

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah memicu transformasi signifikan di berbagai sektor, termasuk penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah diharuskan beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna menyediakan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat. Menurut (Fang, 2002) dalam (Indrajit, 2002) konsep *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik muncul sebagai solusi atas tuntutan tersebut, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi agar pemerintah dapat menyediakan informasi dan layanan publik secara lebih efektif kepada masyarakat. Di Indonesia, pengembangan *e-government* sendiri terus menunjukkan kemajuan pesat, yang terlihat dari maraknya *platform* digital dan situs web yang dimanfaatkan oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk pelayanan publik. Dalam penerapannya, *e-government* mencakup beberapa tipe hubungan, salah satunya *Government to Citizens (G2C)*, yaitu layanan yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat secara langsung dalam penyediaan informasi publik (Indrajit, 2002). Menurut (Bao, Ayomi, Bakri, & Ndibau, 2023) pemanfaatan *e-government* pada kategori ini dinilai mampu meningkatkan keterjangkauan dan efisiensi akses layanan bagi masyarakat. Lebih lanjut (Indrayani, 2020) menegaskan bahwa pemanfaatan *e-government* turut memperkuat keterbukaan informasi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam hal tersebut, salah satu aspek penting dalam *good governance* adalah transparansi, yakni keterbukaan pemerintah dalam menyediakan akses informasi kepada masyarakat. Keterbukaan informasi publik menjadi hak dasar warga negara yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). UU ini mewajibkan badan publik untuk menyediakan, memberikan, serta menerbitkan informasi publik di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi. Menurut (Winarnirno, 2008) keterbukaan informasi publik tidak hanya sebatas kewajiban yang diatur oleh hukum, tetapi juga menjadi dasar penting dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah serta mencegah terjadinya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Sejalan dengan aspek keterbukaan informasi tersebut, pemerintah daerah saat ini semakin mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari upaya memenuhi dan meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Transformasi menuju layanan berbasis digital menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai fungsi utama pemerintahan, pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Menurut (Sinambela dkk, 2014) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah dan ditujukan kepada masyarakat, yang harus membawa manfaat dan kepuasan bagi penerima layanan. Menurut (Rachman, 2021) yang menyatakan bahwa

pelayanan publik pada hakikatnya ditujukan untuk menghadirkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan. Menurut (Pasolong, 2019), kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan akuntabel. Kualitas tersebut dapat diukur melalui beberapa dimensi, di antaranya tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Hardiansyah, 2018). Menurut (Winarnirno, 2008) dimensi lain seperti kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi, dan kemudahan akses. Dimensi-dimensi inilah yang menjadi tolok ukur dalam menilai layanan PPID berbasis digital sebagai salah satu bentuk pelayanan publik.

Transformasi tersebut sejalan dengan berkembangnya tata kelola pemerintahan digital (*digital governance*), yang mengubah cara badan publik menyampaikan informasi kepada masyarakat dari layanan konvensional menuju pemanfaatan teknologi digital dalam memenuhi hak atas informasi (Setyawati, 2023). Menurut (Sangaji, 2025) menegaskan bahwa transformasi digital layanan publik harus dilakukan melalui pendekatan yang tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada reformasi institusional dan penguatan kapasitas organisasi, sehingga layanan yang dihasilkan benar-benar efektif dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Namun pada kenyataannya, walaupun kerangka hukum keterbukaan informasi publik di Indonesia sudah ada, penerapannya di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian Savina, Mulyana, & Putri (2024) menemukan bahwa banyak pemerintah daerah belum optimal dalam mengelola layanan informasi publik secara

digital, seperti keterlambatan respons permohonan informasi, ketidaklengkapan data yang tersedia, serta rendahnya kesadaran masyarakat akan hak mereka. Hal serupa ditegaskan Fatma Sjoraida (2015), yang menemukan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat belum berjalan efektif akibat struktur organisasi pelaksana yang belum memadai, sosialisasi yang belum menjangkau masyarakat secara luas, serta keterbatasan sumber daya.

Selain itu, Rahmawati (2022) menyatakan bahwa keberhasilan layanan informasi publik tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi, melainkan juga dipengaruhi oleh komitmen dan kapasitas SDM pengelola, kejelasan prosedur, serta dukungan regulasi yang memadai. Situasi ini menjadikan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di daerah sebagai topik yang relevan dan perlu terus dieksplorasi. Salah satu sistem pemerintahan yang telah menerapkan sistem digitalisasi tersebut ialah pemerintah Kota Tanjungpinang. Di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang, berbagai perangkat daerah telah mengembangkan beragam aplikasi dan *website* pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan secara cepat, efektif, dan transparan.

Seperti yang diketahui, kota Tanjungpinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau, memiliki ciri geografis dan demografis yang unik. Secara geografis, kota ini mencakup luas daratan sekitar 131,54 km² dan lautan 107,96 km², sehingga hampir separuh wilayahnya adalah perairan. Wilayahnya tidak hanya Pulau Bintan, tapi juga mencakup pulau-pulau lain seperti Dompak, Penyengat, Terkulai, dan pulau kecil

lainnya. Banyak penduduknya berinteraksi langsung dengan laut, dengan transportasi utama via 24 pelabuhan domestik dan satu internasional (tanjungpinangkota.go.id, 2024). Karakter kepulauan ini menyulitkan akses fisik ke kantor pemerintahan, sehingga layanan publik digital menjadi kebutuhan strategis dan esensial bagi warga Tanjungpinang.

Pengembangan *platform* digital yang telah dilaksanakan di kota Tanjungpinang tersebut tidak hanya dilakukan oleh satu instansi, melainkan oleh berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sesuai dengan bidang tugas dan fungsi masing-masing. Kehadiran berbagai aplikasi dan *website* pelayanan ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mendukung implementasi pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, berikut adalah beberapa aplikasi atau *website* pelayanan publik yang dikembangkan oleh berbagai dinas atau instansi di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang. Adapun rincian daftar instansi dan pengembangan aplikasi dan website yang dimiliki sebagai berikut.

Tabel 1.1 Daftar Instansi/Dinas yang Memiliki Aplikasi/Website se Kota Tanjungpinang

No.	Unit Kerja / Dinas	Jumlah Apk/Web	Aktif (HTTP 200)	Tidak Aktif / Error	Persentase Tidak Aktif (%)
1.	SETDA (Sekretariat Daerah)	3	1	-	-
2.	SETWAN (Sekretariat DPRD)	6	1	1	16.7%
3.	INSPEKTORAT (Itidako)	1	-	-	-
4.	BAPPELITBANG	3	-	-	-
5.	BKPSDM	5	-	-	-

6.	BPPRD	9	4	-	-
7.	RSUD	6	1	4	66.7%
8.	DISDUKCAPIL	3	-	1	33.3%
9.	DKP2KB	9	-	-	-
10.	DISDIK	3	-	1	33.3%
11.	DISBUDPAR	4	-	-	-
12.	DISHUB	1	-	-	-
13.	DINSOS	1	-	-	-
14.	DP3APM	2	-	-	-
15.	DPPP	1	-	-	-
16.	DISPORA	2	-	-	-
17.	DPMPTSP	3	-	-	-
18.	DTKKUM	2	-	-	-
19.	DISPERDAGIN	5	-	-	-
20.	DLH	3	1	-	-
21.	DPRKPP/Disperkim	1	1	-	-
22.	DPUPR	4	2	-	-
23.	DISKOMINFO	27	9	4	14.8%
24.	DPK (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan)	1	1	-	-
25.	BPBD	2	1	1	50.0%
26.	SATPOL PP	1	-	-	-
27.	DPKP	2	-	1	50.0%
28.	Kecamatan Bukit Bestari	5	2	1	20.0%
29.	Kecamatan Tanjungpinang Barat	8	-	3	37.5%
30.	Kecamatan Tanjungpinang Kota	3	-	-	-
31.	Kecamatan Tanjungpinang Timur	8	1	3	37.5%
Total (31 OPD)		134	25	20	14,9%

Sumber: Olahan Data peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, diketahui bahwa Pemerintah Kota Tanjungpinang memiliki sebanyak 134 aplikasi dan website yang tersebar pada 31 Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Data tersebut menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi dan website pelayanan publik telah dilakukan oleh berbagai OPD sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Keberadaan berbagai aplikasi dan website tersebut

selanjutnya menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan pengecekan secara langsung terhadap status akses setiap domain guna mengetahui tingkat keteraksesan layanan digital yang tersedia bagi masyarakat. Hasil pengecekan tersebut kemudian direkapitulasi berdasarkan status akses domain sebagaimana disajikan pada Tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Pengecekan Status Akses Domain Aplikasi dan Website Pemerintah Kota Tanjungpinang

Status Akses Domain	Jumlah Domain	Persentase
HTTP 200 (Dapat diakses publik)	25	18,7%
HTTP 403 (Hanya dapat diakses melalui jaringan internal Pemerintah Kota)	89	66,4%
Tidak dapat diakses	20	14,9%
Total	134	100%

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2026 (Hasil pengecekan peneliti terhadap 134 domain aplikasi dan website Pemerintah Kota Tanjungpiang)

Berdasarkan hasil pengecekan terhadap 134 domain aplikasi dan website Pemerintah Kota Tanjungpinang sebagaimana disajikan pada Tabel 1.2, diketahui bahwa sebanyak 25 domain (18,7%) dapat diakses langsung oleh publik dengan status HTTP 200, sedangkan 89 domain (66,4%) hanya dapat diakses melalui jaringan internal Pemerintah Kota dengan status HTTP 403. Adapun sebanyak 20 domain (14,9%) tidak dapat diakses sama sekali atau mengalami gangguan koneksi. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar domain aplikasi dan website masih memberikan respons akses, meskipun mayoritas hanya dapat diakses melalui jaringan internal pemerintah sehingga keterbukaan layanan digital bagi masyarakat umum belum sepenuhnya terwujud.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang tidak hanya berkaitan dengan jumlah aplikasi dan website yang dimiliki, tetapi juga dengan tingkat keteraksesan layanan kepada masyarakat. Pengembangan platform digital di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang tidak terpusat pada satu instansi, melainkan tersebar di berbagai OPD sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Keberagaman aplikasi dan website yang dikembangkan tersebut menjadi cerminan nyata dari komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Di antara seluruh OPD yang ada, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) tercatat sebagai OPD dengan kepemilikan aplikasi dan website terbanyak, yaitu sebesar 27 aplikasi dan website, yang secara signifikan melampaui jumlah yang dimiliki oleh OPD lainnya. Kondisi ini sejalan dengan kedudukan Diskominfo sebagai instansi yang memiliki mandat utama dalam pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah daerah.

Lebih dari sekadar mengelola infrastruktur TIK secara umum, Diskominfo turut mengembangkan berbagai platform digital yang secara langsung difungsikan untuk mendukung pelayanan publik dan pengelolaan informasi pemerintahan. Berdasarkan data primer yang dihimpun peneliti secara langsung dari Diskominfo Kota Tanjungpinang, daftar selengkapnya mengenai aplikasi dan website yang dikelola oleh Diskominfo beserta status keaktifan masing-masing disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Aplikasi/Website Pelayanan Publik Diskominfo Kota Tanjungpinang

No.	Nama Aplikasi/Website	Tipe	Akses	Subdomain	Status	Tanggal Akses
1.	Portal Pemko	Website Profile	Publik	tanjungpinangkota.go.id*	Aktif	29 Juli 2026
2.	Media Penyimpanan (DRIVE)	Aplikasi	Internal	Drive	Non Aktif	29 Juli 2026
3.	KLIPING	Aplikasi	Internal	Kliping	404 Not Found	29 Juli 2026
4.	KOMINFO (Website Resmi)	Website Aplikasi	Internal	Kominfo	Aktif	29 Juli 2026
5.	Dashboard KOMINFO	Aplikasi	Internal	dashboard.kominfo	Aktif	29 Juli 2026
6.	MAIL	Aplikasi	Internal	Mail	Aktif	29 Juli 2026
7.	Arsip Surat Diskominfo	Aplikasi	Internal	arsipsurat.kominfo	404 Not Found	29 Juli 2026
8.	SIAP	Aplikasi	Internal	Siap	Aktif	29 Juli 2026
9.	PPID	Website	Publik	Ppid	Aktif	29 Juli 2026
10.	TANJAK (Tanjungpinang Aktual)	Aplikasi	Publik	Tanjak	Non Aktif Sementara	29 Juli 2026
11.	SIPA	Aplikasi	Publik	Sipa	404 Not Found	30 Juli 2026
12.	DIGITAL UP SKILL	Aplikasi	Publik	digitalupskill.kominfo	404 Not Found	30 Juli 2026
13.	JAVIDCON	Aplikasi	Publik	javidcon.kominfo	Non Aktif	30 Juli 2026
14.	LANTIK	Aplikasi	Internal	lantik.kominfo	404 Not Found	30 Juli 2026
15.	SINERGI	Aplikasi	Internal	Sinergi	Aktif	30 Juli 2026
16.	Open Data	Aplikasi	Publik	Opendata	Aktif	30 Juli 2026
17.	ICMS	Aplikasi	Internal	Icms	Aktif	30 Juli 2026
18.	Website Resmi Diskominfo	Website Aplikasi	Publik	Diskominfo	Aktif	30 Juli 2026
19.	esign-dev	Aplikasi	Internal	esign-dev	404 Not Found	30 Juli 2026
20.	e-SIGN	Aplikasi	Internal	Esign	404 Not Found	30 Juli 2026
21.	Kwarcab	Aplikasi	Internal	Kwarcab	Aktif	30 Juli 2026
22.	CSIRT	Aplikasi	Internal	Csirt	Non Aktif (Server Down)	30 Juli 2026

23.	Tiket CSIRT	Aplikasi	Internal	tiket.csirt	Non Aktif (Server Down)	30 Juli 2026
24.	Cloud Diskominfo	Aplikasi	Internal	Cloud	404 Not Found	30 Juli 2026
25.	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)	Aplikasi	Internal	SkM	Non Aktif (Server Down)	30 Juli 2026
26.	Website Satu Data Tanjungpinang	Website	Publik	Satudata	404 Not Found	30 Juli 2026
27.	Website SiDekra	Website	Publik	404 Not Found (Alamat Domain Tidak Ditemukan Sama Sekali)	404 Not Found	30 Juli 2026
Rekapitulasi: Aktif				11 aplikasi/web	40,7%	
Non Aktif Sementara				1 aplikasi/web	3,7%	
Non Aktif (Permanen)				2 aplikasi/web	7,4%	
Non Aktif (Server Down)				3 aplikasi/web	11,1%	
404 Not Found				10 aplikasi/web	37,0%	

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, dari keseluruhan 27 aplikasi dan website yang berada di bawah pengelolaan Diskominfo Kota Tanjungpinang, hasil observasi ulang yang dilakukan peneliti mengonfirmasi bahwa 11 aplikasi/website (40,7%) tercatat dalam kondisi aktif, 1 aplikasi (3,7%) dinonaktifkan untuk sementara waktu, 2 aplikasi (7,4%) tidak lagi beroperasi secara permanen, 3 aplikasi (11,1%) mengalami gangguan pada sisi server (*server down*), serta 10 aplikasi/website (37,0%) tidak dapat dijangkau dan hanya menampilkan halaman 404 Not Found, yang mengindikasikan bahwa domain tersebut telah terdaftar namun tidak memiliki konten yang dapat diakses. Hasil observasi ulang ini konsisten dengan temuan sebelumnya, yang menunjukkan bahwa kondisi pengelolaan aplikasi/website Diskominfo relatif belum banyak berubah dalam kurun waktu observasi. Adapun klasifikasi status tersebut disusun berdasarkan kode status HTTP sesuai standar teknis yang ditetapkan oleh Internet Engineering Task

Force (IETF) dalam RFC 9110 tentang HTTP Semantics (Fielding & Reschke, 2022), dengan keterangan sebagai berikut:

- a. **Aktif:** Domain dapat diakses dengan normal, ditandai dengan kode status HTTP 200 (OK), dan seluruh halaman atau konten layanan tersedia serta dapat digunakan oleh pengguna (Fielding & Reschke, 2022).
- b. **Non Aktif Sementara:** Layanan menampilkan kode status HTTP 503 (*Service Unavailable*) atau pesan pemeliharaan/pembaruan sistem pada halaman yang masih dapat dimuat sebagian, sehingga masih memiliki kemungkinan untuk dioperasikan kembali (Fielding & Reschke, 2022).
- c. **Non Aktif (Permanen):** Layanan telah dihentikan secara resmi oleh pengelola, ditandai dengan kode status HTTP 410 (*Gone*) dan/atau konfirmasi langsung dari pengelola bahwa layanan tidak lagi digunakan atau dioperasikan (Fielding & Reschke, 2022).
- d. **Non Aktif (Server Down):** Layanan tidak dapat diakses karena permintaan (*request*) mengalami *connection timeout* atau tidak memperoleh respons apa pun dari server, sehingga tidak ada kode status HTTP yang dikembalikan dan halaman gagal dimuat oleh pengguna.
- e. **404 Not Found:** Kode status HTTP yang menunjukkan bahwa domain atau subdomain masih terdaftar dan server merespons permintaan, tetapi halaman yang diminta tidak ditemukan karena kontennya tidak tersedia, telah dihapus, atau

alamatnya tidak valid, tanpa indikasi apakah kondisi tersebut bersifat sementara atau permanen (Fielding & Reschke, 2022).

Apabila diklasifikasikan berdasarkan kategori akses, sebanyak 10 layanan (37,0%) tergolong layanan publik terbuka dan 17 layanan (63,0%) bersifat internal. Dari 10 layanan publik dimaksud, hasil verifikasi ulang mengonfirmasi hanya 4 layanan (40,0%) yang tetap aktif dan dapat dijangkau oleh masyarakat, yaitu Portal Pemko, PPID, Open Data, dan Website Resmi Diskominfo. Adapun 6 layanan publik lainnya (60,0%) masih belum dapat diakses dengan berbagai kendala yang sama seperti sebelumnya, yaitu TANJAK dinonaktifkan sementara, JAVIDCON dinyatakan tidak beroperasi secara permanen, sedangkan SIPA, DIGITAL UP SKILL, Website Satu Data Tanjungpinang, dan Website SiDekra hanya menampilkan halaman 404 Not Found. Realitas ini mencerminkan bahwa lebih dari separuh layanan publik yang dikelola Diskominfo masih belum mampu menjalankan fungsinya secara optimal bagi masyarakat.

Pada keempat layanan publik yang aktif tersebut, hanya PPID yang memiliki keterkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik, dapat diakses melalui ppid.tanjungpinangkota.go.id. Berbeda dengan tiga layanan publik aktif lainnya yang cenderung bersifat informatif dan komunikasi satu arah, PPID hadir sebagai satu-satunya layanan yang memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah daerah, di mana masyarakat tidak hanya memperoleh informasi yang tersedia, tetapi juga dapat mengajukan permohonan informasi secara

resmi. Layanan ini dibentuk berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dengan fitur utama mencakup Daftar Informasi Publik, Permohonan Informasi *online*, Laporan Pelayanan Informasi, dan Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga menjadikannya instrumen utama dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Dalam lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang sendiri, tidak hanya Diskominfo yang mengelola PPID. Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, struktur PPID di pemerintah daerah mencakup PPID Utama dan PPID Pelaksana. PPID Utama berbasis di Diskominfo bertanggung jawab melayani permohonan informasi publik langsung dari masyarakat serta mengoordinasikan semua PPID Pelaksana di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Dalam penyelenggaraan layanan informasi publik secara nasional, PPID pemerintah daerah merupakan bagian dari sistem keterbukaan informasi publik yang dibina oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri. Pembinaan tersebut dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah. Dengan demikian, penyelenggaraan website PPID Kota Tanjungpinang tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan implementasi kebijakan pelayanan informasi publik yang mengikuti pedoman yang ditetapkan

pemerintah pusat dan kemudian dilaksanakan oleh pemerintah daerah sesuai kewenangannya.

Meskipun layanan PPID berbasis digital telah tersedia, implementasinya di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Menurut (Alfirisi, Sujana, & Rantau, 2024) dalam penelitiannya menemukan bahwa implementasi e-government pada layanan informasi publik di daerah masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya dan keterbatasan akses teknologi digital di kalangan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan teori implementasi kebijakan Edward III dalam (Winarno, 2014) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan ditentukan oleh empat faktor utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

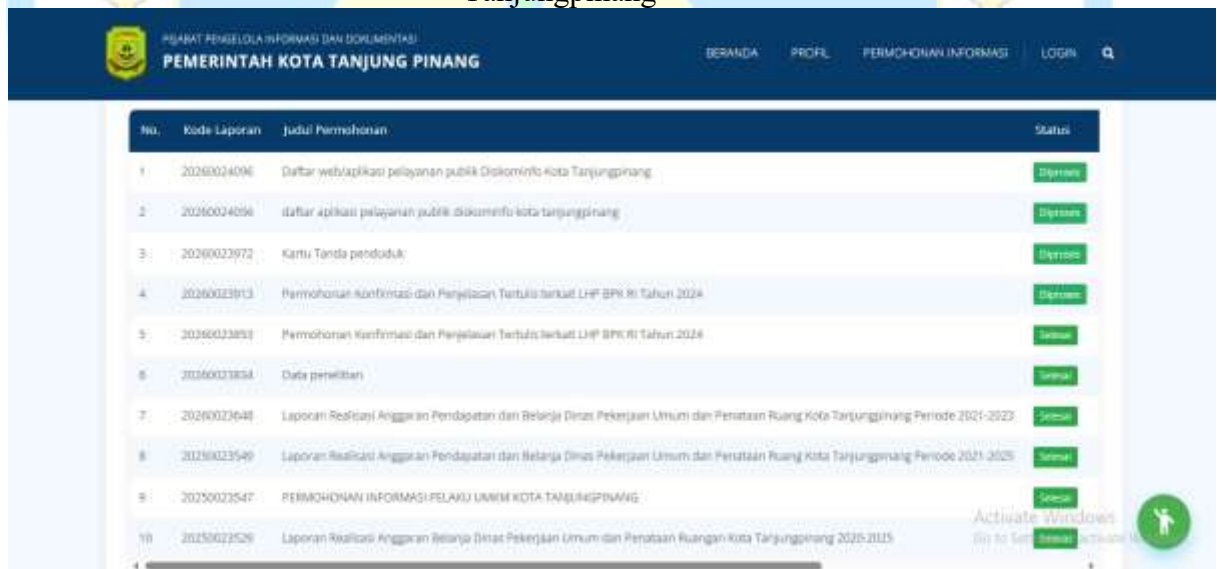
Hal tersebut juga tergambar pada observasi awal melalui akses langsung ke situs web PPID Kota Tanjungpinang pada ppid.tanjungpinangkota.go.id, ditemukan bahwa *website* tersebut telah menyediakan sejumlah fitur layanan informasi publik secara digital, meliputi permohonan informasi, daftar informasi publik, serta pengukuran kepuasan pengguna yang dijabarkan sebagai berikut.

Gambar 1.1 Tampilan Menu Daftar Informasi Publik pada Website PPID Kota Tanjungpinang



Sumber : ppid.tanjungpinangkota.go.id (Hasil Observasi Peneliti, 2026)

Gambar 1.2 Tampilan Menu Laporan Pelayanan Informasi pada Website PPID Kota Tanjungpinang



Sumber : ppid.tanjungpinangkota.go.id (Hasil Observasi Peneliti, 2026)

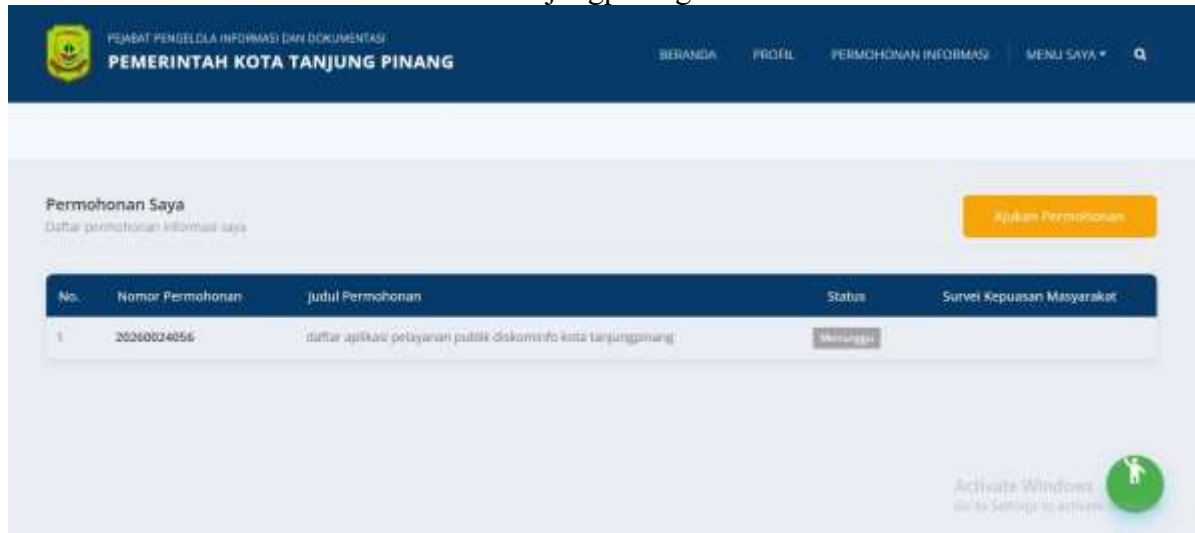
Gambar 1.3 Tampilan Menu Survei Kepuasan Masyarakat pada Website PPID Kota Tanjungpinang



Sumber : ppid.tanjungpinangkota.go.id (Hasil Observasi Peneliti, 2026)

Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat yang tersedia pada website PPID Kota Tanjungpinang sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.3 di atas, dari total 117 responden yang pernah memanfaatkan layanan PPID, sebanyak 63 responden menyatakan puas dan 15 responden menyatakan cukup puas terhadap layanan yang diberikan. Namun demikian, masih terdapat 27 responden yang menyatakan sangat tidak puas, 3 responden menyatakan tidak puas, serta 9 responden menyatakan kurang puas, terhadap layanan yang diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan informasi publik melalui website PPID di Diskominfo Kota Tanjungpinang belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan seluruh pengguna. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kondisi tersebut.

Gambar 1.4 Tampilan Status Permohonan Informasi Peneliti pada Layanan PPID Kota Tanjungpinang



Sumber : Hasil Observasi Peneliti, 2026 (*Dokumentasi Pribadi pada 26 Februari 2026*)

Berdasarkan hasil observasi awal yang tertampil dari Gambar 1.1 sampai dengan Gambar 1.4 dimana peneliti langsung mencoba layanan *user interface* pada website PPID Kota Tanjungpinang, layanan Permohonan Informasi memiliki karakteristik berbeda dibandingkan layanan lainnya. Layanan Daftar Informasi Publik dan Laporan Pelayanan memiliki karakteristik komunikasi satu arah, karena masyarakat hanya berperan sebagai pengguna yang mengakses informasi yang telah disediakan. Sebaliknya, layanan Permohonan Informasi bersifat dua arah, sebab masyarakat perlu mengajukan permohonan informasi secara formal dan menunggu tanggapan dari pemerintah daerah sebagai penyedia layanan. Pada 26 Februari 2026 peneliti mengajukan permohonan data aplikasi pelayanan publik Diskominfo Kota Tanjungpinang dengan nomor registrasi 20260024056. Lima hari kemudian peneliti

dihubungi untuk melengkapi persyaratan tambahan berupa surat permohonan ke Bakesbangpol, meskipun persyaratan tersebut tidak tercantum pada website PPID.

Pemerintah Kota Tanjungpinang sebelumnya telah memperoleh penghargaan sebagai Badan Publik Informatif dalam Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2025 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Kepulauan Riau dengan nilai 98,83 (humprofoto.tanjungpinangkota.go.id, 2025). Penghargaan tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam mendukung keterbukaan informasi publik. (tanjungpinangkota.go.id, 2022). Namun demikian, penghargaan tersebut tidak menjadi dasar pemilihan objek penelitian ini, melainkan hanya memberikan gambaran mengenai capaian penyelenggaraan keterbukaan informasi publik di Kota Tanjungpinang. Penelitian ini berangkat dari hasil observasi awal peneliti terhadap implementasi pelayanan informasi publik melalui website PPID yang menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian antara informasi prosedur yang dipublikasikan pada website dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan, serta masih ditemukannya pengguna yang menyatakan kurang puas terhadap layanan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan informasi publik masih perlu dikaji lebih lanjut.

Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 sebagai acuan karena peraturan tersebut menjadi dasar yang melandasi kebijakan teknis daerah yang diteliti. Meskipun Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2026 telah terbit, peraturan tersebut belum diadopsi ke dalam kebijakan daerah Kota

Tanjungpinang. Hal ini dibuktikan dengan masih berlakunya Peraturan Wali Kota Tanjungpinang Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi sebagaimana tercatat dalam Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kota Tanjungpinang. Dengan demikian, implementasi layanan yang diteliti masih berjalan di atas kerangka peraturan tersebut, sementara penyesuaian terhadap Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2026 dapat menjadi fokus kajian penelitian selanjutnya.

Fenomena lainnya juga tergambar dari catatan penggunaan layanan PPID Kota Tanjungpinang dalam dua tahun terakhir. Data yang diperoleh dari admin pengelola PPID menunjukkan bahwa permohonan informasi publik pada tahun 2024 tercatat sebanyak 14 permohonan, sedangkan pada tahun 2025 tercatat sebanyak 11 permohonan. Dari catatan tersebut terlihat bahwa layanan ini paling banyak diakses oleh kalangan mahasiswa yang tengah menyelesaikan tugas akhir, disusul oleh kalangan Pegawai Negeri Sipil dan pegawai swasta. Gambaran awal mengenai siapa saja pengguna layanan PPID ini turut menjadi salah satu pijakan bagi peneliti dalam merancang penelitian, khususnya dalam menentukan pihak-pihak yang relevan untuk dilibatkan sebagai sumber informasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, terdapat ketidakutuhan informasi dan kesenjangan, dari permasalahan yang ada dalam hal pelayanan publik tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website PPID Pada Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Tanjungpinang”. Adapun keterbaharuan dalam penelitian ini terdiri dari tiga hal utama yaitu, hanya berfokus pada wilayah kepulauan di luar Jawa yang jarang diteliti dan juga masih minimnya penelitian terkait bagaimana layanan PPID tersebut terutama ditinjau dari prosedur pelayanannya. Kedua, pemeriksaan implementasi Permendagri Nomor 3 Tahun 2017 di tingkat Kota, serta yang terakhir penerapan teori Edward III pada layanan PPID berbasis website.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website PPID Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website PPID Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya sumber ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu pemerintahan, kebijakan publik, dan *e-government*, serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penilti, khususnya hal yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website PPID Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website PPID Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang.

