

Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada BPSDM Provinsi Sumatera Utara

Implementation of Information and Documentation Service Policies in Improving Public Relations Services at BPSDM North Sumatra Province

Dewi Trisnawati, Budi Hartono* & Dumasari Harahap

Program Magister Ilmu Administrasi, Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 06 Mei 2023; Direview: 14 Mei 2023; Disetujui: 22 Mei 2023

*Corresponding Email: Dewitris12@gmail.com

Abstrak

Tujuan yang dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang: Implementasi Kebijakan pelayanan Informasi dan dokumentasi dalam meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara dan Faktor – faktor apa yang mendukung dan menghambatnya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang memfokuskan pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan berfokus pada alur layanan dan kesediaan personil dan kompetensi yang dimiliki dalam menyediakan informasi dan dokumentasi bagi publik. Dalam rangka Implementasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas menjadikan unsur penunjang bagi BPSDM Provinsi Sumatera Utara dalam menjalankan kegiatannya sebagai Lembaga pelatihan yang mewujudkan ASN Profesional, Amanah dan Bermartabat. Implementasi pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara perlu dukungan dan komitmen menyeluruh untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Hal ini ditunjukkan dengan komitmen pimpinan dalam meningkatkan performa dan kompetensi personil dalam mengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas. Faktor penghambat dari segi komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi menjadikan pertimbangan bagi BPSDM Provsu untuk terus berupaya melaksanakan program peningkatan performa dan kompetensi personil dalam mengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas melalui kolaborasi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Implementasi; Kebijakan; Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi; Pelayanan Humas

Abstract

The objectives to be achieved are to know and analyze about: Implementation of Information and documentation service policies in improving Public Relations Services at the Human Resources Development Agency of North Sumatra Province and what factors support and hinder it. . This research uses a type of qualitative research that focuses on the Implementation of Information and Documentation Service Policies in Improving Public Relations Services at the Human Resources Development Agency by focusing on the flow of services and personnel willingness and competence in providing information and documentation for the public. In the framework of the Implementation of Information and Documentation Services in Improving Public Relations Services, it becomes a supporting element for BPSDM Nort Sumatra Province in carrying out its activities as a training institution that creates Professional, Trustworthy and Dignified ASN. Implementation at the Human Resource Development Board of North Sumatra Province needs overall support and commitment to get better results. This is demonstrated by the leadership's commitment to improving the performance and competence of personnel in managing information and documentation in improving public relations services. The inhibiting factors in terms of communication, resources, disposition and bureaucratic structure make it a consideration for BPSDM Nort Sumatra Province to continue to strive to implement personnel performance and competence improvement programs in managing Information and Documentation in Improving Public Relations Services through collaborative planning, budgeting, implementation, evaluation and reporting as a whole.

Keywords: Implementation; Policy; Information and Documentation Services; Public Relations Service

How to Cite: Dewi Trisnawati, Budi Hartono & Dumasari Harahap (2023), Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada BPSDM Provinsi Sumatera Utara, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (4): 3141-3150.

PENDAHULUAN

Kedudukan informasi publik telah menjadi bagian integral dari proses demokratisasi di berbagai negara. Hampir semua negara demokrasi telah memastikan akses warga negara atas berbagai jenis informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Hal ini diawali dengan memberikan landasan hukum yang kuat berupa Undang-undang keterbukaan informasi publik. Dibalik inisiatif tersebut terdapat basis filosofis yang mendasari penyelenggaraan pemerintah dimana pemerintah sebagai Agent harus mempertanggungjawabkan segala hal yang dilakukannya kepada masyarakat yang merupakan Principal, dengan kata lain keterbukaan informasi publik menjadikan pilar menjamin keselarasan antara apa yang menjadi kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengalir bersama isu keterbukaan itu adalah akuntabilitas publik dan tentu saja legitimasi pemerintah (Subarsono, 2011).

Dalam undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 28 F disebutkan bahwa setiap Orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Untuk memberikan jaminan terhadap semua orang dalam memperoleh informasi perlu dibentuk undang-undang yang mengatur tentang keterbukaan informasi publik. Fungsi maksimal ini diperlukan, mengingat hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis. Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik. Penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau keterlibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan informasi publik (Wahab, 2008).

Setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Lingkup badan publik dalam undang-undang ini meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), melalui mekanisme dan pelaksanaan prinsip keterbukaan, akan tercipta pemerintahan yang baik dan peran serta masyarakat yang transparan dan akuntabilitas yang tinggi sebagai salah satu prasyarat untuk mewujudkan demokrasi yang hakiki. Dengan membuka akses publik terhadap informasi diharapkan Badan Publik termotivasi untuk bertanggungjawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya (Sedarmayanti, 2007).

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada tanggal 30 April 2010 merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Republik Indonesia. Undang-undang ini telah memberikan landasan hukum terhadap setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik; kewajiban Badan Publik dalam menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan proposional, serta cara sederhana, kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi. Hal ini dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi dan nepotisme dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*). Bergulirnya reformasi sekitar 15 tahun lalu memunculkan sejumlah tuntutan ditengah masyarakat, antara lain:

1. Desakan kuat pemberantasan KKN.
2. Desakan kuat mewujudkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.
3. Desakan kuat agar republik ini memiliki pers yang berkualitas.
4. Desakan yang kuat upaya pengungkapan pelanggaran HAM masa lalu.
5. Desakan yang kuat semakin pentingnya perlindungan konsumen.
6. Kuatnya desakan-desakan tersebut menurut adanya pemerintahan yang semakin terbuka atau transparan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka diperlukan reformasi di jajaran birokrasi pemerintahan, dari sikap tertutup selama ini menjadi lebih terbuka, karena melalui transparan usaha pemberantasan KKN dapat lebih dimaksimalkan. Undang-undang hanya memandatkan peraturan

pemerintah untuk mengatur dua hal, yaitu mengenai jangka waktu dan mekanisme pemberian data informasi, untuk acuan pelaksanaan layanan informasi dan ruang lingkup Badan Publik, serta kewajiban Badan Publik dalam pelayanan informasi publik, tanggungjawab, wewenang, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, tata cara Badan Publik dalam menyediakan informasi tertentu melalui mekanisme pengumuman informasi publik baik secara berkala maupun serta merta serta pelayanan informasi atas dasar permohonan informasi yang tidak dikecualikan (Sabatier, 1983).

Guna mewujudkan keterbukaan informasi dan dokumentasi dalam meningkatkan pelayanan Humas pada BPSDM Provinsi Sumatera Utara, perlu adanya dukungan dari berbagai pihak diantaranya, seluruh pegawai BPSDM Provinsi Sumatera Utara serta perlu didukung adanya sarana dan prasarana yang memadai agar dapat dikelola secara baik dan benar. Menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, sesuai dengan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 71 Tahun 2017 tentang pelayanan informasi dan dokumentasi dalam meningkatkan pelayanan humas pada BPSDM Provinsi Sumatera Utara.

Pengelola Informasi dan Dokumentasi harus dikelola secara profesional agar mudah didayagunakan dan diakses bagi yang membutuhkan, untuk dapat mengelola Keterbukaan Informasi secara profesional dibutuhkan sumber daya manusia atau tenaga pengelola yang berpotensi dan profesional. Dalam upaya membekali wawasan, pengetahuan tentang pengelolaan informasi dan dokumentasi maka perlu dilaksanakan berbagai cara diantaranya yaitu pendidikan formal dan pendidikan non formal, seminar, workshop baik secara nasional dan internasional. Dalam membantu menyediakan dokumen-dokumen yang diminta oleh masyarakat dan lembaga swadaya masyarakat, baik perseorangan, kelompok atau badan hukum yang memerlukan dokumen dalam penyelenggaraan negara yang mereka butuhkan perlu adanya sumber daya manusia, sarana dan dana pendukung lainnya yang memadai (Simamora, 2001).

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam meningkatkan Pelayanan Humas pada BPSDM Provinsi Sumatera Utara dalam pelaksanaan kegiatan keterbukaan informasi masih terdapat permasalahan diantaranya:

1. Pemahaman Badan Publik terhadap Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Banyak yang belum memahami;
2. Tata cara pelayanan Informasi Publik yang belum maksimal;
3. Ketakutan terhadap data Informasi Publik dan yang dikecualikan;
4. Pemohon Informasi Publik dan LSM banyak yang belum mengerti tentang tata cara permohonan informasi yang baik dan benar;
5. Belum tersedianya Standard Operasional Prosedur dalam Pelayanan Humas;
6. Keterbatasan Personil dan Kompetensi dalam pelaksanaan Pelayanan Humas (Handoko, 2010).

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 bahwa Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh Informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau keterlibatan seluruh pegawai BPSDM Provinsi Sumatera Utara tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik (Kuntjoro, 2002).

Keberadaan Undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan sebagai berikut:

1. Hak setiap Orang memperoleh Informasi.
2. Kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional dan cara sederhana.
3. Pengecualian bersifat ketat dan terbatas.
4. Kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi.

Dengan membuka akses publik terhadap Informasi diharapkan Badan Publik termotivasi untuk bertanggungjawab dan berorientasi pada pelayan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan pemerintah yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*) (Abrori & Muali, 2020).

Berikut ini ada beberapa data yang sering diminta oleh Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Perorangan maupun pencari informasi (pers) sesuai dengan amanat Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai berikut:

1. Permintaan Data Daftar Pelaksanaan Anggaran.
2. Permohonan Data Rencana Kerja Anggaran.
3. Laporan Realisasi Kegiatan yang sudah berjalan.
4. Data Pelaksanaan Kegiatan (Kalender Kegiatan).
5. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan.
6. Data Narasumber.

Berdasarkan data tersebut diatas juga dapat kita cermati lebih lanjut bahwa Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Lingkup Badan Publik dalam Undang-undang tersebut meliputi Lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggaraan negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN)/Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dan mencakup pula organisasi non pemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi lainnya yang mengelola atau menggunakan dana yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, Pelayanan Humas pada BPSDM Provinsi Sumatera Utara dalam pelaksanaan kegiatan keterbukaan informasi masih terdapat permasalahan diantaranya belum semua pelaksanaan kegiatan keterbukaan yang menyangkut dokumen-dokumen negara tidak dapat diberikan dengan alasan dokumen negara dan kerahasiaan negara, ketidak tahuan mereka tentang Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, hal ini dikarenakan banyak para petugas yang ditunjuk sebagai pengelola informasi dan dokumentasi dalam melayani informasi dilingkungan BPSDM Provinsi Sumatera Utara belum tahu atau masih kurang pemahaman tugas dan fungsi mereka (Ratminto & Winarsih Septi, 2005).

Beberapa penelitian yang sudah dilakukan Kuncoro Galih Pambayun, 2017, Analisis Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, Implementasi kebijakan KIP di Bapusipda Jawa Barat belum berjalan efektif karena keterbatasan mempergunakan isi kebijakan dan konteks implementasi sehingga belum dapat terwujudnya keterbukaan informasi publik. Untuk mendorong implementasi kebijakan KIP di Bapusipda Jawa Barat, agar lebih efektif dapat mengacu tahapan pelaksanaan kebijakan informasi publik yang digagas oleh *Open Government Partnership*. Hanny Purnamasari, 2017, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi, Ukuran dan tujuan kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya sudah terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari proses pelayanannya yang tidak berbelit-belit. Sumberdaya kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat masih ditemukan beberapa petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat (Pambayun, 2018).

Christofel Tuba Lay Bahas, 2020, Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat, Isi kebijakan Peraturan Bupati Nomor 63 tahun 2009 tentang SOP Pelayanan Perizinan Terpadu pada BPMPT Kabupaten Sumedang dengan kebijakan terbaru yang lain belum selaras. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan terkait biaya retribusi SIUP dan masa berlaku SIUP pada kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Terpadu pada BPMPT Kabupaten Sumedang dengan Permendag Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Perdagangan nomor 36 tahun 2007 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan; Adanya penyimpangan perilaku petugas pelaksana pelayanan yang melanggar aturan dengan menerima dan melakukan pungutan liar dalam proses pelayanan perizinan SIUP; Kurangnya kemampuan masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan SIUP di BPMPT Kabupaten Sumedang dalam berkontribusi sesuai prosedur yang ada; dan Ketersediaan informasi dan ketepatan penggunaan teknologi dalam pelayanan perizinan SIUP pada BPMPT Kabupaten Sumedang masih belum memadai (Bahas, 2020).

Tri Asih Wismaningtyas1, 2021, Analisis Ketercapaian Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Di Pemerintah Kota Semarang, Keterbukaan informasi publik di

lingkungan Pemerintah Kota Semarang sudah berjalan baik. Hal ini dilihat dari kelengkapan dan kebaruan informasi yang tercantum dalam situs web-situs web resmi pemerintah kota Semarang sesuai dengan indikator yang ditetapkan oleh Komisi Informasi Pusat. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti komitmen pemerintah, sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas. Faktorfaktor tersebut seiring dengan teori faktor penentu implementasi e-government yang dikemukakan oleh Indrajit, Rudianto, Zainuddin (2005) (Wismaningtyas & Kurniasih, 2021).

Lani L. A. Alou, 2021, Efektivitas Program Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Utara. Efektivitas program pengelolaan informasi dan dokumentasi dipengaruhi oleh aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dalam aspek pencapaian tujuan menunjukan bahwa PPID KPU Sulut telah mengejawantahkan melalui pembentukan tim, struktur, tugas dan fungsi, pemberian layanan tetapi masih terdapat factor penghambat efektivitas yaitu keterbatasan SDM dimana pengelola yang memiliki tugas utama yang lain sehingga tugas sebagai PPID hanya sebagai tugas tambahan. Keterbatasan anggaran dalam membiayai layanan dan Pendidikan pelatihan bagi operator layanan yang tidak tersedia. Dalam aspek adaptasi menunjukan bahwa adaptasi dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana memudahkan akses terutama dalam E-PPID, tetapi KPU Sulut hanya sebagai suporting system. Dismping itu dalam pengembangan teknologi layanan informasi dan dokumentasi perlu didukung oleh anggaran yang memadai (Alou et al., 2021).

Berdasarkan dari data dan penelitian terdahulu, dapat kita cermati lebih lanjut bahwa Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Maka tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang: Implementasi Kebijakan pelayanan Informasi dan dokumentasi dalam meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara dan Faktor – faktor apa yang mendukung dan menghambatnya.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk menjawab permasalahan yang sudah di uraikan sebelumnya. Pendekatan kualitatif memfokuskan manusia sebagai instrument penelitian maka akan mempermudah penyelesaian dengan kenyataan yang terjadi di lapangan (Moleong, 2010, p. 83). Penelitian kualitatif sebagai tradisi yang dilakukan dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan kepada manusia di kawasannya sendiri dan hubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan istilahnya.

Penelitian kualitatif memberikan penekanan pada upaya untuk menjawab makna yang ada di balik realitas dan terungkap lewat data yang terkumpul. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang disampaikan oleh orang-orang dan perilaku. Fokus penelitian dalam penelitian adalah berfokus pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan berfokus pada alur layanan dan kesediaan personil dan kompetensi yang dimiliki dalam menyediakan informasi dan dokumentasi bagi publik.

Informan adalah seorang yang mampu memberikan informasi kepada peneliti tentang situasi dan kondisi latar penelitian sehingga harus memiliki banyak pengetahuan mengenai latar penelitian (Moleong, 2010). Penentuan informan penelitian menggunakan purposive sampling. Penentuan informan penelitian berdasarkan pada pertimbangan informan yang dapat memberikan informasi yang selengkap lengkapnya dan relevan dengan penelitian yang dilakukan. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Informan Penelitian

Informan Kunci	=	Kepala Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Provinsi Sumatera Utara (Aprilla Haslantini Siregar, SH,MH)
Informan Utama	=	Sekretaris Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara (Tommy Harahap,S.Sos,M.AP)
Informan Tambahan	=	Kepala Bidang Sertifikasi Kompetensi dan Pengelolaan Kelembagaan (Ahmat Sopian Lubis, S.Sos) Kasubbag Umum dan Kepegawaian (Ramal, SE)

Widyaiswara (2 Orang)
Pelaksana (3 Orang)
Peserta Pelatihan (3 Orang)

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2017). Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data

Teknik pengumpulan data penelitian penulis lakukan dengan cara sebagai berikut: Observasi, sebagai upaya yang penulis lakukan guna memperoleh data dengan langkah-langkah sistematis dan terukur, melalui pengamatan, pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang dibutuhkan dalam mendukung penelitian ini. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*), Teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara dimaksudkan untuk mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian tentang situasi sosial (*setting sosial*).

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, 2016). Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles dan huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display dan data conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara. Selanjutnya penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas dari berbagai aspek. Sebagaimana yang diungkapkan pada Bab II George C. Edwards III, implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. George C. Edwards III juga menegaskan bahwa masalah utama administrasi publik adalah kurangnya perhatian pada persoalan implementasi kebijakan. Agar implementasi kebijakan menjadi efektif, Edwards menyarankan empat isu pokok yang harus diperhatikan, yaitu komunikasi, sumber daya, komitmen atau disposisi, dan struktur birokrasi (Handoyo, 2012).

Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara

a. Komunikasi

Komunikasi pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara meliputi Transmisi, Kejelasan, dan Konsistensi berikut hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

1) Transmisi

Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Transmisi merupakan suatu penyampaian informasi dari pihak satu ke pihak lainnya. Penyampaian informasi disini adalah untuk peran humas dalam menyampaikan informasi dan dokumentasi kegiatan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Penyampaian informasi ini harus dilakukan dengan baik untuk menghasilkan suatu pelaksanaan kebijakan yang optimal. Penyampaian informasi tentunya tidak selalu berjalan dengan baik seringkali terjadi masalah dalam penyampaian informasi seperti adanya salah pengertian atau kesalahpahaman yang disebabkan oleh *human error* atau faktor lainnya seperti banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui

dalam proses penyampaian informasi. Transmisi komunikasi atau penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi dan dokumentasi telah ada namun diperlukan peningkatan pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara.

2) Kejelasan

Syarat komunikasi berikutnya adalah komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan atau ambigu. Penyampaian informasi harus disampaikan dengan benar-benar jelas supaya tidak akan terjadi kesalahpahaman antara individu yang satu dengan individu lainnya. Kejelasan dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dapat menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan, maka dari itu dibutuhkan suatu komunikasi yang benar-benar jelas. Informasi yang jelas menjadi faktor keberhasilan dalam menyampaikan informasi, dengan informasi yang jelas pula dapat menyebabkan maksud dan tujuan dalam suatu program dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Kejelasan informasi haruslah bersifat terbuka dan menyeluruh kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dapat disimpulkan bahwa informasi terkait penyampaian informasi dan dokumentasi dalam mendukung peran humas yang Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara belum maksimal karena masih terdapat pegawai yang belum memahami informasi disebabkan belum kompeten nya pengelola informasi dan dokumentasi dan konten yang kurang jelas.

3) Konsistensi

Konsistensi informasi yang disampaikan, yaitu perintah ataupun informasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah jelas dan konsistensi untuk dapat diterapkan dan dijalankan. Apabila perintah yang diberi seringkali berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa informasi terkait publikasi informasi dan dokumentasi dalam pelaksanaan kegiatan telah disampaikan secara konsisten oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara.

b. Sumber daya

Sumber daya menjadi salah satu faktor penting dalam Implementasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam meningkatkan pelayanan humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya kewenangan dan sumber daya fasilitas.

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Jadi efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung kepada daya manusia (aparatur) yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan. Sumber daya manusia tersebut harus mengetahui apa yang harus dilakukan (*knowing what to do*). Oleh karena itu, sumber daya manusia pelaku kebijakan (*implementors*) tersebut juga membutuhkan informasi yang cukup tidak saja yang berkaitan dengan bagaimana cara melaksanakan kebijakan, tetapi juga mengetahui arti penting (*esensi*) data mengenai kepatuhan pihak lain yang terlibat terhadap peraturan dan pengaturan (*rules and regulations*) berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan yang telah dilakukan dan disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara dianggap masih kurang baik dan perlu dilakukan peningkatan kemampuan bagi pegawai melalui Pendidikan dan pelatihan dan diperlukan penambahan personil.

2) Sumber Daya Anggaran

Sumber daya berikutnya yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan adalah dana (anggaran) dan peralatan yang diperlukan untuk membiayai operasionalisasi pelaksanaan kebijakan. Terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan pada publik yang harus diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan para pelaku kebijakan tidak dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal dan mereka tidak mendapatkan insentif sesuai dengan yang diharapkan sehingga menyebabkan gagalnya pelaksanaan program.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan dapat disimpulkan bahwa sumber daya anggaran yang digunakan untuk publikasi informasi dan dokumentasi telah tersedia dan masih dikhususkan dalam penyediaan sarana dan prasarana sehingga masih diperlukan peningkatan anggaran untuk peningkatan kompetensi personil.

3) Sumber Daya Kewenangan

Kewenangan juga merupakan sumber daya lain yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Kewenangan sangat diperlukan, terutama untuk menjamin dan meyakinkan bahwa kebijaksanaan yang akan dilaksanakan adalah sesuai dengan yang mereka kehendaki.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa kewenangan yang dimiliki pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara adalah Kepala Badan yang mengatur dan mengawasi jalannya instansi dan kebijakan yang dibuat agar dilaksanakan.

c. Disposisi

Disposisi merupakan sikap dari pelaksana kebijakan harus memiliki kemampuan dalam pelaksanaannya. Sifat tersebut seperti komitmen, kejujuran dan tanggungjawab yang akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Kewajiban atau komitmen dari pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan. Tanpa adanya kewajiban maka pelaksana tidak akan bekerja dengan serius melakukan pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kewajiban telah dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah dimiliki untuk menjalankan kebijakan yang diberikan dengan sebaik-baiknya.
2. Tanggungjawab merupakan sifat pribadi seorang dalam suatu pekerjaan berkaitan dengan tugas dan wewenangnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab beberapa pegawai pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara kurang baik, karena didapati beberapa pegawai kurang bertanggungjawab dengan pekerjaan yang telah dikerjakan.
3. Kejujuran merupakan salah satu sifat dari seseorang yang cukup mempengaruhi pekerjaannya. Seseorang perlu menjunjung tinggi kejujuran dalam melakukan tindakan, baik dalam pekerjaan ataupun penilaian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa tingkat kejujuran yang dimiliki pegawai Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara sudah cukup baik.

d. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi dapat mempengaruhi implementasi kebijakan yang ada pada suatu instansi atau organisasi. Struktur birokrasi meliputi mulai dari pembagian tugas dan koordinasi seperti yang akan dijelaskan sebagai berikut ini.

1) Pembagian Tugas

Pembagian tugas pada struktur organisasi merupakan suatu hal yang harus dilakukan agar setiap pegawai berpedoman sesuai dengan tugas dan keahlian masing-masing. Pembagian tugas perlu dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan tugas dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara telah sesuai dengan ketentuan yaitu berdasarkan Permen PAN-RB yang terbaru.

2) Koordinasi

Koordinasi berfungsi sebagai penghubung antara kegiatan yang awalnya tidak terhubung menjadi terhubung satu sama lain. Koordinasi menjadikan suatu kegiatan menjadi terstruktur menjadikan kegiatan lebih efisien.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dijelaskan bahwa tingkat koordinasi antar pegawai masih kurang optimal disebabkan niat untuk meningkatkan kompetensi pegawai masih kurang baik.

e. Standart Operating Procedure (SOP)

Pada suatu kegiatan yang membutuhkan kerja sama orang lain di instansi memiliki *Standart Operating Procedure* (SOP) yang dapat membantu pekerjaan. *Standart Operating Procedure* (SOP)

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa SOP telah dilakukan sesuai dengan arahan yang telah diberikan oleh pemerintah Provinsi Sumatera Utara untuk melaksanakan kegiatan.

Faktor Hambatan dalam Implementasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara harus menjalankan kebijakan terkait Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 71 Tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Pemerintahan Provinsi Sumatera Utara termasuk Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara (S, 2021).

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu yang sudah mengimplementasikan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 71 Tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Pemerintahan Provinsi Sumatera. Namun dalam pelaksanaannya masih memiliki hambatan seperti pada dimensi berikut:

- 1. Komunikasi.** Informasi yang disampaikan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara mengenai manajemen dalam publikasi informasi dan dokumentasi kegiatan belum dipahami dengan jelas, terbukti masih terdapat pegawai yang belum memahami informasi yang diberikan terkait peraturan tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi.
- 2. Sumber daya.** Sumberdaya manusia yang dimiliki Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara dianggap masih kurang baik hal ini ditinjau dari jumlah ketersediaan personil dan kompetensi untuk itu perlu dilakukan penambahan jumlah pegawai dan peningkatan kemampuan melalui Pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan bidang tugas dengan bekerjasama dengan Lembaga/kementerian yang relevan dengan kebutuhan pengembangan kompetensi.
- 3. Disposisi.** Didapati beberapa pegawai yang masih kurang bertanggungjawab dengan pekerjaan yang telah dikerjakan dikarenakan kurang kompeten dibidangnya.
- 4. Struktur Birokrasi.** Tingkat koordinasi antar pegawai masih kurang optimal disebabkan niat untuk meningkatkan kompetensi pegawai masih kurang baik (Hardyansah, 2011).

SIMPULAN

Implementasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas menjadikan unsur penunjang bagi BPSDM Provinsi Sumatera Utara dalam menjalankan kegiatannya sebagai Lembaga pelatihan yang mewujudkan ASN Profesional, Amanah dan Bermartabat. Implementasi pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara perlu dukungan dan komitmen menyeluruh untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Hal ini ditunjukkan dengan komitmen pimpinan dalam meningkatkan performa dan kompetensi personil dalam mengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas. Faktor penghambat dari segi komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi menjadikan pertimbangan bagi BPSDM Provinsi Sumatera Utara untuk terus berupaya melaksanakan program peningkatan performa dan kompetensi personil dalam mengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas melalui kolaborasi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSAKA

- Abrori, M., & Muali, C. (2020). PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH. *Jumpa: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2).
- Alou, L. L. A., Liando, D. M., & Lengkong, J. P. (2021). Efektivitas Program Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Utara. *Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35801/jpsp.v1i1.36450>
- Bahas, C. T. L. (2020). Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiapd.v12i2.1361>
- Handoko, T. . (2010). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.

- Handoyo. (2012). *Kebijakan Publik*. Widya Karya.
- Hardyansah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Kuntjoro. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. rajawali.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Pambayun, K. G. (2018). ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2014-2017. *Jurnal Politikologi*, 1(1).
- Ratminto, & Winarsih Septi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- S, F. A. (2021). *Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia, Komunikasi Organisasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Paten Di Daerah*. Guepedia.
- Sabatier, P. (1983). *Implementation and Public Policy*. Scott Foresmanand Company.
- Sedarmayanti. (2007). *Good Governance (Kepemerintahan yang baik dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik)*. Bandar Maju.
- Simamora, H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN.
- Subarsono, A. . (2011). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, teori, dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif (X)*. Alfabeta.
- Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, cv. (2016).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Alfabeta.
- Wahab, S. A. (2008). *Analisis Kebijaksanaan dari formulasi keimplementasi kebijaksanaan negara*. Bumi Aksara.
- Wismaningtyas, T. A., & Kurniasih, Y. (2021). Analisis Ketercapaian Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus: Organisasi Perangkat Daerah dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Semarang). *JPALG: Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(1). <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i1.3850>
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemertintah Provinsi Sumatera Utara.