

Efektivitas Website PPID di Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Provinsi Lampung dalam Mempermudah Masyarakat Mengakses Informasi Publik

Alda Silvia Maharani¹, Agustuti Handayani², Ida Farida³
^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung, Lampung, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Januari 10, 2026
Revised Januari 20, 2026
Accepted Januari 29, 2026

Kata Kunci:

Efektivitas,
Website PPID,
Informasi Publik,
Pelayanan Publik,
E-Government

Keywords:

Effectiveness,
PPID website,
Public Information,
Public Service,
E-Government

ABSTRAK

Keterbukaan informasi publik merupakan prinsip penting dalam mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan akuntabel. Pemerintah daerah dituntut menyediakan akses informasi yang mudah, cepat, dan transparan, salah satunya melalui pemanfaatan website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas peran website PPID dalam mempermudah masyarakat mengakses informasi publik di Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Lampung. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan dimensi teknis, konten, dan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website PPID telah berfungsi sebagai media penyedia informasi publik, namun efektivitasnya belum optimal akibat kendala teknis, pembaruan konten yang belum merata, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas teknis, pengelolaan konten yang berkelanjutan, dan penguatan partisipasi publik untuk meningkatkan efektivitas website PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

ABSTRACT

Public information disclosure is a fundamental principle in promoting democratic and accountable governance. Local governments are required to provide easy, fast, and transparent access to information, one of which is through the utilization of the Public Information and Documentation Management Officer (PPID) website. This study aims to analyze the effectiveness of the PPID website in facilitating public access to information at the Communication, Information, and Statistics Office of Lampung Province. This research employs a qualitative method with a descriptive approach using observation, interviews, and documentation. The analysis is based on technical, content, and user dimensions. The results indicate that the PPID website has functioned as a medium for providing public information; however, its effectiveness has not been fully optimized due to technical constraints, inconsistent content updates, and low levels of public participation. Therefore, improvements in technical quality, sustainable content management, and strengthened public participation are necessary to enhance the effectiveness of the PPID website in supporting public information disclosure.

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Corresponding Author:

Alda Silvia Maharani
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung
Lampung, Indonesia
Email: alda.22111004@student.ubl.ac.id

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam pola pelayanan publik. Pemerintah tidak lagi hanya mengandalkan mekanisme pelayanan konvensional, tetapi dituntut untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor publik dikenal dengan konsep e-government, yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui layanan berbasis digital.

Dalam konteks keterbukaan informasi publik, e-government memiliki peran strategis dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan informasi yang akurat, benar, dan mudah diakses oleh masyarakat. Untuk melaksanakan amanat tersebut, setiap badan publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

Website PPID merupakan sarana utama yang digunakan oleh badan publik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara terbuka. Melalui website PPID, informasi publik dapat diakses kapan saja dan dari mana saja tanpa batasan ruang dan waktu. Keberadaan website PPID diharapkan mampu mengurangi hambatan birokrasi, mempercepat proses pelayanan informasi, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan.

Namun, dalam praktiknya, efektivitas website PPID sebagai media keterbukaan informasi publik masih menghadapi berbagai tantangan. Tidak semua website PPID dikelola secara optimal, baik dari segi teknis, kelengkapan informasi, maupun tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Permasalahan seperti keterbatasan pembaruan informasi, kendala teknis, dan rendahnya literasi digital masyarakat masih sering dijumpai. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara tujuan penerapan e-government dengan realitas pelayanan informasi publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis efektivitas peran website PPID Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Lampung dalam mempermudah masyarakat mengakses informasi publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan keterbukaan informasi publik berbasis digital serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di tingkat daerah.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi empiris pengelolaan dan pemanfaatan website PPID dalam pelayanan informasi publik. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif informan dan hasil pengamatan langsung.

Objek penelitian ini adalah website PPID Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Lampung. Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas peran website PPID dalam mempermudah masyarakat mengakses informasi publik. Informan penelitian dipilih secara purposive, yaitu pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan pengelolaan dan pemanfaatan website PPID.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tampilan, struktur menu, dan konten informasi yang tersedia pada website PPID. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai proses pengelolaan website serta kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi publik. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa peraturan perundang-undangan, laporan kegiatan, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi tingkat efektivitas website PPID serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik guna memastikan keabsahan temuan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil penelitian ini disajikan secara mendalam dan komprehensif untuk menggambarkan kondisi empiris efektivitas website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Lampung sebagai media pelayanan informasi publik berbasis digital. Penyajian hasil difokuskan sepenuhnya pada temuan lapangan dan analisis empiris, tanpa menyertakan bagian pendahuluan, metode, abstrak, maupun kesimpulan, sesuai dengan kebutuhan penulisan jurnal yang menitikberatkan pada uraian hasil penelitian. Analisis hasil disusun berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu dimensi teknis, dimensi konten, dan dimensi pengguna, dengan penguatan argumentasi melalui sitasi numerik.

1. Dimensi Teknis

Dimensi teknis berkaitan dengan kesiapan infrastruktur teknologi, aksesibilitas sistem, serta kinerja website PPID dalam mendukung pelayanan informasi publik berbasis e-government. Berdasarkan hasil observasi, website PPID Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Lampung telah tersedia dan dapat diakses secara daring oleh masyarakat melalui jaringan internet. Keberadaan website ini menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam mengimplementasikan e-government sebagai sarana penyediaan layanan informasi publik [1], [6]. Website PPID dapat diakses melalui berbagai perangkat, baik komputer maupun telepon pintar, sehingga secara umum telah memenuhi prinsip aksesibilitas dasar layanan digital.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja teknis website PPID belum sepenuhnya optimal. Salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah ketidakstabilan kecepatan akses, terutama pada waktu-waktu tertentu ketika beban akses meningkat atau kondisi jaringan internet kurang mendukung. Beberapa halaman website membutuhkan waktu muat yang relatif lama, sehingga berpotensi menurunkan kenyamanan pengguna. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa keberhasilan e-government sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi yang andal dan berkelanjutan [6], [10].

Selain kecepatan akses, aspek desain antarmuka dan navigasi website juga menjadi bagian penting dalam dimensi teknis. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa tampilan website PPID relatif sederhana dan tidak terlalu kompleks, sehingga memudahkan pengguna pemula. Namun, struktur menu dan sub-menu belum sepenuhnya tertata secara intuitif. Beberapa informasi penting ditempatkan pada sub-menu yang kurang mudah dikenali, sehingga menyulitkan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan secara cepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek usability dan user experience website masih memerlukan penyempurnaan agar sejalan dengan prinsip aksesibilitas layanan digital sebagaimana direkomendasikan dalam standar aksesibilitas website [9].

Secara keseluruhan, dimensi teknis menunjukkan bahwa website PPID telah tersedia sebagai sarana pelayanan informasi publik, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur, optimalisasi sistem, serta desain antarmuka. Tanpa perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis,

pemanfaatan website PPID sebagai instrumen e-government berpotensi tidak mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik secara optimal [1], [10].

2. Dimensi Konten

Dimensi konten berkaitan dengan kualitas, kelengkapan, kejelasan, dan kemutakhiran informasi publik yang disediakan melalui website PPID. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif website PPID telah memuat berbagai jenis informasi publik yang diwajibkan dalam kebijakan keterbukaan informasi publik, seperti profil badan publik, struktur organisasi, tugas dan fungsi, informasi berkala, serta prosedur permohonan informasi publik. Keberadaan konten tersebut mencerminkan adanya upaya badan publik dalam memenuhi kewajiban penyediaan informasi kepada masyarakat dan mendukung prinsip transparansi pemerintahan [2], [3].

Namun demikian, kualitas pengelolaan konten website PPID belum sepenuhnya konsisten. Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah masih ditemukannya informasi yang belum diperbarui sesuai dengan perkembangan terbaru. Beberapa dokumen dan data yang ditampilkan pada website menunjukkan informasi lama, sehingga mengurangi relevansi website sebagai sumber informasi resmi. Informasi yang tidak mutakhir berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi dan menurunkan kepercayaan publik terhadap pelayanan informasi berbasis digital [7].

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola website, ketidakkonsistenan pembaruan konten dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia serta belum adanya sistem pengelolaan konten yang terstruktur dan berkelanjutan. Proses pembaruan informasi masih bersifat insidental dan sangat bergantung pada inisiatif individu pengelola. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas konten tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh sistem manajemen organisasi dalam mengelola informasi publik secara profesional [4].

Apabila dikaitkan dengan konsep pelayanan publik, kualitas konten merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Website PPID yang menyajikan informasi secara lengkap, jelas, dan mutakhir akan lebih mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta memperkuat legitimasi pemerintah sebagai penyedia layanan informasi publik [3], [7]. Oleh karena itu, pengelolaan konten yang terencana dan berkelanjutan menjadi prasyarat penting dalam meningkatkan efektivitas website PPID.

3. Dimensi Pengguna

Dimensi pengguna berfokus pada tingkat pemanfaatan website PPID oleh masyarakat, pengalaman pengguna, serta respons masyarakat terhadap keberadaan layanan informasi publik berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi masyarakat yang memiliki literasi digital yang cukup, website PPID memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi publik tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Kemudahan akses ini dinilai mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan publik [6], [10].

Namun, secara umum tingkat pemanfaatan website PPID oleh masyarakat masih tergolong rendah. Sebagian besar informan menyatakan belum mengetahui secara jelas keberadaan, fungsi, dan mekanisme penggunaan website PPID. Kurangnya sosialisasi mengenai layanan informasi publik berbasis digital menjadi faktor utama yang mempengaruhi rendahnya tingkat kunjungan dan pemanfaatan website. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh strategi komunikasi dan keterlibatan masyarakat [1], [7].

Selain faktor sosialisasi, perbedaan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat juga berpengaruh terhadap pemanfaatan website PPID. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan kebiasaan yang sama dalam mengakses informasi melalui media digital. Sebagian masyarakat masih lebih memilih cara konvensional untuk memperoleh informasi publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas website PPID perlu didukung dengan upaya peningkatan literasi digital serta pendekatan pelayanan yang lebih inklusif agar manfaat layanan dapat dirasakan secara merata [3], [8].

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas website PPID sebagai media pelayanan informasi publik berbasis digital dipengaruhi oleh keterkaitan antara dimensi teknis, dimensi konten, dan dimensi pengguna. Ketiga dimensi tersebut saling berkaitan dan menentukan keberhasilan implementasi e-government di tingkat daerah. Uraian hasil penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai kondisi aktual website PPID dan dapat menjadi dasar penguatan pengelolaan layanan informasi publik berbasis digital secara lebih efektif dan berkelanjutan [1], [6], [10].

4. KESIMPULAN

Website PPID Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Lampung pada prinsipnya telah berperan sebagai instrumen penting dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik di tingkat daerah. Keberadaan website ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam mengadopsi pemanfaatan teknologi informasi sebagai bagian dari pelaksanaan e-government dan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan serta akuntabel. Website PPID menjadi sarana yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi publik secara lebih mudah, cepat, dan efisien tanpa harus melalui prosedur konvensional yang cenderung memerlukan waktu dan biaya lebih besar.

Meskipun demikian, peran website PPID dalam mempermudah masyarakat mengakses informasi publik belum sepenuhnya mencapai tingkat efektivitas yang optimal. Efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berkaitan, terutama kesiapan sistem teknis, kualitas pengelolaan informasi, serta tingkat keterlibatan pengguna. Dari sisi teknis, keberadaan website saja belum cukup untuk menjamin keberhasilan pelayanan informasi publik apabila tidak didukung oleh performa sistem yang stabil, mudah diakses, dan ramah bagi berbagai kelompok pengguna. Ketidakstabilan akses dan keterbatasan optimalisasi tampilan berpotensi mengurangi kenyamanan pengguna dan pada akhirnya mempengaruhi minat masyarakat dalam memanfaatkan website PPID secara berkelanjutan.

Selain aspek teknis, kualitas pengelolaan informasi publik melalui website PPID juga menjadi faktor penentu efektivitas. Informasi yang disediakan pada website PPID pada dasarnya telah mencerminkan kewajiban badan publik dalam menyediakan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, pembaruan informasi yang belum dilakukan secara konsisten menunjukkan bahwa pengelolaan konten belum sepenuhnya terencana dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Informasi yang tidak mutakhir berpotensi mengurangi relevansi website PPID sebagai sumber informasi resmi dan dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap layanan informasi yang disediakan.

Dari sisi pengguna, tingkat pemanfaatan website PPID masih menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan dan tingkat penggunaan oleh masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan informasi publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada penyediaan sarana teknologi, tetapi juga pada sejauh mana masyarakat memahami, mengenal, dan mampu memanfaatkan layanan tersebut. Kurangnya sosialisasi serta keterbatasan literasi digital pada sebagian masyarakat menjadi faktor yang turut mempengaruhi rendahnya partisipasi publik dalam mengakses informasi melalui website PPID.

Secara keseluruhan, efektivitas website PPID sebagai media keterbukaan informasi publik hanya dapat dicapai apabila terdapat keterpaduan antara kesiapan teknis, pengelolaan informasi yang berkelanjutan, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Upaya penguatan peran website PPID perlu diarahkan tidak hanya pada aspek teknologi, tetapi juga pada penguatan manajemen informasi dan strategi komunikasi publik. Dengan pengelolaan yang lebih terencana, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, website PPID diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendukung keterbukaan informasi publik serta mendorong terwujudnya pemerintahan daerah yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- [1] R. Heeks, "Understanding E-Governance for Development," *iGovernment Working Paper Series*, no. 27, 2001.
- [2] A. Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- [3] S. Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- [4] S. P. Robbins and M. Coulter, *Management*, 13th ed. Boston: Pearson Education, 2018.
- [5] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- [6] R. E. Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- [7] A. Rahman, "Kepercayaan Publik terhadap Transparansi Pemerintah di Era Digital," *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, vol. 10, no. 2, pp. 145–160, 2022, doi: 10.47828/jianaasian.v10i2.
- [8] B. Sutrisno, "Aksesibilitas Website PPID di Daerah: Tantangan dan Solusi," *Jurnal Ilmu Komunikasi Indonesia*, vol. 15, no. 1, pp. 78–92, 2023.
- [9] World Wide Web Consortium (W3C), *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*, 2020.
- [10] United Nations, *E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*. New York: United Nations, 2018.