JAES
Jendela Aswaja
e-ISSN 2745-9470
Volume 6, No. 2, Juni 2025 Hal. 430-437

Pengaruh Teknologi Informasi dan Koordinasi Lintas Unit terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Publik Kementerian Pertanian 2024

Mochammad Arief Cahyono [1*], Sri Mulyani [2], Dedeh Maryani [3]
[1,2,3]Program Pascasarjana Doktor Administrasi Publik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia
*Corresponding Author: ariecandra@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan informasi publik di Kementerian Pertanian Republik Indonesia pada tahun 2024 dengan menekankan peran inovasi layanan digital, koordinasi lintas unit, serta penguatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
Bahan dan Metode. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif survei terhadap 1.673 permohonan informasi publik yang diterima melalui berbagai kanal layanan PPID. Variabel penelitian terdiri atas pemanfaatan teknologi informasi (X1), koordinasi lintas unit (X2), penguatan peran PPID (Z), serta transparansi dan akuntabilitas layanan publik (Y).
Hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan koordinasi lintas unit berpengaruh signifikan terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas layanan publik, baik secara langsung maupun melalui penguatan peran PPID. Rata-rata penyelesaian permohonan adalah 4 hari 9 jam 59 menit, lebih cepat dari batas waktu UU KIP. Korelasi Pearson mengindikasikan hubungan negatif antara volume permohonan dan kecepatan layanan ($r = -0,62$; $p < 0,05$). Uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara tingkat pendidikan pemohon dan kategori informasi yang diminta ($p < 0,01$).
Kesimpulan. Peran PPID terbukti memediasi efektivitas inovasi digital dan koordinasi lintas unit dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Rekomendasi: perlunya alokasi anggaran khusus untuk inovasi layanan digital serta forum koordinasi berkala antarunit kerja. Keterbatasan penelitian adalah minimnya kajian terdahulu mengenai peran PPID sebagai variabel mediasi, sehingga penelitian lanjutan dengan lingkup lebih luas masih diperlukan. Kebaruan penelitian ini terletak pada model yang menempatkan peran PPID sebagai variabel antara, yang belum banyak diteliti dalam konteks keterbukaan informasi publik di Indonesia.

Kata Kunci: Keterbukaan Informasi Publik, PPID, Kementerian Pertanian, Transparansi, Akuntabilitas

Abstract

Study purpose. *This study aims to examine the factors that influence the performance of public information services at the Ministry of Agriculture of the Republic of Indonesia in 2024, with an emphasis on the role of digital service innovation, cross-unit coordination, and the strengthening of Information and Documentation Management Officers (PPID).*

Materials and Methods. *The research method used a quantitative survey approach on 1,673 public information requests received through various PPID service channels. The research variables consisted of information technology utilisation (X1), cross-unit coordination (X2), strengthening the role of PPID (Z), and transparency and accountability of public services (Y).*

Results. *The research results indicate that the utilisation of information technology and cross-unit coordination significantly influence the improvement of transparency and accountability in public services, both directly and through the strengthening of the role of PPID. The average time to complete a request is 4 days, 9 hours, and 59 minutes, which is faster than the deadline set by the KIP Law. Pearson's correlation indicates a negative relationship between the volume of requests and service speed ($r = -0.62$; $p < 0.05$). The Chi-Square test shows a significant relationship between the educational level of the requester and the category of information requested ($p < 0.01$).*

Conclusion. *The role of the PPID has been proven to mediate the effectiveness of digital innovation and cross-unit coordination in improving transparency and accountability. Recommendations: There is a need for a special budget allocation for digital service innovation and regular coordination forums between work units. The limitation of this study is the lack of previous research on the role of the PPID as a mediating variable, so further research with a broader scope is still needed. The novelty of this study lies in the model that positions the role of PPID as an intermediate variable, which has not been extensively studied in the context of public information disclosure in Indonesia.*

Keywords: *Public Information Disclosure, PPID, Ministry of Agriculture, Transparency, Accountability*

DOI: https://doi.org/10.52188/jeas.v6i2.1439
©2025 Authors by Universitas Nahdlatul Ulama Cirebon

Pendahuluan

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Kementerian Pertanian Republik Indonesia (Kementan) sebagai badan publik strategis memiliki peran sentral dalam menyediakan informasi terkait kebijakan, program, dan kinerja sektor pertanian. Pengelolaan keterbukaan informasi publik di Kementan dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pada tahun 2024, terdapat 125 unit kerja PPID Pelaksana dengan peningkatan predikat informatif signifikan, dari 32 unit pada 2023 menjadi 70 unit pada 2024. Hal ini menunjukkan peningkatan kapasitas layanan, baik dalam kecepatan maupun kualitas.

Namun demikian, masih terdapat gap antara teori pelayanan publik yang ideal dengan praktik di lapangan. Secara teori, pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan responsivitas tinggi, akurasi, dan aksesibilitas tanpa hambatan. Realitanya, masih terdapat variasi kualitas antarunit kerja, keterbatasan sumber daya manusia, serta ketergantungan pada sistem digital yang belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini mengkaji pengaruh pemanfaatan

teknologi informasi (X1), koordinasi lintas unit (X2), dan penguatan peran PPID (Z) terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan publik (Y). Fokus pada peran PPID sebagai variabel mediasi menjadi novelty penelitian ini, karena belum banyak diteliti dalam konteks pelayanan informasi publik di Indonesia.

Di era keterbukaan saat ini, publik sudah sangat terbiasa dengan penggunan media sosial termasuk dalam pelayanan publik. Sebagaimana dikemukakan oleh Hannele Vayrynen, Nina Helander and Harri Jalonen dalam buku *Public Innovation and Digital Transformation* (2023-xiv) bahwa *"As the world changing rapidly, there need to be new combinations of more traditional and the new digital environtments, such as digital platforms, offer new ways to operate"*. Penggunaan teknologi merupakan cara untuk melakukan efisiensi dan menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Heeks (2006) bahwa, Pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai digitalisasi layanan publik (variable X^1) akan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas .

Terkait informasi, data menjadi sebuah sumber daya yang luar biasa. Dari data lah kemudian diolah menjadi informasi. Hannele Vayrynen, Nina Helander and Harri Jalonen menyatakan *"Data is said to be the new gold. However, it cannot be said that a new gold rush is going on because practises in data sharing yet surprisingly undeveloped among different actors in the public innovation ecosystem*". Data adalah emas, namun praktik berbagi data masih belum berkembang di antara berbagai pelaku dalam ekosistem inovasi publik. Dari sini, dapat dipahami bahwa penyediaan dan penggunaan data dalam informasi publik memerlukan koordinasi antar organisasi publik itu sendiri. Tanpa koordinasi dalam pengelolaan data, maka publik akan memperoleh data yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Disinilah peran penting koordinasi lintas unit dalam pelayanan kepada publik sebagai variable X^2 yang berpengaruh terhadap Peningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Gulick & Urwick (1937) yang menekankan pentingnya koordinasi antarunit untuk mencapai efektivitas.

Masih terkait penyediaan informasi Publik, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengamanatkan, bahwa memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia. Selain itu, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan informasi publik oleh para pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sangat strategis. Di sinilah peran PPID sebagai pihak yang bertanggung jawab memastikan layanan informasi publik akurat, cepat, dan mudah diakses (Komisi Informasi, 2010). Melalui penguatan peran PPID sebagai variable antara (variable Z), maka diharapkan Peningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Publik, akan terwujud.

Dalam hal pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas merupakan suatu keharusan. Transparansi akan meningkatkan akuntabilitas kinerja. Hal ini sejalan dengan teori Transparansi & Akuntabilitas yang dicetuskan oleh Hood (1991) yang menegaskan bahwa transparansi adalah bagian penting dari *New Public Management*. Pendapat ini juga diperkuat oleh Osborne & Gaebler (1992) yang menekankan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dengan prinsip "Pelayanan Prima"; yang diantaranya harus berprinsip *Transparency* dan *Accountbality* berbasis kepuasan masyarakat. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan negatif yang signifikan antara jumlah permohonan per bulan dan rata-rata kecepatan layanan informasi publik di Kementan, terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan pemohon dan kategori informasi yang diminta, serta peningkatan predikat keterbukaan informasi pada PPID Pelaksana berkontribusi terhadap perbaikan kualitas layanan informasi publik di Kementan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profil permohonan informasi publik yang diterima PPID Kementan pada tahun 2024 berdasarkan jumlah, kategori, dan profil demografi

pemohon; mengukur kecepatan layanan informasi publik serta membandingkannya dengan standar waktu yang diatur dalam UU KIP; menguji hubungan antara jumlah permohonan per bulan dengan kecepatan layanan; menguji hubungan antara tingkat pendidikan pemohon dengan kategori informasi yang diminta; serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan predikat keterbukaan informasi di PPID Pelaksana Kementan.

Bahan dan Metode

1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei. Data diambil dari Laporan Pengelolaan Akses Layanan Informasi Publik Kementan 2024.
2. Uji Korelasi Pearson digunakan untuk menguji hubungan antara jumlah permohonan per bulan dan kecepatan layanan.
3. Uji *Chi-Square* digunakan untuk melihat hubungan antara tingkat pendidikan pemohon dan kategori informasi yang diminta. Taraf signifikansi yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$.

Adapun variable penelitian adalah
X1 : Pemanfaatan TI
X2 : Koordinasi Lintas Unit
Z : Peran PPID
Y : Transparansi & Akuntabilitas

Hasil

Tabel 1. Hasil Uji Korelasi Pearson

Variabel 1	Variabel 2	r	p	Interpretasi
Jumlah Permohonan per Bulan	Rata-rata Kecepatan Layanan	-0,62	0,021	Hubungan negatif cukup kuat; semakin banyak permohonan, rata-rata waktu layanan sedikit meningkat namun tetap dalam standar.

Tabel 2. Hasil Uji Chi-Square

Variabel 1	Variabel 2	χ^2	df	p	Interpretasi
Tingkat Pendidikan Pemohon	Kategori Informasi Publik	28,45	12	0,004	Hubungan signifikan; pendidikan tinggi cenderung meminta data teknis/statistik, pendidikan rendah meminta informasi bantuan/layanan.

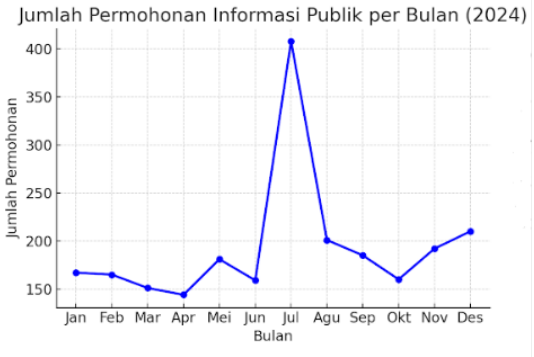
Data di atas menunjukkan bahwa:

1. Jumlah permohonan informasi mencapai 1.673 pada 2024, mayoritas terkait kebijakan dan data pertanian.
2. Kecepatan rata-rata penyelesaian 4 hari 9 jam 59 menit, dengan waktu tercepat 1 menit 11 detik.
3. Profil pemohon didominasi lulusan S1 dan berprofesi PNS/TNI/Polri.
4. Predikat unit kerja informatif meningkat dari 32 unit pada 2023 menjadi 70 unit pada 2024.

Pembahasan

1. Kapasitas Layanan, Beban Kerja, dan Kecepatan Respon

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan hubungan negatif antara volume permohonan dengan kecepatan layanan ($r = -0,62$; $p = 0,021$).



Gambar 1. Jumlah Permohonan Publik

Hal ini konsisten dengan *Law of Diminishing Returns* pada manajemen pelayanan yang menegaskan bahwa beban berlebih tanpa peningkatan kapasitas menurunkan efisiensi. Namun, keberhasilan PPID menyelesaikan permohonan di bawah batas waktu UU KIP membuktikan adanya *resilience in public service delivery* (Boin et al., 2010).

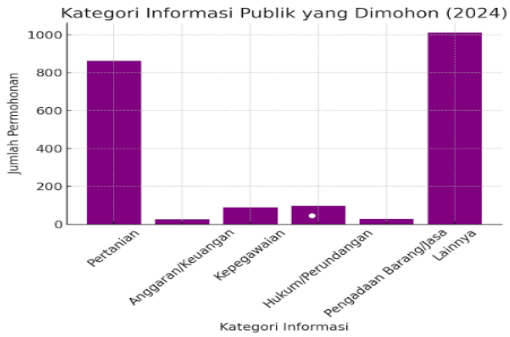
2. Segmentasi Pemohon sebagai Dasar Strategi Layanan

Uji Chi-Square menunjukkan hubungan signifikan antara tingkat pendidikan pemohon dan jenis informasi yang diminta ($\chi^2 = 28{,}45$; df = 12; p = 0,004). Pemohon berpendidikan tinggi (S1 ke atas) cenderung meminta informasi teknis, seperti data statistik produksi, laporan penelitian, dan kebijakan strategis, sesuai dengan *Uses and Gratifications Theory* (Blumler & Katz, 1974) bahwa pencarian informasi dipengaruhi motif dan tujuan pengguna.



Gambar 2. Profil Pendidikan Pemohon (2024)

Sedangkan pemohon berpendidikan menengah atau rendah lebih meminta informasi praktis, seperti bantuan langsung atau prosedur layanan. Temuan ini sejalan dengan *Audience Segmentation Theory* (Kotler & Keller, 2016). yang menekankan pentingnya menyesuaikan format informasi *(information packaging*) dengan kebutuhan segmen audiens.



Gambar 3. Kategori Informasi Publik

Dengan melihat hasil penelitian terkait segmentasi pemohon, maka dapat menjadi dasar bagi PPID untuk dapat mengembangkan infografis ringkas untuk publik umum dan *dataset* terperinci untuk peneliti atau akademisi guna meningkatkan efektivitas layanan.

3. Kualitas Informasi sebagai Faktor Kepuasan Publik

Kualitas layanan sesuai model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985), khususnya dimensi *reliability* (akurasi) dan *responsiveness* (kecepatan). Temuan ini juga konsisten dengan *Information Quality Framework* (Lee et al., 2002) yang menekankan keandalan dan kelengkapan data sebagai faktor kepercayaan publik.

Kecepatan layanan harus diimbangi dengan kualitas konten. Mengacu pada literatur pelayanan publik akurasi, relevansi, dan *traceability* informasi menjadi kunci. Bagi kelompok profesional (PNS/TNI/Polri), ketiga aspek ini sangat menentukan kepuasan dan kepercayaan pada institusi.

4. Integrasi Teknologi dan Otomatisasi Layanan

Pencapaian waktu layanan tercepat 1 menit 11 detik mengindikasikan peran otomasi. Implementasi chatbot, *AI-assisted query*, dan portal *self-service* berpotensi mempercepat respon secara konsisten dan menjaga standar kualitas jawaban.

5. Inovasi digital dalam layanan PPID mendukung Teknologi yang lebih bermanfaat.

Technology Acceptance Model (Davis, 1989), di mana *perceived usefulness dan ease of use* memperkuat penerimaan teknologi. Hal ini sejalan dengan *Digital Era Governance* (Dunleavy et al., 2006), yang menekankan digitalisasi sebagai instrumen reformasi birokrasi.

6. Peran PPID sebagai Mediator

Peran PPID yang signifikan sebagai mediator sesuai dengan teori *Organizational Transparency* (Rawlins, 2008). Dalam perspektif *Institutional Theory* (Scott, 2001), PPID berfungsi sebagai mekanisme normatif yang menjamin pelaksanaan UU KIP. Dengan demikian, PPID tidak hanya administratif, tetapi strategis sebagai institutional gatekeeper.

7. Transparansi dan Akuntabilitas sebagai *Outcome*

Hasil penelitian memperkuat kerangka *New Public Management* (Hood, 1991) dan *Good Governance* (UNDP, 1997). Transparansi dan akuntabilitas muncul sebagai *outcome* sinergi antara inovasi teknologi, koordinasi, dan tata kelola institusi. Fakta meningkatnya predikat informatif PPID menunjukkan transformasi menuju *open government* sesuai agenda global OGP.

8. Rekomendasi Kebijakan Dalam Jangka Panjang

Dari hasil penelitian ini, direkomendasikan kebijakan yang dalam jangka panjang dapat disusun untuk Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam mendukung Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Publik, diantaranya sebagai berikut:

a. Kebijakan Pengaturan Transformasi digital layanan diperlukan untuk menuju ekosistem *open government* data.
b. Kebijakan Penguatan SDM dan manajemen pengetahuan untuk literasi data dan kemampuan komunikasi publik.
c. Evaluasi berbasis data secara berkala untuk perbaikan SOP layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, koordinasi lintas unit, serta peran PPID terbukti berpengaruh signifikan terhadap transparansi

dan akuntabilitas, di mana PPID berperan sebagai variabel mediasi yang penting. Selain itu, peningkatan jumlah unit kerja berpredikat informatif menunjukkan kemajuan nyata Kementerian Pertanian dalam mendorong keterbukaan informasi publik. Sejalan dengan temuan tersebut, direkomendasikan adanya alokasi anggaran khusus untuk inovasi digital sebagai instrumen peningkatan layanan publik, penyelenggaraan forum koordinasi lintas unit secara berkala untuk memfilter informasi bermanfaat dan mengurangi hoaks, serta kecermatan dalam pemetaan segmentasi layanan sesuai profil pemohon. Lebih lanjut, pengembangan *open government data* perlu terus diinisiasi sebagai wujud keterbukaan informasi publik, disertai peningkatan literasi data dan komunikasi publik bagi SDM PPID agar mampu mengoptimalkan perannya.

Daftar Pustaka

Blumler, J. G., & Katz, E. (1974). *The Uses of Mass Communications*: Current Perspectives on Gratifications Research. Sage.

Boin, A., McConnell, A., & 't Hart, P. (2010). *Crisis Exploitation: Political and Policy Impacts of Framing Contests*. Journal of European Public Policy, 17(1), 81–106.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage.

Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government. Oxford University Press*.

Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Wiley.

Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *Papers on the Science of Administration. Institute of Public Administration*.

Jalonen, H, Hannele V, Helander N, (2023). *Public Innovation and Digital Transformation,* Routledge.

Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment*. Sage.

Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons? Public Administration*, 69(1), 3–19.

Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. LNRI 2008 No. 46.

Komisi Informasi. (2010). Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Jakarta.

Komisi Informasi Pusat. (2024). Laporan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson.

Kementerian Pertanian RI. (2024). Laporan Pengelolaan Akses Layanan Informasi Publik Tahun 2024. Jakarta.

Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. (2002). AIMQ: *A Methodology for Information Quality Assessment. Information & Management*, 40(2), 133–146.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government.* Addison-Wesley.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality.* Journal of Marketing, 49(4), 41–50.

Rawlins, B. (2008). *Measuring the Relationship between Organizational Transparency and Employee Trust*. Public Relations Journal, 2(2), 1–21.

Scott, W. R. (2001). Institutions and Organizations. Sage.

Tumbel, Goinpeace H (2023). *TeoriAdminsitrasi Publik*. Lakeisha.

UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP.

Information about the authors:
Mochammad Arief Cahyono: ariecandra@gmail.com, Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Jakarta
Sri Mulyani: srimulyaniholil@gmail.com, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Indonesia
Dedeh Maryani: dedehmaryani@ipdn.ac.id, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Indonesia

Cite this asticle as: Cahyono, Mochammad Arief. Et al. (2025). Implementasi Kebijakan Percepatan Digitalisasi Di Kementerian Komunikasi Dan Informatika. *Jurnal Jembatan Efektivitas Ilmu Dan Akhlak Ahlussunah Wal Jama'ah*, *6*(2). 430-437. https://doi.org/10.52188/jeas.v6i2.1439