

JUDUL SKRIPSI

**KUALITAS LAYANAN INFORMASI
DI TINJAU DARI PUTUSAN SENKETA INFORMASI
DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
(STUDI KASUS PUTUSAN NOMOR 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019)**



Oleh :

Dwi Arie Santo
NIM. 217110027

Untuk memenuhi salah satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM
2021**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi ini disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke Panitia Ujian Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Publik, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 01 Februari 2021

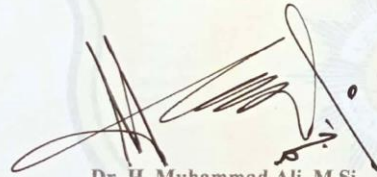
Oleh :

Dwi Arie Santo
NIM. 217110027

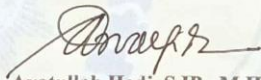
Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801



Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP
NIDN. 0816057902

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Ketua,



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

PENGESAHAN
KUALITAS LAYANAN INFORMASI
DI TINJAU DARI PUTUSAN SENGKETA INFORMASI
DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
(STUDI KASUS PUTUSAN NOMOR 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019)



Oleh :

Dwi Arie Santo
NIM. 217110027

Telah dipertahankan dalam ujian skripsi pada tanggal, 05 Februari 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Tim Penguji :

1. **Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**
NIDN. 0806066801

(PU) 

2. **Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP**
NIDN. 0816057902

(PP) 

3. **Iskandar, S.Sos., MA**
NIDN. 0802048904

(PN) 

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi yang berjudul ; “Kualitas Layanan Informasi ditinjau dari Putusan Sengketa Informasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus Putusan Nomor 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX.2019)”, ini merupakan hasil karya tulis asli yang saya ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, pada Program Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan skripsi ini, telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya saya ini bukan hasil karya tulis saya asli atau jiplakan dari orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

**Mataram, 24 Februari 2021
Yang Membuat Pernyataan**



**Dwi Arie Santo
NIM. 217110027**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DWI ARIE SANTO
NIM : 217110027
Tempat/Tgl Lahir : BINTAR 103 Juli 1981
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 081236781002 / dwiariesanto@gmail.com
Judul Penelitian : -

KUALITAS LAYANAN INFORMASI DITINJAU DARI PUTUSAN
SENKETA INFORMASI DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
(STUDI KASUS PUTUSAN NOMOR 013/KINMB/PSI-KEP.2/IX/2019)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 42%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 24 FEBRUARI 2021

Penulis



DWI ARIE SANTO
NIM 217110027

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
 PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DWI ARIE SANTO
 NIM : 217110027
 Tempat/Tgl Lahir : BHTAR / 03 JULI 1981
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp/Email : 081236981002 / dwiariesanto@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

KUALITAS LAYANAN INFORMASI
 DINJAU DARI PUTUSAN SENGKETA INFORMASI
 DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
 (STUDI KASUS PUTUSAN NOMOR 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
 Pada tanggal : 24 FEBRUARI 2021

Penulis



DWI ARIE SANTO
 NIM. 217110027

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Skandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

MOTTO

Kekuatan yang kita miliki
mungkinlah tidak sebanding
dengan ketidak adilan yang ada,
tapi satu hal yang pasti:

***“Tuhan tahu bahwa kita telah berusaha
melawannya”.***

(Pramoedya Ananta Toer)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua, **Bapak Susanto dan Ibu Sumardiana**. Berkat dukungan terutama Do'a yang tiada putus-putusnya Skripsi ini bisa penulis selesaikan.
2. Keluarga Besar **mbah Kajat Soedjono dan Alm. mbah Katinah** di Blitar. Pesanya "*urip iku urup*" akan selalu saya ingat mbah.
3. Keluarga Besar Alm. mbah Loso dan Alm. mbah Widji di Trenggalek dan Ponorogo. "*Iki putumu mbah*".
4. Almamater Tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram, khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dimana selama ini penulis banyak belajar hingga Skripsi ini telah di selesaikan.
5. Kawan-kawan di luar sana yang *konsern* terhadap implementasi UU KIP.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi tepat waktu dengan judul **“Kualitas Layanan Informasi di tinjau dari Putusan Sengketa Informasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus Putusan Nomor 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019)”**. Tak lupa Shalawat dan salam, penulis curahkan kepada junjungan alam, Nabi Besar Muhammad SAW, yang senantiasa membimbing ummatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Pada kesempatan ini, dengan ketulusan hati yang paling dalam penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali. M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP Selaku Dosen Pembimbing Pendamping dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Iskandar, S.Sos., MA Selaku Dosen Penguji Skripsi ini.

7. Kepada seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Mataram (Dosen Pengajar mata kuliah, Staf TU, staf Perpustakaan dan Staf Keuangan serta Bagian Keamanan Kampus). Khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dimana selama ini penulis menempuh pendidikan di Kampus tercinta ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu dan telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan di dalam penulisan skripsi ini, penulis juga menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berusaha untuk mempersembahkan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan Skripsi ini.

Mataram, 24 Februari 2021
Penulis

Dwi Arie Santo
NIM. 217110027

**KUALITAS LAYANAN INFORMASI
DI TINJAU DARI PUTUSAN SENGGKETA INFORMASI
DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
(STUDI KASUS PUTUSAN NOMOR 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019)**

Oleh :
Dwi Arie Santo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat, bagaimana kualitas layanan informasi di tinjau dari putusan sengketa informasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Studi kasus putusan Nomor 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019). Dimana Provinsi Nusa Tenggara Barat di dalam pengimplementasian UU KIP, menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkup Pemerintah Daerah. Secara teknis pelaksanaannya diperkuat dengan di terbitkannya Peraturan Gubernur Nomor 24 tahun 2018 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Selain itu, di buat Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Pedoman Uji Konsekuensi Informasi Publik. Berdasarkan Peraturan daerah dan juga peraturan gubernur tersebut, diharapkan memberikan panduan bagi Badan Publik di lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk mengimplementasikan UU KIP, sehingga pelayanan informasi kepada masyarakat Nusa Tenggara Barat dapat terpenuhi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Metodologi yang digunakan adalah kualitatif dengan aktivitas pengumpulan data primer dan skunder sebagai bahan informasi yang tepat yaitu dengan melakukan Observasi, Wawancara dan Studi Dokumen. Sumber informan di tentukan dengan metode *Purposive sampling* yaitu terhadap orang yang terlibat didalam sengketa informasi dan memahami UU KIP. Dengan *variable Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Assurance* (Jaminan).

Temuan didalam penelitian ini, Pertama; lemahnya *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Assurance* (Jaminan) yang di berikan oleh Badan Publik/Pemberi layanan informasi, sehingga pemohon informasi harus menempuh jalur penyelesaian sengketa informasi pada Komisi Informasi. Kedua; bahwa kualitas layanan informasi tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidak adanya regulasi yang mengatur untuk dijadikan pedoman, namun lebih pada *political will* penyedia layanan, dimana perlunya sikap *proactive disclosure* dari pemberi layananhal tersebut tersebut, dikuatirkan akan muncul *apatisme* dan rasa *skeptis* dari masyarakat yang selama ini menggunakan informasi. Ketiga; yang menjadi catatan penting adalah bahwa masih lemahnya pemahaman Badan Publik/Pemberi layanan terhadap implementasi UU KIP.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Informasi, Putusan Sengketa Informasi, UU KIP.

THE INFORMATION SERVICES QUALITY IN VIEW OF INFORMATION
DISPUTES DECISION IN WEST NUSA TENGGARA PROVINCE
(A CASE STUDY OF DECISION NUMBER 013 / KINTB / PSI-KEP.2 / IX /
2019)

By:
Dwi Arie Santo

ABSTRACT

This study aimed to see how the quality of information services is reviewed from the decision on information disputes in West Nusa Tenggara Province (Case study decision Number 013 / KINTB / PSI-KEP.2 / IX / 2019). In implementing the KIP Law, West Nusa Tenggara Province issued Regional Regulation Number 10 of 2015 concerning Public Information Services in the Scope of Regional Government. Technically, its implementation is strengthened by Governor Regulation Number 24 of 2018 concerning the Work Procedure for Information Management and Documentation Officers of the West Nusa Tenggara Provincial Government. West Nusa Tenggara Governor Regulation Number 11 of 2020 concerning Guidelines for the Consequence Test of Public Information was issued. Based on the regional regulation and the governor's regulation, it is expected to provide guidance for Public Bodies within the West Nusa Tenggara Provincial Government's scope to implement the KIP Law. As a result, the information services to West Nusa Tenggara people can be fulfilled following the applicable regulations.

The method used is qualitative, with primary and secondary data collection activities as appropriate information material, namely by conducting observations, interviews, and document studies. The informants' source of informants is the people involved in the information dispute and understand the UU KIP and determined purposively with responsiveness and assurance variables.

The findings in this study, first, Weak Responsiveness and Assurance provided by Public Bodies / Information service providers, so that requesters of information must take the information dispute resolution path at the Information Commission. Second; the quality of information services is not only determined by the presence or absence of regulations that govern as guidelines, but rather on the political will of service providers, where the need for proactive disclosure of these service providers is feared to merge an apathy and skepticism from the community who use information. Third, the most important is that there is still a lack of understanding by public agencies/service providers regarding implementing the UU KIP.

Keywords: Quality of Information Services, Decision on Information Disputes, UU KIP.



DAFTAR ISI

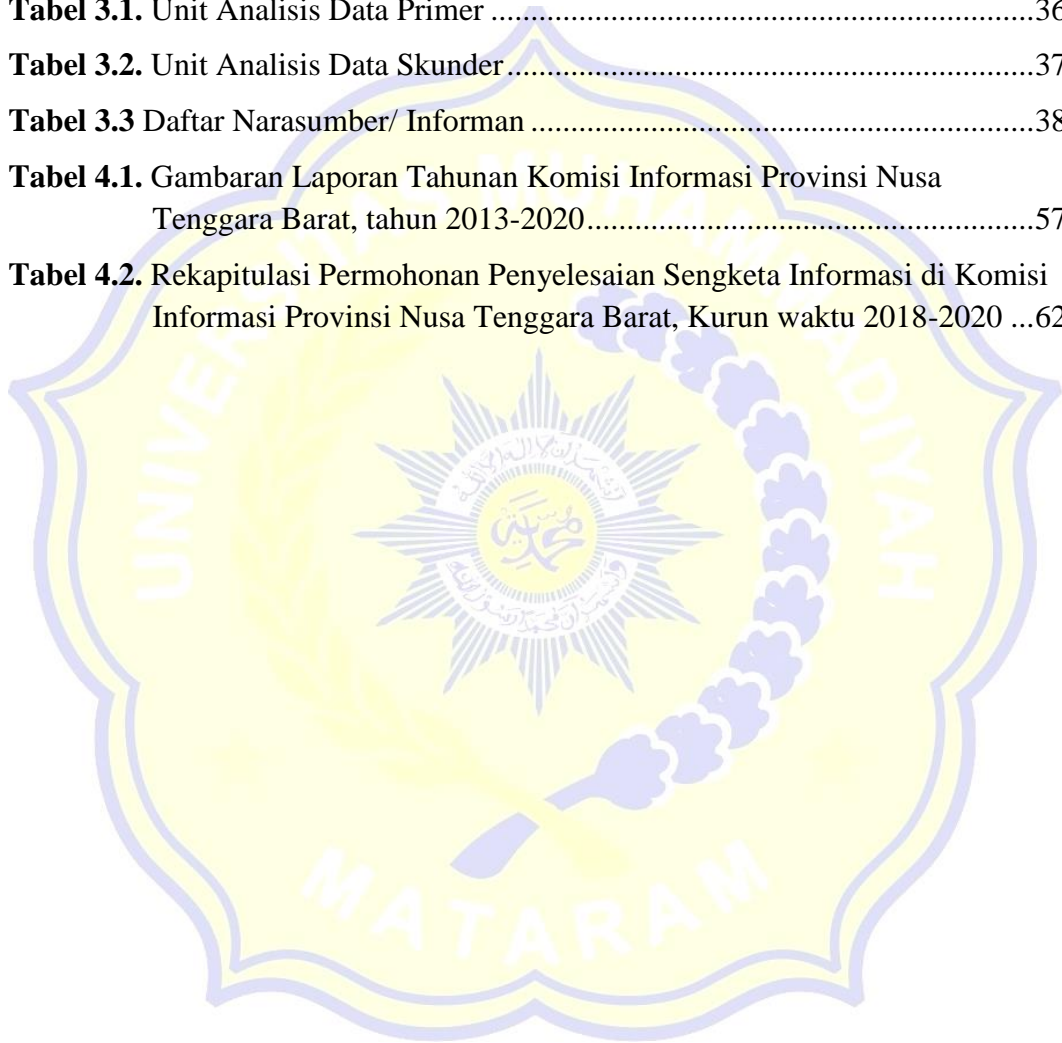
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
SURAT PENYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR ISTILAH	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.4.3 Manfaat Akademis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Deskripsi Teori	15
2.2.1 Kebijakan Publik	16
2.2.2 Pelayanan Publik	18
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.4 Pengertian Badan Publik	23
2.2.5 Pengertian Informasi.....	23

2.2.6 Standar Layanan Informasi Publik	25
2.2.7 Komisi Informasi	26
2.2.8 Sengketa Informasi	26
2.2.9 Informasi yang dikecualikan/Pengecualian Informasi	27
2.3 Kerangka Berfikir	30
2.4 Definisi Konseptual	31
2.5 Definisi Operasional	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Fokus Penelitian	34
3.4 Sumber Data Penelitian	35
3.5 Metode Penentuan Narasumber/ informan	38
3.6 Metode Pengumpulan Data	39
3.6.1 Observasi	40
3.6.2 Wawancara	41
3.6.3 Dokumen.....	41
3.7 Metode Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
4.1.1 Diskripsi Provinsi Nusa Tenggara Barat	44
4.1.2 Diskripsi Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat	45
4.1.2.1 Sejarah Terbentuknya Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	45
4.1.2.2 Struktur Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Tata Kerja Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat	48
4.1.2.3 Tugas dan Tanggungjawab masing-masing dalam Struktur Organisasi Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Tata Kerja Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	49

4.1.2.4 Tugas dan Kewenangan Komisi Informasi berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	55
4.1.2.5 Laporan Tahunan dan Rekapitulasi Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi pada Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat	56
4.1.3 Diskripsi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat	76
4.2 Keterbatasan Penelitian	79
4.3 Dasar, Sistematika Hasil dan Pembahasan	79
4.4 Kualitas Layanan Informasi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat, ditinjau dari Putusan Sengketa Informasi Nomor 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019	82
4.5 Responsiveness (Ketanggapan)	87
4.5.1 Badan Publik/ Petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan layanan informasi	88
4.5.2 Kecermatan Badan Publik/ Petugas dalam melakukan pelayanan Informasi	90
4.5.3 Badan Publik/ Petugas merespon keberatan yang disampaikan pemohon Informasi	93
4.6 Assurance (Jaminan)	99
4.6.1 Badan Publik/ Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Informasi	100
4.6.2 Badan Publik/ Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	103
4.6.3 Badan Publik/ Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	107
BAB V PENUTUP	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik di Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, kurun waktu 2018-2020.....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2.2. Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.1. Unit Analisis Data Primer	36
Tabel 3.2. Unit Analisis Data Skunder.....	37
Tabel 3.3 Daftar Narasumber/ Informan	38
Tabel 4.1. Gambaran Laporan Tahunan Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, tahun 2013-2020.....	57
Tabel 4.2. Rekapitulasi Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi di Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kurun waktu 2018-2020 ...	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	49
Gambar 4.2. Surat Permohonan Informasi Publik.....	89
Gambar 4.3. SOP Pelayanan Informasi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat	92
Gambar 4.4. Surat Keberatan Pemohon Informasi Publik	94
Gambar 4.5. SOP Penanganan Keberatan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	97
Gambar 4.6. Alur Layanan Informasi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	102
Gambar 4.7. Waktu Pelayanan Informasi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	103
Gambar 4.8. Formulir Permohonan Informasi Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	106



DAFTAR ISTILAH

DIP	: Daftar Informasi.
Disnakkeswan	: Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan.
KI	: Komisi Informasi.
NTB	: Nusa Tenggara Barat.
Perda	: Peraturan Daerah.
Pergub	: Peraturan Gubernur.
Perki	: Peraturan Komisi Informasi.
Permen	: Peraturan Menteri.
PPID	: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
Prov. NTB	: Provinsi Nusa Tenggara Barat
SLIP	: Standar Layanan Informasi Publik.
SOP	: Standar Operasional Prosedur.
UU KIP	: Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.
UU	: Undang-undang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik atau yang secara umum sering disebut dengan UU KIP, diundangkan di Jakarta pada tanggal 30 April 2008. Namun UU KIP ini baru berlaku dua tahun semenjak diundangkannya, sebagaimana yang tertuang di dalam pasal 64 ayat (1) UU KIP tersebut.

UU KIP ini sendiri merupakan sejarah baru bagi bangsa Indonesia, dimana dari rezim pemerintah yang sangat tertutup di masa lampau, menjadi terbuka. Diharapkan didalam implementasinya UU KIP ini sendiri akan semakin meningkatkan peran serta masyarakat di dalam pembangunan, hal ini juga terkait erat dengan peningkatan kualitas layanan publik, yang selama ini masih menjadi persoalan dan mendapatkan perhatian masyarakat luas.

Globalisasi dan akses informasi yang semakin terbuka, ditengarai telah meningkatkan partisipasi publik dalam mengontrol kinerja penyelenggaraan Negara, hubungan antara warga Negara dan hubungan antara Negara. Nugroho dkk dalam Amanullah dkk (2015 :10). Di Indonesia sendiri, hal tersebut ditandai dengan lahirnya UU KIP. Tata kelola informasi menjadi isu yang menarik untuk di perbincangkan di tengah konstruksi reformasi birokrasi yang tengah terus di benahi untuk memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat, ruang-ruang komunikasi antara birokrasi dan masyarakat di dalam memberikan layanan publik menjadi celah untuk terus meningkatkan layanan publik. Di Indonesia,

keterbukaan informasi merupakan hak Konstitusional. Hal ini dinyatakan secara tegas didalam Pasal 28F UUD 1945 yang berbunyi sebagai berikut;

Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola, menyampaikan informasi dengan menggunakan segala saluran yang tersedia.

Di dalam UU KIP ini, seperti apa yang dijelaskan diatas, menjadi pertimbangan di dalam pembentukannya, adapun isi dari pertimbangan pembentukannya adalah sebagai berikut :

- a. Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional.
- b. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.
- c. Keterbukaan informasi merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.
- d. Pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi.

Komisi Informasi hadir sebagai bentuk kepatuhan pemerintah terhadap UU KIP, yang salah satu amanatnya adalah membentuk sebuah lembaga independen, yang tujuannya untuk mengawal implementasi UU KIP itu sendiri. Keberadaanya Lembaga tersebut berada pada pemerintah di level pusat, yang disebut dengan Komisi Informasi Pusat (Komisi Informasi Pusat/KI Pusat), dan di tingkat daerah di sebut dengan Komisi Informasi Provinsi (KI Provinsi), selain itu di dalam UU KIP tersebut juga di perbolehkan untuk membentuk Komisi Informasi di tingkat Kabupaten/Kota jika dibutuhkan.

Di dalam implementasinya, selain melakukan sosialisasi tentang UU KIP, Komisi Informasi Pusat juga mengeluarkan beberapa peraturan untuk memandu proses pelaksanaan UU KIP antara lain; 1). Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, 2) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2013 Tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik, dan 3) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik. Peraturan-peraturan yang dibuat oleh KI Pusat, ini merupakan Peraturan Pokok untuk mengawal implementasi UU KIP. Selain peraturan-peraturan tersebut, masih banyak lagi yang dibuat, diantaranya peraturan Komisi Informasi tentang standar dan prosedur penyelesaian sengketa informasi pemilihan umum dan pemilihan, selain itu juga untuk menghadapi situasi Covid-19 saat ini terkait dengan tata layanan informasi Komisi Informasi Pusat juga mengeluarkan Surat Edaran nomor 02 tahun 2020 yang mengatur tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dalam masa darurat kesehatan masyarakat akibat Corona Virus Disease 2019.

Peraturan-peraturan yang di buat oleh Komisi Informasi Pusat ini, diharapkan dapat membantu Badan Publik di dalam mengimplementasikan UU KIP itu sendiri. Selain itu, aturan-aturan tersebut juga menjadi pedoman bagi masyarakat untuk mengakses informasi yang dibutuhkan.

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Prov. NTB) sendiri, di dalam pengimplementasian UU KIP tersebut, telah menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkup Pemerintah Daerah. Secara teknis pelaksanaannya diperkuat dengan di terbitkannya

Peraturan Gubernur Nomor 24 tahun 2018 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Serta selanjutnya juga di buat Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Pedoman Uji Konsekuensi Informasi Publik. Berdasarkan Peraturan daerah dan juga peraturan gubernur tersebut, diharapkan memberikan panduan atau peta jalan bagi Badan Publik di lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk mengimplementasikan UU KIP, sehingga pelayanan informasi kepada masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB) dapat terpenuhi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Komisi informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat (KI Prov.NTB) sendiri saat ini sudah memasuki periode ke dua, selama tiga tahun terakhir dari tahun 2018-2020, KI Provinsi Nusa Tenggara Barat telah menerima beberapa permohonan penyelesaian sengketa informasi antara lain sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
Di Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat
kurun waktu 2018-2020.

Tahun	Jumlah
2018	9
2019	22
2020	9

Sumber; Data diolah dari Rekapitulasi permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Komisi Informasi tahun 2020.

Pada tabel diatas, untuk sementara dapat diasumsikan bahwa sengketa informasi yang ditangani oleh komisi informasi masih cukup banyak, meski secara regulasi memang itu adalah salah satu tugas komisi informasi sebagaimana dinyatakan didalam Pasal 26 ayat (1) huruf a yang berbunyi sebagai berikut :

Menerima, memeriksa, dan memutus permohonan penyelesaian Sengketa Informasi Publik melalui Mediasi dan/atau *Ajudikasi nonlitigasi* yang diajukan oleh setiap Pemohon Informasi Publik berdasarkan alasan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.

Namun perlu di lihat juga, terkait dengan apa alasan pengajuan penyelesaian sengketa informasinya? Atau apa alasan yang di mohonkan kepada Komisi Informasi untuk diselesaikan sengketa informasinya. Apakah alasanya karena ketidak puasan pemohon, karena informasi yang diminta tidak sesuai dengan yang diminta, atau malah hanya pada persoalan karena tidak di tanggapinya/tidak direspon permohonan informasi yang diajukan pemohon informasi. Hal ini yang perlu dikaji lebih mendalam lagi, seperti apa informasi yang di mohonkan dan dapat dilihat dari putusan Komisi Informasi selama menjalankan proses *ajudikasi* penyelesaian sengketa informasi khususnya di Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Berdasarkan gambaran diatas, penulis sangat tertarik untuk melihat lebih jauh lagi dengan melakukan penelitian yang nantinya akan di tuangkan dalam laporan skripsi sebagai pemenuhan tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dengan menjadikan judul skripsi yang bertema, **“Kualitas Layanan Informasi di Tinjau dari Putusan Sengketa Informasi Di Provinsi Nusa Tenggara Barat” (Studi Kasus Putusan Nomor 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019).**

1.2 Rumusan Masalah.

Dari gambaran latar belakang diatas, masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah, bagaimana kualitas layanan informasi ditinjau dari putusan sengketa informasi pada Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat?

1.3 Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui kualitas layanan informasi di tinjau dari Putusan Sengketa Informasi pada Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat khususnya untuk badan publik di lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat yang bersengketa pada putusan nomor 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019.

1.4 Manfaat Penelitian.

Manfaat penelitian ini di uraikan menjadi tiga bagian yaitu manfaat teoritis, manfaat praktis dan manfaat akademis sebagaimana penjelasan berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta memberikan suatu pemahaman yang di harapkan juga memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan informasi, di tinjau dari putusan sengketa informasi pada Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.

1.4.2 Manfaat Praktis.

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi badan publik, bagaimana seharusnya mengimplementasikan UU KIP ini sesuai dengan aturan yang berlaku. Dan bagi masyarakat secara umum, diharapkan lebih memahami bagaimana mekanisme implementasi UU KIP tersebut, dengan melihat kualitas layanan informasi yang mereka rasakan selama ini, Sebagai bentuk tanggung jawab badan publik maupun bentuk peningkatan

peran serta masyarakat. Selain itu diharapkan juga, dapat memberikan masukan dalam perbaikan kualitas layanan informasi kedepannya khususnya di lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

1.4.3 Manfaat Akademis.

Manfaat secara akademis, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik/Negara, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.


Penelitian terdahulu, merupakan salah satu sumber informasi bagi penulis untuk mengetahui perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Sekaligus untuk menghasilkan pembaharuan dalam penelitian yang nantinya akan di teliti dan dituangkan oleh penulis dalam laporan hasil penelitian. Berikut beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dan berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan dengan hasil kesimpulan yang beragam sesuai dengan fokus penelitiannya masing-masing, sebagaimana dalam tabel berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu.

NO.	Identitas (Nama, Judul, Tahun)	Uraian (Hasil Penelitian, Persamaan dan Perbedaan)
1.	<p>Nama : Dini Mirya Mugitri</p> <p>Judul : <i>Peran Komisi Informasi dalam Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Studi Kasus di Komisi Informasi Provinsi NTB)</i></p> <p>Tahun : 2020</p>	<p>Hasil Penelitian : Komisi Informasi memiliki peran yang sangat strategis untuk memastikan berjalannya penyelesaian sengketa informasi sesuai dengan UU KIP.</p> <p>Komisi informasi hanya memutuskan sengketa informasi melalui mediasi dan ajudikasi non litigasi, serta tidak memberikan hukuman apapun kepada Badan Publik yang dianggap berkinerja buruk dikarenakan bukan kewenangan yang dimiliki oleh Komisi Informasi berdasarkan UU KIP.</p> <p>Persamaan : Penelitian menggunakan metode kualitatif, sama dengan metode penelitian yang akan dilakukan oleh penulis di dalam penelitiannya.</p>

		<p>Perbedaan : Penelitian ini fokusnya pada Komisi Informasi, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada putusan sengketa informai yang di hasilkan oleh Komisi Informasi serta badan publik.</p>
2.	<p>Nama : Tiara Indah</p> <p>Judul : <i>Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik, oleh Dinas Kominfo Pemerintahan Kota Tasik Malaya.</i></p> <p>Tahun : 2018</p>	<p>Hasil Penelitian : Kekurang sumber daya manusia dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik Diskominfo Kota Tasik Malaya belum terselesaikan karena penambahan jumlah staf baru akan dilaksanakan apabila sudah adanya perekrutan CPNS. Fasilitas penunjang dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik belum sepenuhnya memadai.</p> <p>Persamaan : Penelitian ini juga membahas terkait dengan Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>Perbedaan : Penelitian ini lebih focus kepada implementasi UU KIP pada sebuah Badan Publik sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan melihat pada kwalitas layanan informasi.</p>
3.	<p>Nama : Denny Fernandes Chaniago</p> <p>Judul : <i>Eksistensi Komisi Informasi dalam Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (analisa Putusan KI Nomor 364/XI/KIP-PS-A/2013 dan analisa putusan Nomr 226/G/2014/PTUN-Jakarta).</i></p> <p>Tahun : 2016</p>	<p>Hasil Penelitian : Komisi informasi merupakan lembaga baru di Indonesia namun hadirnya lembaga ini sangat penting untuk memenuhi kebutuhan hak atas informasi kepada masyarakat, selain itu komisi informasi juga menyelesaikan sengketa informasi antara pihak pemohon dan termohon, misalkan terkait dengan informasi yang dikecualikan. Terkait putusan Komisi Informasi yang dibatalkan oleh PTUN memanglah seharusnya dibatalkan karena pada dasarnya apabila putusan yang diminta oleh PATTIRO (Pemohon Informasi) kepada BPK RI (Termohon informasi) diberikan maka akan dapat menghambat proses penegakan hukum karena di dalam Laporan Hasil Pemeriksaan terdapat banyak penyidikan terkait kasus Hambalang.</p>

		<p>Persamaan : Penelitian ini juga menjadikan Komisi Informasi menjadi salah satu sumber informasi yang akan di teliti.</p> <p>Perbedaan : Penelitian ini lebih focus kepada bagaimana peran komisi informasi di dalam penyelesaian sengketa informasi, sedangkan di dalam penelitian yang penulis lakukan menjadikan putusan sengketa informasi yang di putus oleh Komisi informasi menjadi rujukan untuk menilai kualitas layanan informasi publik.</p>
4.	<p>Nama : Saiyidito Hatta</p> <p>Judul : <i>Kewenangan dan tugas Komisi Informasi dalam penyelesaian Sengketa Keterbukaan Informasi Publik di Yogyakarta (Studi Mengenai Putusan Nomor 011/VI/KIDIY-PS/2016, antara Tuan Trisnanto dengan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Prata Sleman).</i></p> <p>Tahun : 2018</p>	<p>Hasil Penelitian : Terhadap putusan tersebut, penulis sependapat dengan mejelis komisi yang menyatakan bahwa informasi yang diminta oleh pemohon adalah informasi yang bersifat pribadi karena berisi tentang hak-hak pribadi seseorang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang KIP, sehingga menurut penulis, Putusan Komisi Informasi Daerah Nomor 011/VI/KIDIY-PS/2016, sengketa antara Bapak Trisnanto sebagai Pemohon dengan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman sudah tepat.</p> <p>Persamaan : Penelitian Fokus pada studi kasus putusan sengketa yang terjadi di Komisi Informasi, sama dengan apa yang akan penulis lakukan.</p> <p>Perbedaan : Pada peneliti ini hanya melihat bagaimana komisi informasi berperan did alam memutuskan sebuah perkara yang sedang ditangani, namun di dalam penelitian yang akan penulis lakukan adalah melihat kualitas layanan di tinjau dari putusan sengketa informasi yang dihasilkan oleh Komisi Informasi.</p>
5.	<p>Nama : Fahri Suryanto</p> <p>Judul : <i>Pelayanan dan Mekanisme Informasi Publik (Studi di Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia).</i></p> <p>Tahun : 2013</p>	<p>Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi publik di Badan Pertanahan Nasional Jawa Tengah merupakan suatu bentuk jaminan pemenuhan hak diberikan negara kepada warga negara sesuai amanat Pasal 28 F dan J ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 tetapi pelayanan informasi publik di BPN Kanwil Provinsi Jawa Tengah belum mengacu peraturan</p>

		<p>perundang-undangan yang lebih khusus mengatur tentang Informasi Publik yaitu Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>Mekanisme memperoleh informasi publik di badan publik atau organisasi yang memakai uang negara sebenarnya sudah diatur pada pasal 21 dan 22 Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai aturan yang paling terbaru mengenai jaminan hak masyarakat terhadap informasi publik. Mekanisme permohonan informasi publik di BPN Kanwil Jateng sudah diatur berdasarkan Peraturan Kepala BPN No. 3 tahun 2010 tentang Loker Pelayanan Pertanahan. Dijelaskan otoritas pemberi informasi masih berada pada masing-masing bagian dengan persetujuan dari Kepala BPN tentunya. Loker Pelayanan disini belum berfungsi sebagaimana pengelola langsung data dan informasi yang diminta. Inilah kelemahan dari belum dibentuknya PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang telah disyaratkan oleh UU KIP. Loker pelayanan masih belum optimal dalam pelayanan informasi publik. Pengguna informasi publik yakni pihak diluar BPN Kanwil Provinsi Jawa Tengah, seperti kantor-kantor notaris dan PPAT (Pejabat Pembuat Akta tanah), Lembaga Swadaya Masyarakat dan Komisi Informasi Jawa Tengah sebagai perwakilan dari masyarakat belum menunjukkan adanya hasil positif dari partisipasi aktif untuk mendorong kebijakan mengenai peraturan tentang keterbukaan informasi publik di Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah.</p> <p>Persamaan : Pada penelitian ini focus pada layanan informasi.</p> <p>Perbedaan : Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis, sedangkan penelitian yang akan di lakukan oleh penulis menggunakan pendekatan kualitatif.</p>
--	--	--

Sumber : Diolah dari berbagai sumber tahun 2021

Dari beberapa studi atau hasil penelitian terdahulu, mengenai implementasi UU KIP mulai dari fokus penelitian terhadap Komisi Informasi, Badan Publik (kualitas layanan informasi), serta Putusan Sengketa Informasi. Memunculkan berbagai kesimpulan, atau hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis antara lain sebagai berikut;

Pertama, adalah penelitian yang dilakukan oleh Dini Mirya Mugitri (2020), dengan judul "Peran Komisi Informasi dalam Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Studi Kasus di Komisi Informasi Provinsi NTB)", yang menarik pada penelitian ini adalah bahwa penelitinya dapat menjelaskan, bagaimana peran Komisi Informasi dalam penyelesaian sengketa informasi berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sehingga masyarakat yang selama ini merasa didalam memenuhi hak atas informasinya kurang mendapatkan layanan yang baik, maka bisa dipastikan secara hukum dapat terlayani dengan keputusan komisi informasi tersebut, yang dapat di lalui melalui jalur penyelesaian sengketa informasi di Komisi Informasi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Tiara Indah (2018), dengan mengambil judul "Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik, oleh Dinas Kominfo Pemerintahan Kota Tasik Malaya". Pada penelitian ini di temukan persoalan yang mendasar, yaitu; kekurangan sumber daya manusia dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tasik Malaya yang belum terselesaikan, karena penambahan jumlah staf baru akan dilaksanakan apabila

sudah adanya perekrutan CPNS. Serta fasilitas penunjang dalam mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi publik belum sepenuhnya memadai.

Ketiga, Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Denny Fernandes Chaniago (2016), penelitian dengan judul “Eksistensi Komisi Informasi dalam Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (analisa Putusan KI Nomor 364/XI/KIP-PS-A/2013 dan analisa putusan Nomor 226/G/2014/PTUN-Jakarta)”. yang hasilnya pada penelitian tersebut lebih fokus melihat eksistensi Komisi Informasi berdasarkan analisa putusan yang telah di hasilkan dalam menjalankan salah satu fungsinya, yaitu penyelesaian sengketa informasi *non litigas*, meski pada akhirnya putusan yang telah di buat oleh komisi informasi tersebut di anulir oleh Pengadilan Tata Usaha Negara karena dianggap dapat mengganggu proses penyelidikan yang sedang berlangsung pada kasus yang sedang di tangani oleh pihak kepolisian.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Fahri Suryanto (2013), dengan judul “Kewenangan dan tugas Komisi Informasi dalam penyelesaian Sengketa Keterbukaan Informasi Publik di Yogyakarta (Studi Mengenai Putusan Nomor 011/VI/KIDIY-PS/2016, antara Tuan Trisnanto dengan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Prata Sleman)”. Hasil dari penelitian ini sendiri, menyampaikan bahwa penulis sependapat dengan mejelis komisi informasi, yang menyatakan bahwa informasi yang diminta oleh pemohon adalah informasi yang bersifat pribadi, karena berisi tentang hak-hak pribadi seseorang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang KIP, sehingga menurut penulis, putusan Komisi Informasi

Provinsi Yogyakarta, dengan Nomor 011/VI/KIDIY-PS/2016, sengketa antara Bapak Tristanto sebagai Pemohon dengan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman sudah tepat.

Kelima, Fahri Suryanto (2013). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi publik di Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Tengah (BPN Kanwil Jateng), merupakan suatu bentuk jaminan pemenuhan hak atas informasi yang diberikan negara kepada warga negara sesuai amanat Pasal 28 F dan J ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945. Tetapi pelayanan informasi publik di BPN Kanwil Jateng, belum mengacu peraturan perundang-undangan yang lebih khusus mengatur tentang Informasi Publik yaitu Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Ketebukaan Informasi Publik. Mekanisme memperoleh informasi publik di badan publik atau organisasi yang memakai anggaran negara sebenarnya sudah diatur pada pasal 21 dan 22 Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai aturan yang paling terbaru mengenai jaminan hak masyarakat terhadap informasi publik. Mekanisme permohonan informasi publik di BPN Kanwil Jateng sudah diatur berdasarkan Peraturan Kepala BPN No. 3 tahun 2010 tentang Locket Pelayanan Pertanahan. Dijelaskan otoritas pemberi informasi masih berada pada maing-masing bagian, dengan persetujuan dari Kepala BPN tentunya. Locket Pelayanan disini belum berfungsi sebagaimana pengelola langsung data dan informasi yang diminta. Inilah kelemahan dari belum dibentuknya PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang telah disyaratkan oleh UU KIP. Locket pelayanan masih belum

optimal dalam pelayanan informasi publik. Sementara pengguna informasi publik yakni pihak diluar BPN Kanwil Provinsi Jawa Tengah, seperti kantor-kantor notaris dan PPAT (Pejabat Pembuat Akta tanah), Lembaga Swadaya Masyarakat sebagai perwakilan dari masyarakat/pengguna informasi belum menunjukkan adanya hasil positif dari adanya partisipasi aktif untuk mendorong kebijakan mengenai peraturan tentang keterbukaan informasi publik di Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Tengah.

Yang membedakan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dengan beberapa penelitian sebelumnya sebagaimana uraian diatas adalah, bahwa pada penelitian sebelumnya, masih seputar layanan informasi yang ada pada badan publik tertentu, dan Peran Komisi informasi. Sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan akan meneliti kualitas layanan informasi berdasarkan putusan sengketa informasi itu sendiri. Karena penulis memiliki pertanyaan mendasar yaitu dari 40 (empat puluh) permohonan penyelesaian sengketa informasi di Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, pada kurun waktu 2018-2020 yang sudah memiliki kekuatan hukum tetap. Apakah layak sebenarnya sampai di sengketakan jika dilihat dari sisi kualitas layanannya, dalam hal ini jika implementasi UU KIP benar-benar berjalan baik di setiap Badan Publik yang menjadi termohon di dalam penyelesaian sengketa informasi tersebut.

2.2 Deskripsi Teori.

Didalam penelitian ini, diharapkan dalam penggunaan teori dapat memandu penulis untuk menganalisis dan memahami suatu permasalahan yang ingin di kaji. Pada bab ini penulis akan menjelaskan beberapa teori yang berkaitan

dengan penelitian ini, baik yang ber sumberkan dari pandangan para ahli, maupun peraturan per-Undang-undangan yang berlaku.

2.2.1 Kebijakan Publik.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas, yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dsb); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip, dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Menurut Easton dalam Taufiqurokhman (2014: 3), kebijakan publik sebagai *The Authoritative Allocation of Values for the Whole Society*, atau sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Sebagaimana juga disampaikan oleh Rusli (2013: 9) Kebijakan publik adalah alat untuk mencapai tujuan publik, bukan tujuan orang per orang atau golongan dan kelompok. Lebih lanjut menurut R.S Parker dalam Ali Muhammad (2006: 10), kebijakan publik adalah suatu tujuan tertentu atau serangkaian prinsip atau tindakan yang dilakukan oleh suatu pemerintah pada periode tertentu ketika terjadi suatu subjek atau krisis. Dalam pandangan lain menurut Coachran dalam Rahayu dkk (2019: 49) kebijakan publik digambarkan sebagai kerangka kerja dari tindakan pemerintah yang dilakukan untuk mencapai tujuan publik. Lanjut Coachran dalam Rahayu dkk (2019: 49) kebijakan yang pemerintah buat, dirancang untuk menanggapi masalah-masalah yang timbul di dalam publik, lebih tegas lagi disampaikan Coachran dalam Rahayu dkk (2019: 49) kebijakan publik dibuat melalui proses yang panjang dari perencanaan, penetapan hingga

pengimplementasiannya. Individu dan kelompok berusaha untuk membentuk kebijakan publik melalui mobilisasi kelompok kepentingan (*Interest group*), pendidikan advokasi dan lobi politik. Lanjutnya menurut Coachran dalam Rahayu dkk (2019: 49) menyampaikan bahwa :

Proses kebijakan publik mencakup beberapa aspek kunci, antara lain; definisi masalah yang akan ditangani, tujuan yang dirancang yang ingin dicapai oleh kebijakan dan instrument kebijakan yang tepat digunakan untuk mengatasi masalah dan mencapai tujuan.

Menurut Christensen dkk dalam Rahayu dkk (2019: 50) dijelaskan bahwa :

Titik berat kebijakan publik terletak pada nilai-nilai publik, apakah kebijakan yang dibuat membawa kebermanfaatn bagi masyarakat karena pada akhirnya tujuan organisasi birokrasi adalah kesejahteraan bagi rakyat dan pemberi layanan yang lebih baik.

Hal ini di pertegas oleh Yotawut dalam Rahayu dkk (2019: 51) yang menyebutkan bahwa:

Nilai-nilai publik dirancang untuk membuat manajer publik berfikir tentang apa yang paling penting dalam menjalankan fungsi layanan publik sehingga kebijakan yang akan di buat pemerintah tepat sasaran dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Menjelakan lebih lanjut, seperti apa yang disampaikan oleh Yotawut,

Kavanagh dalam Rahayu (2019: 51) disebutkan bahwa:

Nilai-nilai publik mendorong pejabat publik untuk mempertimbangkan aspek manfaat dan biaya dari pelayanan publik, tidak hanya dalam bentuk anggaran, tetapi juga dalam hal bagaimana tindakan pemerintah mempengaruhi prinsip-prinsip demokrasi dan pemenuhan hak asasi warga yang penting, seperti kesetaraan, transparansi dan partisipasi.

Dari beberapa pandangan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah, segala keputusan yang dibuat oleh pemerintah, yang berhubungan dengan hajat hidup orang banyak atau masyarakat, yang di rancang berdasarkan nilai-nilai aspek manfaat dan biaya dari setiap pelayanan tersebut,

tidak hanya dalam hal anggaran, tetapi juga nilai demokrasi, pemenuhan hak asasi yang didalamnya ada unsur kesetaraan, transparansi dan partisipasi.

2.2.2 Pelayanan Publik.

Didalam bagian ini, penulis akan mencoba menjelaskan beberapa teori dan pandangan terkait dengan pelayanan, agar dapat memberikan gambaran nantinya saat penulis menyusun pembahasan hasil penelitian. Seperti apa yang disampaikan oleh Munir dalam Nurdin (2019: 17) :

Pelayanan adalah “proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan”, arti pelayanan dapat digambarkan menurut contoh berikut : A memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di perusahaan X. B dalam hal ini petugas yang berwenang di perusahaan X tersebut membuat (memproses) surat dimaksud oleh A. Apa yang dilakukan oleh B inilah disebut pelayanan.

Lebih lanjut lagi, menurut Moenir dalam Nurdin (2019: 18), yang menyatakan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah *universal*, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Didalam Peraturan perundang-undangan atau dokumen-dokumen kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang menjelaskan terkait pelayanan, istilah-istilah tersebut digunakan silih berganti sebagai suatu sinonim seperti yang tertuang didalam bab I Ketentuan umum Pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah, kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan per-Undang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik.

Hal ini ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003, yang berbunyi :

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan per-Undang-undangan”.

Selain beberapa gambaran diatas, ada unsur di dalam pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Mulyawan (2016: 34-35), ada tiga unsur didalam pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

1. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
2. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari

paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance* (tata pemerintahan yang baik).

Lebih lanjut disampaikan oleh Sariatmodjo dalam Djafri (2018: 20)

sebagai berikut :

Proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan antara lain; Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan azas, prinsip dan standar pelayanan publik secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Kemudian Sinambela dalam Djafri (2018: 21) mengemukakan azas-azas

dalam pelayanan publik tercermin antara lain :

- a. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan per-Undang-undangan.
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Keamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan.

Selain apa yang disampaikan beberapa teori diatas Menurut Husein

dalam Rahayu dkk (2019: 52), menyatakan bahwa :

Pelayanan publik sebagai bagian dari proses untuk mencapai kinerja organisasi birokrasi, dipengaruhi oleh budaya organisasi. Dengan kata lain , apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu yang telah di tentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik,

budaya organisasi memberikan pengaruh terhadap pelayanan birokrasi dengan mempengaruhi perilaku birokrat yang bersangkutan.

Dari beberapa teori diatas, yang dimaksudkan dengan pelayanan publik adalah, suatu kegiatan yang didalamnya melibatkan pemberi layanan (aparatur Birokrasi) dan penerima layanan (masyarakat) yang didalamnya terdapat aturan-aturan yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi layanan maupun penerima layanan untuk menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik.

2.2.3 Kualitas Pelayanan.

Berbicara tentang pelayanan, selalu berkaitan dengan dua sisi, yaitu yang memberi pelayanan (*Provide*) dan yang menerima pelayanan (masyarakat), Semil (2018: 47). Seperti yang disampaikan Triguno dalam Nurdin (2018: 16), mengartikan bahwa :

Kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Lanjut Triguno dalam Nurdin (2018: 16), menyebutkan bahwa pelayanan/penyampaian terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta professional dan mampu. Dalam pandangan Wyckoff dkk dalam Satispi dkk (2018: 126), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai.

Didalam mengimplementasikan layanan publik, baku mutu kualitas layanan harus menjadi perhatian penting, karena hal ini dapat menjadi salah satu tolak ukur di dalam pengimplementasian layanan tersebut. Seperti yang

dimaksudkan oleh Zeithaml dkk didalam Nurdin. (2019; 57-59), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu :

1. Tangibel (Berwujud), dengan indicator :
 - Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Reliability (Kehandalan), dengan indicator :
 - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Responsiveness (Ketanggapan), dengan indicator :
 - Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Assurance (Jaminan), dengan indicator :
 - Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Empathy (Empati).
 - Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan teori tersebut, bahwa kualitas layanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang diberikan oleh pember layanan kepada penerima layanan sehingga si penerima layanan dapat menerima layanan sesuai dengan apa

yang diinginkan, yang tidak hanya berpedoman atas hasil dari produk layanan namun juga kepada proses saat layanan berlangsung.

2.2.4 Pengertian Badan Publik.

Didalam UU KIP, Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 (satu) angka 3 (tiga) yang disebut dengan Badan Publik adalah sebagai berikut :

Lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan Belanja Daerah, atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

2.2.5 Pengertian Informasi.

Informasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat. dari sejak lahir sampai dengan dewasa tidak akan pernah lepas dari yang namanya informasi itu sendiri. Sebagaimana yang pandangan Briggs dkk dalam Suprpto (2019: 60) yang menyatakan bahwa :

Istilah informasi berasal dari kata “*Enforme, Informe*, yang dipinjam dari bahasa Prancis, berarti” memberikan rupa atau bentuk kepada, dan istilah baru ‘masyarakat informasi’ yakni memberikan rupa atau bentuk kepada sejumlah aspek komunikasi yang sebegitu jauh lebih berhubungan secara longgar-pengetahuan, berita, kesusastraan, hiburan yang semuanya itu dipertukarkan melalui media yang berbeda-beda dan melalui bahan media yang bermacam ragam-kertas, tinta, kanvas, cat, *seluloid*, sinema, radio, televisi dan komputer.

Secara *Etimologi*, Informasi berasal dari bahasa Inggris “*Information*” dan kata informasi berasal dari bahasa Latin (*Information*) dari *nominative (Informatio)*: kata benda ini berasal dari kata kerja *informare* (untuk menginformasikan) dalam arti “memberi bentuk pada pikiran”, “untuk mendisiplinkan”, “menginstruksikan”, “mengajarkan”. Hal tersebut di dalam

Pasal 1 ayat (1) UU KIP disebutkan bahwa yang dimaksud dengan informasi adalah :

“Keterangan, pernyataan, gagasan, serta tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi serta komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik”.

Didalam undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), informasi elektronik didefinisikan sebagai berikut :

Satu atau sekumpulan data elektronik, tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, elektronik data interchange (EDI), surat elektronik, telegram, telex telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, symbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Senada dengan hal tersebut, menurut penjelasan Subtari dalam Semil (2018: 121), menyatakan bahwa informasi adalah data yang telah diklasifikasi, atau diolah, atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Lebih lanjut lagi Subtari dalam Semil (2018: 122), Menyatakan bahwa nilai informasi di tentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Lanjutnya Nilai informasi tersebut didasarkan atas sepuluh hal, yaitu :

- 1) Mudah di peroleh,
- 2) Luas dan lengkap,
- 3) Ketelitian,
- 4) Kecocokan,
- 5) Ketepatan waktu,
- 6) Kejelasan,
- 7) Keluwesan,
- 8) Dapat dibuktikan,
- 9) Tidak ada prasangka,
- 10) Dapat diukur.

Dari penjelasan diatas, bahwa yang dimaksud dengan informasi adalah, sekumpulan data serta dokumen baik itu dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy* atau juga dalam bentuk suara dan gambar, yang didalamnya mengandung nilai dan manfaat bagi setiap orang yang menginginkannya sebagaimana yang di jelaskan pada Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

2.2.6 Standar Layanan Informasi Publik

Sebelum membahas tentang Standar Layanan Informasi Publik, penulis perlu sedikit menjelaskan terkait dengan pelayanan publik, menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seperti yang tertuang didalam pada pasal 1 ayat (1) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah:

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan di dalam pasal yang sama pada ayat (7) Standar Pelayanan adalah:

Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik, Standar Layanan Informasi Publik di bagi ke dalam 4 (empat) bagian antara lain : bagian kesatu (umum), bagian kedua (Standar layanan Informasi Publik Melalui Pengumuman), bagian ketiga (Standar Layanan

Informasi Publik Melalui Permohonan, bagian keempat (Maklumat Pelayanan Informasi Publik).

2.2.7 Komisi Informasi.

Didalam UU KIP Pasal 1 ayat (4) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Komisi Informasi adalah,

Lembaga Mandiri yang berfungsi menjalankan Undang-undangan ini dan peraturan pelaksanaannya, menetapkan petunjuk teknis standar layanan informasi publik dan menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mediasi dan/atau adjudikasi non litigasi.

Lebih lanjut disebutkan di dalam Pasal 24 UU KIP bahwa Komisi Informasi terdiri atas Komisi Informasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi, dan jika dibutuhkan Komisi Informasi kabupaten/kota. Selanjutnya didalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2013 tentang prosedur penyelesaian sengketa informasi publik di sebutkan bahwa; Komisi Informasi adalah Komisi Informasi Pusat dan Komisi Informasi Provinsi dan/atau Komisi Informasi Kabupaten/Kota.

2.2.8 Sengketa Informasi.

Ketentuan Umum, UU KIP menyebutkan yang dimaksud dengan Sengketa Informasi Publik adalah sengketa yang terjadi antara badan publik dan pengguna informasi publik yang berkaitan dengan hak memperoleh dan menggunakan informasi berdasarkan per-Undang-undangan. Hal tersebut tentunya dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang sudah diatur secara teknis didalam peraturan komisi informasi Nomor 1 tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

2.2.9 Informasi yang dikecualikan/Pengecualian Informasi.

Didalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik, bab I ketentuan umum pasal satu angka empat menyebutkan; Informasi yang dikecualikan adalah informasi yang tidak dapat diakses oleh Pemohon informasi publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tepatnya pada pasal 17 (tujuh belas) sebagaimana penjelasan berikut :

Setiap Badan Publik wajib membuka akses bagi setiap Pemohon Informasi Publik untuk mendapatkan Informasi Publik, kecuali:

- a. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat menghambat proses penegakan hukum, yaitu informasi yang dapat:
 1. Menghambat proses penyelidikan dan penyidikan suatu tindak pidana;
 2. Mengungkapkan identitas informan, pelapor, saksi, dan/atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana;
 3. Mengungkapkan data intelijen kriminal dan rencana-rencana yang berhubungan dengan pencegahan dan penanganan segala bentuk kejahatan transnasional;
 4. Membahayakan keselamatan dan kehidupan penegak hukum dan/atau keluarganya; dan/atau
 5. Membahayakan keamanan peralatan, sarana, dan/atau prasarana penegak hukum.
- b. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat;
- c. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara, yaitu:
 1. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara, yaitu:
 2. Informasi tentang strategi, intelijen, operasi, taktik dan teknik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara, meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi dalam kaitan dengan ancaman dari dalam dan luar negeri;

3. Dokumen yang memuat tentang strategi, intelijen, operasi, teknik dan taktik yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara yang meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengakhiran atau evaluasi;
 4. Jumlah, komposisi, disposisi, atau dislokasi kekuatan dan kemampuan dalam penyelenggaraan sistem pertahanan dan keamanan negara serta rencana pengembangannya;
 5. Gambar dan data tentang situasi dan keadaan pangkalan dan/atau instalasi militer;
- d. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat mengungkapkan kekayaan alam Indonesia;
- e. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional:
1. Rencana awal pembelian dan penjualan mata uang nasional atau asing, saham dan aset vital milik negara;
 2. Rencana awal perubahan nilai tukar, suku bunga, dan model operasi institusi keuangan;
 3. Rencana awal perubahan suku bunga bank, pinjaman pemerintah, perubahan pajak, tarif, atau pendapatan negara/daerah lainnya;
 4. Rencana awal penjualan atau pembelian tanah atau properti;
 5. Rencana awal investasi asing;
 6. Proses dan hasil pengawasan perbankan, asuransi, atau lembaga keuangan lainnya; dan/atau
 7. Hal-hal yang berkaitan dengan proses pencetakan uang.
- f. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri:
1. Posisi, daya tawar dan strategi yang akan dan telah diambil oleh negara dalam hubungannya dengan negosiasi internasional;
 2. Korespondensi diplomatik antarnegara;
 3. Sistem komunikasi dan persandian yang dipergunakan dalam menjalankan hubungan internasional; dan/atau
 4. Perlindungan dan pengamanan infrastruktur strategis Indonesia di luar negeri.
- g. Informasi Publik yang apabila dibuka dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang;
- h. Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat mengungkap rahasia pribadi, yaitu:
1. Riwayat dan kondisi anggota keluarga;
 2. Riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang;
 3. Kondisi keuangan, aset, pendapatan, dan rekening bank seseorang;

4. Hasil-hasil evaluasi sehubungan dengan kapabilitas, intelektualitas, dan rekomendasi kemampuan seseorang; dan/atau
 5. Catatan yang menyangkut pribadi seseorang yang berkaitan dengan kegiatan satuan pendidikan formal dan satuan pendidikan nonformal.
- i. Memorandum atau surat-surat antar Badan Publik atau intra Badan Publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan;
 - j. Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-Undang.

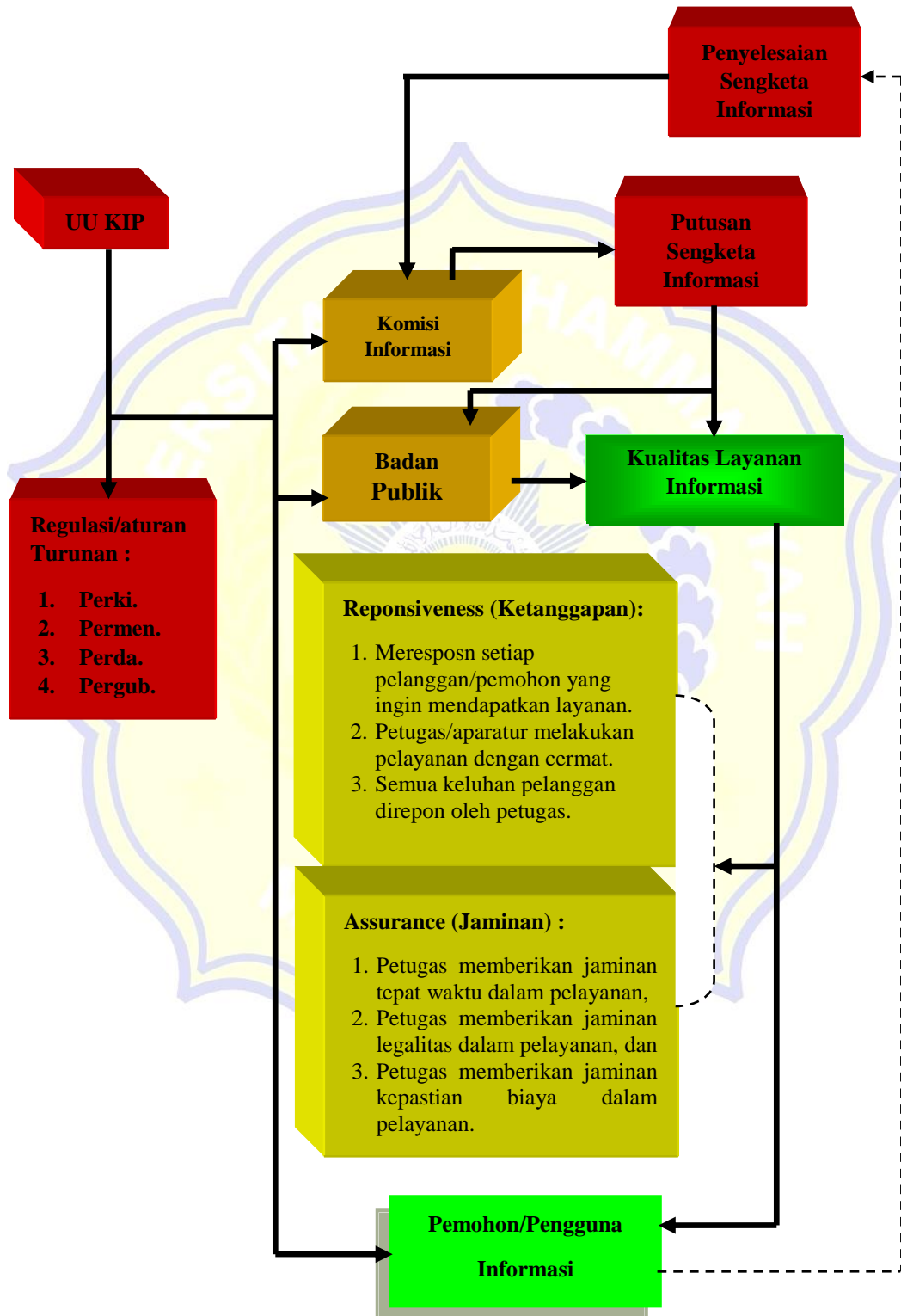
Sebagaimana yang tertuang didalam peraturan komisi informasi Nomor 1 tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik yang dinyatakan dalam ayat (2) sebagai berikut :

- (1) Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik.
- (2) Informasi Publik yang Dikecualikan bersifat ketat dan terbatas.
- (3) Informasi Publik yang Dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, kepatutan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Dalam hal ini pengklasifikasian informasi publik yang dilakukan oleh Badan Publik, bertujuan untuk menentukan informasi tertentu sebagai Informasi yang dikecualikan untuk diakses oleh setiap orang. Sebagaimana yang tertuang didalam pasal 3 peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.

2.3 Kerangka Berfikir.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir.



2.4 Definisi Konseptual.

1. Kualitas Layanan adalah suatu ukuran pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah suatu tindakan yang diberikan oleh pemberi layanan untuk memberikan layanan yang terbaik dan cepat kepada setiap permintaan layanan.
3. *Assurance* (Jaminan) adalah suatu kepastian yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.

2.5 Definsi Operasional.

Pada definisi operasional penelitian ini, akan disampaikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah didalam memetakan serta melihat variable, indicator serta sumber data yang dibutuhkan, adapun rinciannya dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 2.2
Definisi Operasional

NO	Variabel	indikator	Sumber data
1.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Badan Publik/Petugas publik merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan informasi. b. Badan Publik/Petugas melakukan pelayanan informasi dengan cermat. c. Badan Publik/Petugas merespon keberatan pemohon informasi.	a. Primer. b. Skunder.
2.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Badan Publik/Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan informasi. 2. Badan Publik/Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan informasi. 3. Badan Publik/Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan informasi.	c. Primer. d. Skunder.

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), disebutkan bahwa penelitian adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan obyektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum, dasar penelitian dengan tujuan mengembangkan teori-teori ilmiah atau prinsip-prinsip dasar suatu disiplin yang lebih baik daripada hanya memecahkan persoalan praktis.

Beberapa pengertian penelitian menurut beberapa ahli antara lain seperti yang disampaikan oleh Siyoto dkk. (2015; 4) :

Pengertian Penelitian adalah suatu penyelidikan terorganisasi, atau penyelidikan yang hati-hati dan kritis dalam mencari fakta untuk menentukan sesuatu. Kata penelitian adalah terjemahan dari kata *research* yang berasal dari bahasa Inggris.

Seperti yang dijelaskan diatas lanjut siyoto dkk. (2015; 4), menjelaskan Kata *Research* terdiri dari dua kata yaitu *re* yang berarti kembali dan *to search* yang berarti mencari. Hal tersebut di perjelas oleh Rasimin (2018: 1) yang menyebutkan bahwa, rasa keingin tahuan merupakan salah satu sifat dasar yang dimiliki setiap manusia di alam ini. Sifat tersebut akan mendorong manusia bertanya, dari mana ilmu pengetahuan itu didapatkan oleh manusia. Lanjut Siyoto, dkk (2015: 27) menjelaskan sebagaimana berikut :

Metode penelitian kualitatif merupakan metode baru karena popularitasnya belum lama, metode ini juga dinamakan *postpositivistik*

karena berlandaskan pada filsafat *post positifisme*, serta sebagai metode artistic karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang di temukan di lapangan.

Lebih jelas lagi Rasimin (2018: 1) menyatakan sebagaimana di bawah ini :

Setiap manusia yang berakal sehat sudah pasti memiliki apa yang disebut dengan ilmu pengetahuan apakah ilmu pengetahuan yang berupa fakta, konsep, prinsip, maupun *prosedur* tentang suatu *obyek*, secara umum ilmu pengetahuan dapat dimiliki berkat adanya pengalaman atau melalui interaksi manusia dengan lingkungan.

Mustofa dalam Rasimin (2018: 3) mengatakan bahwa penelitian adalah proses sistematis untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah baru, berdasarkan konsep tertentu dan didukung oleh fakta *empiris*. Lain halnya seperti yang dijelaskan diatas menurut McMillan dan Schumacher dalam siyoto, dkk (2015: 28) mendefinisikan sebagai berikut:

Metode kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Dari beberapa pandangan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian penelitian adalah mencari kembali suatu pengetahuan. Tujuan penelitian adalah untuk mengubah kesimpulan yang telah diterima secara umum, maupun mengubah pendapat-pendapat dengan adanya aplikasi baru pada pendapat tersebut. Suatu penelitian dengan menggunakan metode ilmiah dinamakan sebagai penelitian ilmiah, pendekatan analisis yang tepat untuk dapat mengambil kesimpulan yang tepat atas obyek yang diteliti berdasarkan argumentasi serta cara berfikir formal. Untuk itu, didalam penelitian ini penulis di akan menggunakan metode penelitian kualitatif.

3.2 Lokasi Penelitian.

Didalam penelitian, ini lokasi penelitian akan mengambil beberapa tempat yang ditujukan untuk mengambil data baik Primer maupun data skunder antara lain; Badan Publik di lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Khususnya Badan Publik yang bersengketa dengan nomor putusan 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019 yaitu Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat, selanjutnya untuk lokasi penelitiannya adalah Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat dan pemohon Informasi yang bersengketa di Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana nomor putusan sengketa informasi diatas.

3.3 Fokus Penelitian.

Dalam penelitian kualitatif sering kita jumpai istilah *focus penelitian* sedangkan dalam penelitian kuantitatif kita kenal dengan istilah *masalah penelitian* walaupun pengertiannya sangat berbeda, Patton dalam Suyitno (2018: 81). Hal tersebut ditegaskan oleh Suyitno (2018; 82) sebagai berikut :

Fokus penelitian mengandung makna motif penelitian, oleh karenanya focus didalamnya mengandung makna *empiris* (fenomena) dan teoritis. Sehingga bagi peneliti kualitatif perlu mengkaitkan focus dengan berbagai teori yang berkaitan dengan hal tersebut.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Suyitno (2018: 2), dengan pemahaman sebagai berikut :

Bahwa secara umum *fokus penelitian* diformulasikan dalam kalimat Tanya yang jelas formatnya, singkat, tajam, dan tidak bias maknanya, namun kadang kala focus dalam penelitian disempurnakan setelah penulis terjun ke lapangan. Hal ini wajar terjadi karena penelitian kualitatif lebih mendasarkan pada realitas lapangan (*Perspektive emik*) dari pada hasil pemikiran subyektif peneliti (*Perspektive Etik*).

Seperti apa yang dijelaskan diatas dalam penelitian ini, meski hanya bersifat sementara karena nantinya juga akan melihat perkembangan temuan-temuan dilapangan, penulis akan memfokuskan penelitian kepada kualitas layanan informasi di tinjau dari putusan sengketa informasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat, (studi kasus putusan nomor 013/KINTB/PSI-KEP.2/IX/2019). Dapat dikatakan bahwa fokus penelitian ini nanti akan menggali informasi dari para pihak yang terlibat langsung di dalam sengketa informasi sebagaimana tersebut pada nomor putusan diatas.

3.4 Sumber Data Penelitian.

Menurut Siyoto (2015: 67), berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

Dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara.

Jika digambarkan dalam bentuk tabel, unit analisis data primer yang akan dilakukan oleh penulis di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Unit Analisis Data Primer

Variabel	indikator	Jenis data	Sumber Informasi/Informan
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Publik/Petugas publik merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan informasi. b. Badan Publik/Petugas melakukan pelayanan informasi dengan cermat. c. Semua keberatan pemohon direspon oleh Badan Publik/petugas. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Respon Badan Publik/Petugas terhadap Setiap Permohonan Informasi? 2. Bagaimana Kecermatan Badan Publik/petugas didalam memberikan pelayanan informasi? 	<ul style="list-style-type: none"> a. Anggota KI NTB. b. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. (PPID) Dinas. c. Petugas Pelayanan Informasi. d. Pengguna/Pemohon informasi.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Badan Publik/Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan informasi. 2. Badan Publik/Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan informasi. 3. Badan Publik/Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan informasi. 	<ul style="list-style-type: none"> 3. Bagaimana Keberatan direspon oleh Badan Publik/Petugas pelayanan informasi? 4. Bagaimana Badan Publik/Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan informasi? 5. Bagaimana Badan Publik/Petugas menjamin legalitas permohonan informasi? 6. Bagaimana Badan Publik/petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan informasi? 	<ul style="list-style-type: none"> a. Anggota KI NTB. b. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. (PPID) Dinas. c. Petugas Pelayanan Informasi. d. Pengguna/Pemohon informasi.

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2021

- d. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Badan Pusat Statistik (BPS), aturan perUndang-Undangan, Surat Keputusan, buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

Adapun gambaran di dalam penelitian ini, Unit analisis data Skundernya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Unit Analisis Data Skunder

Variabel	indikator	Jenis data	Sumber Informasi/Nara sumber
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Badan Publik/Petugas publik merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan informasi. b. Kecermatan Badan Publik/Petugas dalam memberikan pelayanan informasi. c. Badan Publik/Petugas Merespon keberatan yang disampaikan pemohon informasi.	1. Putusan Sengketa Informasi 2. UU KIP 3. Peraturan Komisi Informasi. 4. Peraturan Menteri. 5. Peraturan Daerah. 6. Peraturan Gubernur 7. SK PPID	<ul style="list-style-type: none"> • Anggota KI NTB. • Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. (PPID) Dinas. • Petugas Pelayanan Informasi. • Pengguna/Pemohon informasi.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Badan Publik/Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan informasi. 2. Badan Publik/Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan informasi. 3. Badan Publik/Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan informasi.	8. SOP 9. Formulir Pelayanan 10. Daftar Informasi Publik. 11. Sistem Informasi Publik 12. Skema Alur Pelayanan Informasi	

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2021

3.5 Metode Penentuan Narasumber/ informan.

Dalam penelitian ini, penulis didalam menentukan narasumber/informan akan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan responden dengan cara peneliti akan menentukan sampel atau sumber informasi, dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Menurut Salim, dkk (2012: 141) penentuan narasumber dimaksudkan antara lain :

Untuk menjangkau informasi sebanyak-banyaknya yang bertujuan untuk merincikan ke khususnya dan keunikan dalam setiap informasi yang didapatkan. Selain itu keberadaan narasumber di dalam penelitian kualitatif juga dimaksudkan untuk menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang muncul.

Penulis sependapatan dengan apa yang disampaikan oleh Salim, dkk sebagaimana disebutkan diatas, karena itu di dalam penelitian kualitatif tidak ada sampel yang acak tetapi sampel bertujuan (*Purposive sampling*). Berikut gambaran sumber yang nantinya di dalam penelitian ini akan di jadikan sebagai informasi :

Tabel 3.3
Daftar Narasumber/ Informan

NO	Nara sumber/Informan	Jumlah
1	Anggota KI NTB	2 orang
2.	Ketua PPID/sekretaris Dinas	1 orang
3.	Petugas pemberi layanan	1 orang
4.	Pemohon informasi	1 orang

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2021

Penentuan narasumber/ informan sebagai sumber data dan informasi dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada pemahaman bahwa subyek atau informan yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Narasumber/ informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan (*key informan*) atau narasumber dalam penelitian ini, adalah :

1. Orang yang sangat paham mengenai layanan informasi di lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat khususnya pada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Memahami proses penyelesaian sengketa informasi di Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.
3. Petugas atau pejabat yang membidangi soal tata kelola informasi dan dokumentasi.
4. Masyarakat yang mengakses informasi/yang telah memohonkan penyelesaian sengketa informasi di Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.

3.6 Metode Pengumpulan Data.

Menurut Hardani dkk (2020; 116-117) Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, sebagaimana penjelasan berikut :

Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun kelapangan. *Validasi* terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi *validasi* terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode

kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Menurut Hardani dkk (2020: 120-121) di jelaskan sebagai berikut ;

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari setting-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

Didalam penelitian ini sendiri, penulis menggunakan metode kualitatif untuk pengumpulan data dan informasi dengan beberapa aktivitas di dalamnya untuk pengumpulan data yang diharapkan mampu memberikan informasi yang tepat terhadap penelitian ini antara lain :

3.6.1 Observasi.

Menurut Nasution dalam Winarti (2018: 158), observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Lebih lanjut

Faisal dalam Winarti (2018: 160), mengklasifikasikan observasi menjadi beberapa antara lain :

- a. observasi partisipatif (*Participant Observation*), dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian.
- b. observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation and covert observation*), jenis observasi terang-terangan atau tersamar dilakukan oleh peneliti saat pengumpulan data dengan menyampaikan tujuan, objek yang akan diteliti, dan batas waktu penelitian secara terus terang kepada sumber data.
- c. observasi tak berstruktur, jenis observasi ini biasanya digunakan dalam penelitian kualitatif yang fokus penelitiannya belum jelas dan akan berkembang selama kegiatan observasi berlangsung.

3.6.2 Wawancara.

Esterberg dalam Winarti (2018: 163), mengemukakan macam-macam wawancara, yaitu :

1. Wawancara terstruktur (*Structured Interview*), wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data nilai peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.
2. Wawancara semiterstruktur (*Semistruktur Interview*), jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *In dept interview* dengan pelaksanaan yang lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.
3. Wawancara tidak terstruktur (*Unstructured Interview*), wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas sehingga peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data.

3.6.3 Dokumen.

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, menurut Winarti (2018: 167). Lebih lanjut lagi dia menjelaskan sebagai berikut :

Dokumen yang berbentuk tulisan seperti catatan harian, sejarah kehidupan (*lif histories*), cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. sedangkan dokumen berbentuk karya antara lain karya seni yang berupa

gambar, patung, film dan lain-lain. Di jelaskanya lagi bahwa studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.7 Metode Analisis Data.

Menurut maleong dalam Sandu Siyoto dan M.Ali Sodik (2015: 122)

metode analisis data dijelaskan sebagai berikut :

Proses analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. Setelah ditelaah, langkah selanjutnya adalah reduksi data, penyusunan satuan, kategorisasi dan yang terakhir adalah penafsiran data.

Penulis sependapat dengan apa yang disampaikan Siyoto dkk (2015: 122), yang menyebutkan bahwa :

Proses analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Moleong diatas sangat rumit dan terjadi tumpang tindih dalam tahapan-tahapannya. Tahapan reduksi data sampai kepada tahapan kategorisasi data menurut hemat penulis merupakan satu kesatuan proses yang bisa dihipunkan dalam reduksi data. Karena dalam proses ini, sudah terangkum penyusunan satuan dan kategorisasi data. Oleh karena itu, penulis lebih setuju kalau proses analisis data dilakukan melalui tahapan; reduksi data, penyajian atau display data dan kesimpulan atau Verifikasi.

Lebih lanjut Siyoto dkk (2015: 122-124) menjelaskan proses analisis tersebut sebagai berikut :

1. Reduksi data, Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalan data. Dengan demikian, tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalan data di lapangan.

2. Penyajian data, Menurut Miles, dkk dalam Siyoto dkk (2015: 123), menyatakan bahwa: Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan.
3. Kesimpulan atau verifikasi, Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.

Dari penjelasan diatas, penulis didalam menyajikan hasil penelitian ini akan diawali dengan mereduksi data dari informasi dan dokumen yang didapatkan selanjutnya akan dilakukan penyajian data dari informasi dan dokumen yang telah terkumpul berdasarkan temuan-temuan lapangan yang akhirnya akan di buat kesimpulan untuk memberikan gambaran terkait dengan hasil temuan saat melakukan penelitian.