal dan utama serta memiliki tanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak atas warga Indonesia. Demikian juga dengan proses reformasi dalam sektor pelayanan publik, negaralah yang harus mengambil peran dominan [3].

Kebebasan informasi merupakan hak asasi yang fundamental. Sejak tahun 1946 Majelis Umum PBB mengadopsi resolusi 59 (1) yang menyatakan bahwa “*kebebasan informasi adalah hak asasi fundamental dan merupakan tanda dari seluruh kebebasan yang akan menjadi titik perhatian PBB*” [4].

Tahun 2008, Indonesia merancang Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-Undang ini mulai berlaku dua tahun setelah diundangkan. Indonesia menjadi bagian dari 90 negara yang sudah mempunyai regulasi mengenai Informasi Publik melalui Undang – undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Badan atau instansi publik mulai mengimplementasikan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 dengan membuat kebijakan keterbukaan informasi. Implementasi merupakan serangkaian

tindakan-tindakan yang dilakukan oleh berbagai aktor dengan sarana-sarana pendukung berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan [5].

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) seperti yang disebutkan di atas adalah sebagai pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Badan Publik yang mempunyai tugas merencanakan dan mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan badan publik, sesuai dengan amanat Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Menindaklanjuti implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik ini, Kementerian Agama Kota Palembang merupakan badan publik yang sudah menerapkan kebijakan keterbukaan informasi publik dan juga sudah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk memberikan pelayanan. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Agama dibentuk berdasarkan pada Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 200 Tahun 2012 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agama. Sebagai badan publik yang mewujudkan penyelenggaraan bertugas di bidang keagamaan sudah sepatutnya penyelenggaraan harus yang transparan dan efektif.

Sejak dibentuknya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agama, maka

Kantor Kementerian Agama Kota Palembang sudah mulai menjalankan kebijakan mengenai Keterbukaan Informasi Publik. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Kementerian Agama Kota Palembang menjalankan kebijakan Keterbukaan Informasi dengan menetapkan standar layanan informasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa desk layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrument transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, bukan berarti Kantor Kementerian Agama Kota Palembang melaksanakannya dengan mudah. Masih banyak tantangan dan permasalahan yang dihadapi terkait pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ini.

Keterbukaan Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang masih harus diberikan secara offline melalui layanan Desk Informasi Publik dengan mengikuti alur permohonan informasi publik yang telah disediakan terlebih dahulu. Belum adanya *website* pribadi milik Kantor Kementerian Agama Kota Palembang yang belum dapat diakses dikarenakan masih dalam tahap pengerjaan juga menjadi salah satu permasalahan yang dapat juga diteliti.

Dari banyaknya informasi publik yang disediakan di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang, dalam penelitian ini penulis memberikan batasan dalam penelitian dan lebih berfokus meneliti kebijakan keterbukaan informasi publik pada informasi publik yang wajib tersedia setiap saat yaitu, informasi mengenai kegiatan ibadah haji dan umrah yang ada di kantor kementerian Agama Kota Palembang, fokus penelitian peneliti juga dimulai dari tahun 2021-2022.

Haji dan Umrah merupakan pelayanan yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat, karena pelayanan Haji dan Umrah wajib dilakukan di Kementerian Agama Kota Palembang. Dengan banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan ibadah Haji dan Umrah, maka pelayanan informasi publik mengenai Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Palembang juga pasti dibutuhkan oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses implementasi kebijakan keterbukaan informasi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang Tahun 2021-2022, dan juga untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi Haji dan Umrah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan, menerapkan atau melaksanakan. Implementasi menurut Abdul Wahab (dalam Arifin Tahir, 2011:87), mengatakan bahwa:

“Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasikan masalah yang diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur/mengatur proses implementasinya.”[6].

Pengertian implementasi di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan proses dalam melaksanakan ide, proses atau sebuah aktivitas baru dengan harapan penerima dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terwujudnya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jejaring pelaksana yang bisa dipercaya. [6].

Implementor yang memahami tugas pokok dan fungsinya kemungkinan besar akan mampu melaksanakan tugasnya sesuai tugas yang diberikan kepadanya, dan implementor yang melaksanakan keberhasilan implementasi [7].

Menjalankan suatu kebijakan implementor harus mempunyai komunikasi yang baik. Keefektifan komunikasi bisa membuat penerima komunikasi dapat memahami apa yang sedang dibicarakan oleh implementor. Komunikasi yang baik juga dapat dilihat dari ketercapaian tujuan dari kebijakan [8].

Menurut Anderson (dalam Dr. Arifin Tahir 2011:40) [6] kebijakan merupakan suatu kegiatan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seseorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu permasalahan [6].

Secara umum, istilah kebijakan publik berasal dari bahasa Inggris, yaitu *public policy*. Banyak yang menerjemahkan *policy* sebagai kebijakan dan kebijaksanaan. Sehingga *public policy* diartikan sebagai kebijakan publik. Banyak ahli yang telah mendefinisikannya [9].

Menurut Thomas R. Dye (dalam Sahya Anggara, 2014:35) kebijakan publik merupakan sebuah tindakan dari pemerintah, baik tindakan untuk melakukan atau tidak kebijakan tersebut. Ketika kebijakan tersebut dilakukan pemerintah juga harus mengetahui alasan dan manfaat untuk masyarakat yang harus dipertimbangkan untuk dilakukan [9].

Sedangkan menurut James E. Anderson) yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai sebuah kebijakan yang dibuat dan dirumuskan oleh pejabat pemerintah, sehingga dapat dijadikan sebagai arah untuk mengatasi masalah yang ada di masyarakat [9].

Menurut Nugroho [10] kebijakan publik ialah sebagai “manajemen pencapaian tujuan nasional”. Jadi untuk sementara maka dapat dikatakan, kebijakan publik mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah “hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional. Kebijakan publik mudah dinilai

karena nilainya sudah jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian tujuan yang sudah ditempuh. Namun, bukan berarti kebijakan publik mudah dibuat, dilaksanakan, dan mudah dikendalikan, karena kebijakan publik menyangkut faktor politik [10]

Menurut Hiro Tugiman [11], informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Informasi ini menggambarkan suatu kejadian nyata yang dipergunakan dalam pengambilan keputusan. Sumber dari informasi merupakan data yang berbentuk simbol, huruf, alfabet, angka, suara sinyal, gambar-gambar dan lainnya [11].

Informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan didalam pembuatan keputusan [2].

Penelitian ini menggunakan indikator dari Edward George III yang dimana bertujuan untuk mendapatkan gambaran implementasi kebijakan. Komunikasi menjamin bahwa pelaksana yang harus mencapai suatu kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dengan sumber daya sebagai unsur kritis lain dalam implementasi kebijakan. Pentingnya disposisi untuk mengetahui sikap pelaksana yang terlibat dalam proses implementasi. Struktur birokrasi yang umum terjadi juga menjadi

variabel yang penting, karena birokrasi merupakan salah satu badan yang secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan [12].

1. Komunikasi

Komunikasi tersebut harus dinyatakan dengan jelas, tepat, dan konsisten. Salah satu syarat utama implementasi berjalan efektif adalah mengetahui apa yang harus dilakukan. Sebuah kebijakan dan intruksi implementasi harus ditransmisikan kepada personel-personel yang tepat sebelum dilaksanakan. Komunikasi semacam ini harus akurat dan harus dipahami oleh para pelaksana [13].

2. Sumber Daya

Sumber daya meliputi staf yang dalam ukuran yang tepat dengan keahlian yang diperlukan dan informasi yang cukup relevan tentang bagaimana cara mengimplementasikan kebijakan. Sumber daya juga meliputi fasilitas sarana dan prasarana termasuk bangunan, tanah, dan persediaan yang berguna untuk memberikan pelayanan dari suatu kebijakan.

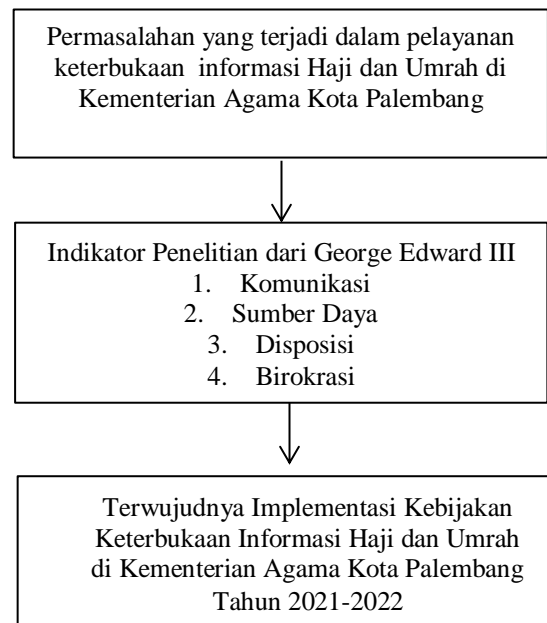
3. Disposisi

Disposisi merupakan sikap pelaksana kebijakan. Kompeten seorang pelaksana dan bagaimana koordinasi antar sesama pelaksana maupun koordinasi dengan pimpinan. Apabila pelaksana kebijakan memiliki disposisi yang baik, maka pelaksana kebijakan tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Namun jika para implementor atau pelaksana kebijakan memiliki sikap atau perspektif yang

berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4. Birokrasi

Adanya standar operasional prosedur (SOP) dan pembagian tugas yang merupakan bagian dari birokrasi untuk menangani tugas rutin sebagaimana biasanya mereka tangani, hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya ketimpangan tugas atau ketidakjelasan tugas bagi pelaksana kebijakan. Selanjutnya kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat dari gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: diolah Penulis, 2022

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna dari sejumlah individu maupun sekelompok orang yang asalnya dari masalah sosial atau kemanusiaan [14].

Kantor Kementerian Agama Kota Palembang Jl. Jenderal Ahmad Yani 14 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang. Khususnya dibagian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan kuesioner [14].

Analisis data dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain [15]. Analisis kualitatif yang digunakan yaitu berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peneliti akan membahas Kebijakan Keterbukaan Informasi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Peneliti disini sudah melakukan penelitian serta pengumpulan data lapangan, baik itu observasi langsung maupun wawancara dengan informan untuk mengetahui bagaimana proses implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dan juga untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat

dalam pelaksanaan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Dalam penelitian ini peneliti mencoba menganalisis proses implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dengan menggunakan landasan teori berdasarkan indikator implementasi yang dikemukakan oleh G. Edward III [6].

Indikator Komunikasi

Pada indikator ini berkaitan dengan komunikasi yang dapat mengetahui bagaimana implementasi kebijakan keterbukaan informasi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Dari indikator ini peneliti menggunakan metode wawancara dengan memberikan pertanyaan, yaitu sebelum menjalankan kebijakan keterbukaan informasi, apakah implementor sudah memahami mengenai kebijakan keterbukaan informasi publik. Bapak Riki Unika Dongoran. S.Si selaku kordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang menyatakan dalam wawancara pada hari Senin 30 Mei 2022 :

“Mengenai apakah saya paham tentang kebijakan keterbukaan informasi publik, tentu itu sudah pasti. Karena itu merupakan tugas pokok dari PPID, dan juga salah satu tugas dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) itu memahami keterbukaan Informasi Publik.”

Hasil wawancara dengan implementor, pegawai Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang,

sudah mengerti dan mengetahui mengenai kebijakan keterbukaan Informas, karena sebagai pelaksana kebijakan tersebut mereka sudah memahami apa maksud dari suatu kebijakan yang dijalani itu.

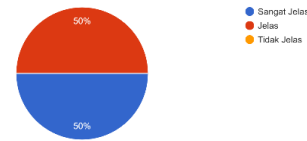
Implementasi berjalan dengan efektif maka implementor harus mengetahui apa yang hendak dilakukan terlebih dahulu. Komunikasi semacam ini harus akurat dan harus dipahami oleh para pelaksana kebijakan atau implementor. Sebelum menjalankan sebuah kebijakan, seorang implementor harus memahami terlebih dahulu mengenai sebuah kebijakan yang akan diimplementasikan.

Peneliti juga memberikan pertanyaan mengenai apakah informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai informasi haji dan umrah sudah jelas dan sesuai kepada implementor Bapak oleh Bapak Muhtadin, S.Pd.I., M.Pd selaku staf TU Umum Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam wawancara pada hari Selasa 7 Juni 2022:

“Kalau menurut saya, informasi yang diberikan sudah jelas dan sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat, sebagai contoh informasi mengenai keberangkatan haji itu sudah termasuk kepentingan publik.”

Memperkuat hasil wawancara peneliti juga membuat kuesioner untuk mengetahui respon masyarakat mengenai apakah informasi Haji dan Umrah yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sudah jelas.

Apakah Informasi mengenai Haji dan Umrah yang diberikan oleh PPID Kementerian Agama Kota Palembang sudah jelas?
22 jawaban



Gambar 2. Hasil Kuesioner Indikator Komunikasi

Sumber: diolah Penulis, 2022

Hasil *google form* diatas 50% masyarakat menjawab mengenai informasi Haji dan Umrah yang diberikan sudah sangat jelas, dan 50% lagi menyatakan bahwasanya informasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Palembang sudah jelas. Dari hasil kuesioner yang telah diperoleh oleh peunlis, maka dapat dilihat bahwasanya informasi yang diberikan oleh pegawai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang sudah jelas

Komunikasi vertikal yang merupakan komunikasi antara pegawai dengan pegawai, komunikasi pegawai dengan pimpinan sudah terjalin dengan baik. Dilihat dari komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kepada masyarakat juga sudah berjalan dengan baik. Pegawai juga sudah melakukan komunikasi melalui media sosial dan disediakan whatsapp khusus bagi masyarakat yang ingin memperoleh layanan informasi.komunikasi yang dilakukan oleh pegawai PPID sudah berjalan dengan lancar. Informasi yang diberikan kepada masyarakat sudah jelas, dan relevan. Sejauh ini di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang belum adanya sengketa informasi. Selain

Komunikasi secara langsung, via whatsapp, dan media sosial, pegawai PPID juga memberikan komunikasi melalui papan pengumuman yang ada di depan pintu masuk Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.

Informasi yang diberikan pun sudah sesuai dengan kepentingan publik. Hal ini dibuktikan dari pendapat dari beberapa masyarakat yang merupakan pengguna informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.

Dilihat dari seluruh hasil wawancara, kuesioner dan pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat mengenai indikator komunikasi dapat ditarik kesimpulan bahwasanya komunikasi kebijakan keterbukaan informasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Palembang sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan indikator dari Edward III terdapat aspek kejelasan. Kebijakan yang dilakukan oleh implementor dalam memberikan informasi haruslah jelas, hal ini akan meminimalisir kemungkinan terjadi penyimpangan informasi yang tidak diinginkan. Penyampaian informasi dari implementor Kebijakan. Informasi yang diberikan sudah jelas, dan memadai, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat sudah dapat diterima oleh masyarakat.

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun ketentuan nya haruslah jelas dan konsisten.[6] Meskipun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas, dan konsisten, jika pelaksana kebijakan atau sumber daya memiliki keterbatasan untuk

mengimpleemntasikan kebijakan, maka implementasi dari sebuah kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif.

Peneliti ingin mengetahui bagaimana indikator sumber daya dapat mempengaruhi implementasi kebijakan keterbukaan informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Dari indikator sumber daya ini peneliti memberikan pertanyaan, apakah jumlah pegawai dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang sudah memadai, kepada Bapak Muhtadin,S.Pd.I.,M.Pd selaku staf TU Umum PPID Kantor Kementerian Agama Kota Palembang pada hari selasa 7 Juni 2022:

“Menurut saya untuk formasi sekarang, untuk tiga orang itu cukup, namun masih tidak memadai, karena kami masih harus saling bantu membantu tugas masing-masing.”

Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan mengenai sarana dan prasarana kepada implementor kebijakan keterbukaan informasi Kementerian Agama Kota Palembang dalam wawancara Senin 30 Mei 2022:

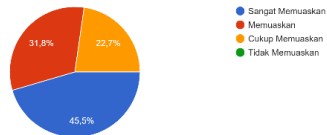
“Sarana dan prasarana saya rasa sudah cukup, namun kalau untuk komputer nya kami masih membutuhkan komputer yang spek tinggi. Ini juga termasuk menjadi permasalahan dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik.

Peneliti juga membuat kuesioner untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat pengguna informasi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang mengenai apakah mereka puas dengan pelayanan Informasi

yang diberikan oleh Pegawai Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Apakah Bapak/Ibu sudah merasa puas dengan pelayanan informasi mengenai Haji dan Umrah yang diberikan oleh pegawai PPID Kementerian Agama Kota Palembang?

22 jawaban



Gambar 3. Hasil Kuesioner Indikator Sumber Daya

Sumber : diolah Penulis, 2022

Hasil *google form* diatas dapat dilihat bahwa 45,5% masyarakat menjawab bahwa pelayanan informasi mengenai Haji dan Umrah yang diberikan sudah sangat memuaskan, 31,8% menjawab memuaskan, dan 22,7% menjawab cukup memuaskan, maka dilihat dari data yang diperoleh masyarakat sudah merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi(PPID).

Hasil wawancara, kuesioner dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti untuk indikator sumber daya dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dari segi implementor dapat ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia sudah cukup memadai, namun masih kurang maksimal. Sumber daya manusia yang minim dan sarana prasarana yang mulai kurang memadai menyebabkan kurang maksimalnya implementasi kebijakan keterbukaan informasi haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Sedangkan untuk pelayanan kepada masyarakat, sumber daya manusia dan sarana prasarana di

Kementerian Agama Kota Palembang sudah berjalan dengan baik. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Indikator Disposisi

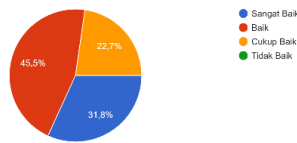
Disposisi merupakan watak, sifat, dan karakter dari pelaksana kebijakan. Pada indikator disposisi ini peneliti ingin mengetahui bagaimana sikap dan perilaku para implementor kebijakan keterbukaan informasi di Kementerian Agama Kota Palembang.

Indikator disposisi, peneliti melakukan wawancara kepada implementor yaitu pegawai Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dengan memberikan pertanyaan, bagaimana kemampuan atau kompetensi yang dimiliki oleh pegawai lain dalam melaksanakan kebijakan Keterbukaan Informasi Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang kepada Bapak Muhtadin,S.Pd.I,.M.Pd dalam wawancara pada hari selasa 7 Mei 2022:

“Menurut saya, dengan formasi kerja yang sekarang. Pegawai PPID disini mempunyai kemampuan di bidang masing. Pegawai PPID juga sudah kompeten atau ahli dengan tugas yang dimiliki.”

Hasil wawancara peneliti juga membuat kuesioner untuk mengetahui respon masyarakat mengenai apakah pegawai PPID sudah berkompeten dalam menjalankan Kebijakan Keterbukaan Informasi Haji dan Umrah

Bagaimana Kemampuan atau Kompetensi (sikap atau perilaku, Komitmen, kejujuran, dan koordinasi) Pegawai PPID dalam Memberikan Pelayanan Umrah di Kementerian Agama Kota Palembang?
22 jawaban



Gambar 4. Hasil Kuesioner Indikator Disposisi

Sumber: diolah Penulis, 2022

Hasil *google form* diatas, 45,5% dari masyarakat menjawab bahwa kemampuan atau kompetensi pegawai PPID sudah baik dalam menjalankan Kebijakan Keterbukaan Informasi Haji dan Umrah, 31,8% menjawab sangat baik, dan 22,7% menjawab cukup baik. Dapat kita lihat bahwa pegawai Pengelola Informasi dan Dokumentasi sudah berkompeten dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Palembang. Dapat disimpulkan bahwa dari indikator disposisi pegawai Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sudah berkompeten dalam memberikan pelayanan informasi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Dari seluruh hasil penelitian melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator disposisi, untuk implementor dalam pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dapat dikatakan sudah baik. Pemahaman satu sama lain yang dilakukan oleh sesama pegawai PPID terlihat sangat baik, Pegawai PPID Kementerian Agama Kota Palembang juga sudah berkompeten dan memiliki kemampuan untuk menjalankan

kebijakan keterbukaan informasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang diisi oleh masyarakat pengguna informasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Palembang. Respon yang cepat juga terlihat dari PPID dalam menanggapi permohonan informasi. Koordinasi yang dilakukan oleh pegawai dengan pimpinan dan sesama antar pegawai sudah berjalan dengan baik. Namun walaupun dengan adanya perbedaan setiap masing-masing antar pegawai, mereka tetap menjalankan kebijakan dengan baik. Para pelaksana kebijakan atau implemendor kebijakan keterbukaan informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang tetap berkoordinasi dengan baik, maupun secara tatap muka langsung bahkan berkoordinasi melalui via whatsapp.

Indikator Birokrasi

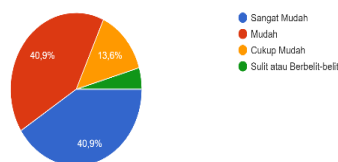
Birokrasi merupakan bagian yang sangat penting untuk dipahami, baik untuk implementor maupun untuk pengguna kebijakan. Pemahaman struktur birokrasi harus dipahami oleh yang bertugas dalam menjalankan kebijakan. Struktur birokrasi terdiri dari bagian-bagian organisasi, alur pelayanan, dan juga hubungan baik dengan pimpinan.

Indikator birokrasi ini peneliti memberikan pertanyaan mengenai Apakah ada standar operasional prosedur dan Bagaimana Standar Operasional Prosedur yang dijalankan dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi kepada Bapak Riki Unika Dongoran, S.Si selaku Koordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam wawancara pada hari Senin 30 Mei 2022:

“Ya, ada. Standar Operasional Prosedurnya lengkap, sekaligus standar pelayanan nya juga ada. Standar Operasional dibuat, diketahui oleh pimpinan”

Peneliti juga membuat kuesioner guna untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat mengenai alur pelayanan yang diberikan oleh PPID di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang

Bagaimana Prosedur atau Alur Pelayanan Informasi Publik yang dijalankan oleh Pegawai PPID Kementerian Agama Kota Palembang?
22 jawaban



Gambar 5. Hasil Kuesioner Indikator Birokrasi

Sumber: diolah Penulis, 2022

Hasil *google form* diatas maka dapat dilihat bahwa 40,9% merasa alur pelayanan sangat mudah dan mudah dilakukan, sedangkan 13,6% masyarakat merasa bahwa alur pelayanan informasi cukup mudah untuk dilakukan, maka dari itu dapat dilihat bahwasaya banyak masyarakat yang merasa alur pelayanan informasi Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Palembang mudah untuk dilakukan dan tidak berbelit-belit.

Peneliti juga memberikan pertanyaan mengenai struktur organisasi kepada implementor kebijakan Bapak Riki Unika Dongoran,S.Si:

“Tentu saja ada, struktur organisasi juga berguna untuk mengatur rincian tugas masing-masing pegawai PPID. Untuk pembagian tugasnya sudah cukup jelas”

Peneliti juga memberikan pertanyaan mengenai apakah dukungan dari pimpinan berpengaruh dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi kepada Bapak Muhtadin,S.Pd.I.,M.Pd selaku staf TU Umum PPID dalam wawancara pada hari Selasa 7 Juni 2022:

“Ya, menurut saya hal ini berpengaruh besar. Karena kalau ada support dari pimpinan membuat kami semakin semangat dalam melakukan pekerjaan. Kami sebagai pegawai yang dibawah pimpinan merasa senang kalau ada support dan reward dari pimpinan.”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dilihat dari hasil wawancara kepada informan yang terkait mengenai indikator birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi publik dapat disimpulkan bahwa sudah berjalan dengan baik. PPID Kementerian Agama Kota Palembang sudah memiliki Standar Operasional Prosedur yang sudah jelas dimana dalam SOP tersebut sudah mengatur bagaimana sikap dan tindak lanjut yang harus diambil oleh pelaksana kebijakan. Alur pelayanan yang diberikan juga tidak berbelit-belit, hal ini juga diperkuat dari hasil kuesioner oleh masyarakat pengguna informasi haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Palembang. Hubungan antara pimpinan dengan pegawai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) juga berjalan dengan baik.

Faktor Penghambat dalam Pelayanan Informasi Haji dan Umrah

Pelaksanaan kebijakan keterbukaan informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang ditemui adanya faktor penghambat. Faktor penghambat dalam implementasi kebijakan keterbukaan informasi Dilihat dari hasil wawancara peneliti mengenai implementasi kebijakan kepada para implementor, peneliti menyimpulkan bahwa faktor penghambat berasal dari sumber daya dan sarana prasarana.

Kuantiti Sumber Daya Manusia yang Terbatas

Peneliti memberikan pertanyaan mengenai apa saja faktor penghambat dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi Haji dan Umrah kepada Bapak Muhtadin, S.Pd.I., M.Pd selaku staf TU Umum di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dalam wawancara pada 7 Juni 2022 :

“Faktor penghambat itu dari sumber daya, dengan kurangnya sumber daya manusia di pelayanan maka akan menghambat proses pelayanan informasi. Karena terkadang kami ada kegiatan lain diluar, proses pelayanan informasi jadi terhambat dan tidak ada yang bisa mengcover oleh staf lain.”

Indikator Sumber daya merupakan indikator yang penting dalam menjalankan kebijakan. Sumber daya yang baik berarti dapat menciptakan pelaksanaan kebijakan yang baik pula.

George Edward mengatakan sumber daya yang tidak cukup akan berarti bahwa Undang-Undang tidak akan diberlakukan, pelayanan tidak akan diberikan, dan peraturan-peraturan yang layak tidak akan dikembangkan, oleh karena itu indikator dapat disimpulkan

menjadi faktor penghambat dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi di Kementerian Agama Kota Palembang. Sumber daya yang baik dapat menciptakan pelaksanaan yang baik pula, namun jika sumber daya yang baik tersebut hanya sedikit maka dapat menyebabkan suatu permasalahan dalam implementasi kebijakan.

Saranan dan Prasarana yang Kurang Memadai

Peneliti memberikan pertanyaan kepada Bapak Riki Unika Dongoran, S.Si selaku koordinator PPID mengenai faktor hambatan dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi haji dan umrah, dalam wawancara pada hari Senin 30 Mei 2022:

“Menurut saya, faktor penghambat itu dari sarana dan prasarana,. Komputer dan alat scan disini masih banyak menggunakan yang lama, jadi kalau banyak yang mau minta data agak sulit diatasi. Tapi kalau misal satu atau dua orang kami masih bisa mengatasi dan memberikan layanan.”

Hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan informasi haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Palembang. Dalam melaksanakan suatu kebijakan dibutuhkan sarana dan prasarana yang kondisinya dalam keadaan baik, karena jika kondisi sarana dan prasarana seperti komputer yang mulai lambat akan menyebabkan implementasi kebijakan yang sudah baik menjadi tidak maksimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang sudah cukup baik, namun masih belum maksimal hal ini diperkuat dari indikator kebijakan sebagai berikut:

1. Komunikasi yang terjadi yaitu sudah dijalankan dengan baik. Masyarakat pengguna informasi Haji dan Umrah sudah merasa cukup dengan informasi yang diberikan. Komunikasi yang terjadi yaitu sudah dijalankan dengan baik. Komunikasi yang terjadi yaitu komunikasi vertikal dan horizontal sudah dijalankan dengan baik. Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan pegawai sudah berjalan dengan lancar, sedangkan komunikasi horizontal yang terjadi antara implementor atau pegawai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan pengguna informasi sudah cukup baik. Informasi yang diberikan oleh implementor sudah memadai, dan sesuai dengan kepentingan publik. sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial, dan papan pengumuman juga diterima dengan baik oleh masyarakat.
2. Sumber Daya manusia yang menjalankan kebijakan keterbukaan informasi di Kementerian Agama sudah menjalankan kebijakan dengan

baik, masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh implementor kebijakan. Namun dikarenakan sumber daya yang terbatas sehingga masih adanya tumpang tindih dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi

3. Disposisi, dari indikator disposisi pegawai yang mengimplementasikan kebijakan Keterbukaan Informasi dapat dikatakan baik. Pegawai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sudah berkompeten dan memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan kebijakan.
4. Birokrasi, dilihat dari indikator birokrasi dalam menjalankan kebijakan sudah terdapat standar operasional yang mengatur pegawai. Pembagian tugas juga sudah dilakukan dengan baik. Dukungan yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai juga sangat berpengaruh untuk pegawai
5. Faktor Penghambat yang terjadi, yaitu sumber daya manusia yang terbatas dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Saran

Saran dari hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan keterbukaan informasi Haji dan Umrah di kementerian Agama Kota Palembang yang telah peneliti uraikan adalah sebagai berikut :

1. Pengoptimalan sumber daya manusia yang harus dilakukan, Kementerian Agama Kota Palembang harus menambah pegawai Pejabat

- Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk menghindari adanya tumpang tindih tugas pokok dan fungsi.
2. Pengoptimal sarana dan prasarana. Untuk mengatasi faktor penghambat dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi, Pihak Kementerian Agama Kota Palembang harus segera mengupgrade sarana dan prasarana seperti komputer, mesin scan yang ada di Kementerian Agama Kota Palembang.
 3. Memanfaatkan teknologi informasi. Selain sosialisasi yang dilakukan melalui *Instagram* dan *Facebook* dibutuhkan *website* untuk memberikan informasi. Dalam menjalankan kebijakan keterbukaan informasi, Kementerian Agama Kota Palembang terutama di bagian PPID harus segera menyelesaikan pembuatan *website* pribadi milik Kantor Kementerian Agama Kota Palembang.
- ## 6. DAFTAR PUSTAKA
- [1] A. Rahmatiah, A. P. Rani, dan N. I. Rifai, "Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar," *J. Publisitas*, vol. 8, no. 2, hal. 56–64, 2022, doi: 10.37858/publisitas.v8i2.126.
 - [2] A. Suhendar, "Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governance (Implementasi Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008)," *J. Wacana Kinerja Kaji. Prakt. Kinerja dan Adm. Pelayanan Publik*, vol. 13, no. 2, hal. 243–251, 2020.
 - [3] M. Muhaimin, "PENGUATAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK (Reinforcing Public Service Provision by Public Information Dispute Settlement) Muhaimin," *J. Ilm. Kebijak. Huk.*, vol. 12, no. 2, hal. 213, 2018.
 - [4] N. Febriananingsih, "Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Tata Pemerintahan Yang Baik," *J. Rechts Vinding Media Pemb. Huk. Nas.*, vol. 1, no. 1, hal. 135, 2012, doi: 10.33331/rechtsvinding.v1i1.110.
 - [5] N. Kencana, "Implementasi kebijakan pengelolaan sampah di kabupaten ogan komering ulu," *J. Pemerintah. Dan Polit.*, vol. 2, no. 1, hal. 17–22, 2016.
 - [6] A. Tahir, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggara Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT.GRAFIKA UTAMA JAKARTA, 2011.
 - [7] T. Austin, "Implementasi Program Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Di Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas," *J. Soc. Sci. Polit.*, vol. 6, no. 2, hal. 57–70, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <http://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalPublisitas/article/view/33>
 - [8] M. R. Hamandia, "Kemampuan Komunikasi Interpersonal Dosen Dalam Meningkatkan Kemandirian Belajar Mahasiswa," *J. Publisitas*, vol. 6, no. 2, hal. 113–123, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <http://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalPublisitas/article/download/30/13>

- [9] S. Anggara, *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- [10] N. Riant, *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Gramedia Jakarta, 2003.
- [11] I. dan A. A. Amal, *Keterbukaan Informasi dan Ketahanan Nasional*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1999.
- [12] Isabella, "Implementasi Kebijakan Sertifikasi Guru Pada Sekolah," *J. Pemerintah. Dan Polit.*, vol. 1, no. 1, hal. 1289–1298, 2016.
- [13] C. Situmorang, *Kebijakan Publik : Teori Analisis, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Depok: CV Khalifah Mediatama, 2016.
- [14] Creswell W Jhon, *Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Asia, 2015.