

**EFEKTIVITAS LAYANAN E-PPID DALAM KETERBUKAAN
INFORMASI PUBLIK OLEH BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
(BPK) PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Sonia Amelia¹⁾, Ferry Setiawan²⁾, Melia Sintha³⁾

^{1,2,3)} Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Palangka Raya, Indonesia
soniaamelia69410@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan E-PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik di BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan E-PPID telah memenuhi indikator efektivitas menurut Duncan dalam Yoga (2019), yaitu Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Dari segi pencapaian tujuan, layanan ini berhasil memenuhi target waktu penyelesaian permintaan informasi sesuai SOP. Namun, sosialisasi yang belum optimal menyebabkan rendahnya penggunaan layanan pengaduan masyarakat secara daring. Integrasi layanan telah dilaksanakan melalui prosedur yang jelas, tetapi perlu peningkatan dalam menjangkau masyarakat luas. Sementara itu, adaptasi pegawai dan masyarakat terhadap layanan dinilai baik, didukung sarana prasarana yang memadai. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan sosialisasi dan literasi digital untuk mengoptimalkan manfaat layanan E-PPID.

Kata Kunci: Efektivitas, Layanan E-PPID, Keterbukaan Informasi Publik, BPK.

PENDAHULUAN

Perkembangan era digital telah menghasilkan perubahan yang berarti dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam pengelolaan pemerintahan dan layanan publik. Salah satu bentuk nyata transformasi digital di sektor publik adalah penerapan sistem E-Government. Konsep E-Government mencakup pemanfaatan teknologi digital oleh instansi pemerintah untuk menciptakan pola interaksi baru, baik dalam melayani warga masyarakat, berkolaborasi dengan pelaku usaha, maupun dalam koordinasi antar lembaga pemerintahan. Melalui pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dapat memperkuat keterhubungan dengan berbagai pihak dalam kerangka tata kelola yang baik termasuk masyarakat. Penerapan e-government pada dasarnya bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan yang lebih efektif dan hemat sumber daya. Transformasi layanan konvensional menjadi berbasis digital memungkinkan masyarakat mengakses berbagai fasilitas pemerintahan tanpa harus hadir secara fisik. Perubahan paradigma ini tidak hanya memangkas waktu proses administrasi, tetapi juga mengurangi beban biaya bagi publik sekaligus meningkatkan standar pelayanan secara menyeluruh (Muliawaty dan Hendryawan, 2020).

Implementasi dari e-government dalam pemerintahan memanfaatkan teknologi informasi dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan bentuk modernisasi tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyediaan layanan publik. Esensi dari SPBE adalah menciptakan mekanisme pelayanan yang unggul sekaligus mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi melalui platform digital. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah telah mengadopsi sistem ini dalam operasionalnya. Pemanfaatan TIK di institusi tersebut tidak hanya berperan sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi katalis dalam mencapai target kinerja organisasi secara lebih efektif. Hal tersebut menjadi salah satu bukti bahwa badan publik turut ikut serta dalam mendukung pelaksanaan program pemerintah terkait sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Informasi Publik, disebutkan bahwa mekanisme pengelolaan informasi di lingkungan BPK menjadi tanggung jawab dua unit utama, yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta Pusat Informasi Komunikasi (PIK). PPID sebagai pejabat yang memiliki tugas utama dalam mengelola siklus informasi mulai dari penyimpanan, pendokumentasian, hingga penyediaan data publik yang berada dalam kewenangan BPK, dengan prinsip keterbukaan informasi bagi masyarakat.

BPK Perwakilan Kalteng mengimplementasikan layanan E-PPID (Elektronik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) sebagai bagian dari jaringan layanan informasi publik terpadu. Layanan digital yang beralamat di kaltengppid.bpk.go.id ini dikelola oleh PIK sejak tahun 2020 hingga saat ini. E-PPID berfungsi sebagai sarana penyediaan informasi digital bagi masyarakat dan stakeholders, mencakup berbagai aspek pengelolaan informasi mulai dari diseminasi data, monitoring, hingga penanganan permintaan dan klarifikasi informasi. Sistem ini menyediakan tiga layanan utama yaitu permintaan informasi publik, pengaduan masyarakat, dan proses keberatan atas informasi. Keberadaan layanan E-PPID memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan tersebut secara daring tanpa harus melakukan kunjungan fisik ke kantor PIK BPK Perwakilan Kalteng.

Sebelum implementasi layanan E-PPID, mekanisme permohonan informasi publik mengharuskan pemohon hadir secara fisik di kantor PIK BPK Perwakilan Kalteng. Prosedur konvensional ini mewajibkan pemohon untuk menunjukkan identitas diri, menjelaskan tujuan penggunaan informasi secara rinci, dan melalui berbagai tahapan administrasi yang memakan waktu cukup lama. Kondisi ini menimbulkan berbagai kendala aksesibilitas, terutama bagi pemohon yang berada di wilayah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas.

Transformasi digital melalui layanan E-PPID telah merevolusi proses tersebut secara signifikan. Kini, pemohon cukup mengakses layanan digital melalui perangkat elektronik pribadi (smartphone, laptop, atau komputer) dari lokasi manapun. Prosedur

online yang diterapkan meliputi registrasi akun, pengisian data diri, dan unggah dokumen persyaratan. Setelah tahapan ini terpenuhi, pemohon dapat secara fleksibel mengajukan berbagai permohonan (informasi publik, pengaduan, atau keberatan) serta melakukan tracking perkembangan permohonan kapan saja melalui sistem terintegrasi.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Dalam praktiknya, administrasi diartikan sebagai serangkaian upaya untuk mengatur, mengarahkan, dan mendukung berbagai kegiatan agar tujuan tertentu dapat tercapai. Sementara itu, kata publik dari bahasa Inggris "*public*" merujuk pada masyarakat umum atau kepentingan bersama. Di Indonesia, istilah publik sudah lama digunakan dan sering diidentikkan dengan kepentingan masyarakat luas. Dengan demikian, administrasi publik dapat dipahami sebagai proses pengelolaan dan pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Administrasi publik, dalam pandangan Ibrahim dalam Revida (2020), merupakan suatu proses komprehensif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup berbagai aspek pengelolaan. Konsep ini meliputi serangkaian fungsi manajerial penting mulai dari formulasi perencanaan, penyusunan struktur organisasi, implementasi kebijakan, hingga monitoring evaluasi dalam konteks 12 pembangunan. Seluruh proses ini dijalankan melalui suatu sistem kerja terstruktur yang didukung oleh kapasitas sumber daya manusia yang memadai.

Menurut pandangan George J. Gordon dalam Meutia (2017), esensi administrasi publik terletak pada serangkaian aktivitas sistematis yang dilakukan oleh berbagai pemangku kepentingan, baik institusi maupun perorangan, untuk menerapkan berbagai ketentuan hukum dan peraturan yang bersumber dari lembaga eksekutif, legislatif, maupun yudikatif.

B. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara tegas mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh berbagai institusi - meliputi lembaga pemerintahan, korporasi publik, lembaga independen, dan badan hukum khusus untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif, dengan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana hak atas pelayanan ini dimiliki oleh setiap warga negara dan penduduk secara inklusif.

Sinambela dalam Erlianti (2019) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan berbagai bentuk layanan oleh institusi publik. Konsep ini menekankan pada dua aspek fundamental pemenuhan hak dasar warga negara sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah, dan implementasi mekanisme pemberian layanan oleh organisasi publik yang mengacu pada norma dan regulasi yang berlaku. Secara esensial, pelayanan publik merupakan manifestasi dari kontrak sosial antara negara dengan masyarakat yang diwujudkan melalui interaksi layanan yang terinstitusionalisasi.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan bentuk komitmen untuk mengutamakan kepentingan masyarakat dengan prinsip kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kepuasan penerima layanan. Konsep ini sejalan dengan pendapat Mukarom dan Laksana (2016) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyediaan layanan oleh organisasi kepada individu atau masyarakat berdasarkan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan penekanan pada pemenuhan kebutuhan pihak yang berkepentingan.

C. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran pencapaian tujuan yang mengevaluasi seberapa jauh suatu program atau layanan berhasil mewujudkan target yang telah ditetapkan, dengan fokus utama pada hasil akhir tanpa mempertimbangkan besaran sumber daya yang dikeluarkan. Konsep ini dibangun atas tiga pilar utama kemampuan memenuhi target dalam waktu yang ditentukan, kesesuaian antara perencanaan dan realisasi, serta

ketersediaan alat ukur yang valid untuk menilai keberhasilan. Berbeda dengan efisiensi yang menekankan optimalisasi biaya, efektivitas secara khusus mengukur dampak nyata dari suatu kegiatan terhadap pencapaian tujuan, sehingga dalam konteks pelayanan publik, parameter ini menjadi krusial untuk menilai apakah suatu program benar-benar memberikan manfaat sesuai dengan tujuan awalnya.

Beni (2016) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang mengevaluasi keterkaitan antara kinerja aktual dengan target organisasi, mencakup penilaian terhadap pencapaian standar kinerja, implementasi kebijakan, serta penerapan prosedur operasional. Dalam konteks sektor publik, efektivitas dipahami sebagai tingkat keberhasilan operasional yang diukur melalui dampak nyata terhadap kapasitas penyediaan pelayanan publik. Suatu kegiatan dianggap efektif apabila mampu memberikan kontribusi signifikan dalam mewujudkan tujuantujuan strategis yang telah ditetapkan sebelumnya, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya bersifat pencapaian target, tetapi juga dampak terhadap pelayanan.

D. Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Konsep keterbukaan informasi publik mengharuskan kita membangun sikap optimis, mengingat Pancasila sebagai ideologi yang bersifat dinamis dan inklusif. Karakter terbuka ini menunjukkan bahwa meskipun nilai-nilai dasar Pancasila bersifat tetap, namun memiliki kemampuan untuk menyerap dan menyesuaikan diri dengan berbagai perkembangan serta tuntutan zaman.

Asshidiqie dalam Azzahra (2022) dalam sistem negara hukum demokratis, keterbukaan informasi menjadi dasar penting untuk menciptakan pemerintahan yang baik dengan prinsip transparansi dan melibatkan partisipasi masyarakat dalam semua tahapan pengelolaan kebijakan publik, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) mendefinisikan informasi publik sebagai seluruh dokumen dan data yang dihasilkan, dikelola, atau diterima oleh badan pemerintah dalam melaksanakan tugas

kenegaraan dan urusan publik lainnya, dimana undang-undang ini menjamin hak masyarakat untuk mengakses informasi secara lengkap dan terbuka mengenai seluruh proses pemerintahan mulai dari perumusan kebijakan, pelaksanaan, hingga evaluasi hasil, dengan menekankan pada dua prinsip utama yaitu kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan komunikasi publik yang transparan dan hak warga negara untuk memperoleh informasi sebagai bentuk pengawasan terhadap akuntabilitas penyelenggaraan negara.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian Pertama oleh Aprilia, E., Prabawati, N.P.A., dan Lukman, J.P dengan judul “Efektivitas Program Bali Satu Data Dalam Upaya Keterbukaan Informasi di Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Bali” Tahun 2024. Dari hasil penelitian Adapun beberapa rencana dalam upaya keterbukaan informasi di provinsi bali, yaitu : a. Ketepatan sasaran program dengan penggolongan akses pengguna program bali satu data dalam pemanfaatan keterbukaan informasi dengan tujuan pemanfaatan dapat sesuai dengan kebutuhan dan kegunaan. b. Sosialisasi program dengan melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat dengan cara webinar online dan pembuatan akun sosial media Instagram, sosialisasi dilakukan dengan cara online sehingga memudahkan dalam akses dan dapat mencakup jangkauan yang luas. c. Pencapaian tujuan program dengan di buatnya SOP bagi OPD selaku penyedia data sehingga dalam pelaksanaan program dapat berjalan dengan baik. d. Pemantauan program dilaksanakan dari proses perancangan hingga pelaksanaan program.

Kedua oleh Angelique Lourensia dengan judul “Layanan Informasi Publik PPID KPU Provinsi Maluku Pada Penyelenggaraan Tahapan Pemilu 2024” Tahun 2024. Berdasarkan dari hasil layanan informasi publik PPID KPU Provinsi Maluku pada tahapan penyelenggaraan pemilu 2024 masih belum dijalankan secara maksimal karena masih terkendala oleh ketersediaan data yang kurang, jumlah staf yang sedikit dan adanya tumpang tindih tugas PPID dalam memberitakan informasi publik.

Ketiga oleh Anna Asriniati Harahap dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Penanganan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika

Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru” Tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa urusan pelayanan pengaduan telah memenuhi syarat namun belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor penghambat seperti kendala sistem, jumlah sumber daya manusia yang kurang dan masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam memberikan pengaduannya. Adapun upaya yang bisa dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut seperti perbaikan sistem, penambahan pegawai serta sosialisasi agar munculnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan pengaduan.

Keempat oleh Sri Gati Ardiansyi dengan judul “Analisis Kualitas Website PPID (Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi) Di Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat” Tahun 2024. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Teknis, website ppid di kabupaten Sambas sudah baik dan tidak ditemukan permasalahan secara teknis. Adapun secara Kualitas Layanan, menunjukkan layanan yang disediakan sangat membantu masyarakat mendapatkan informasi publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Moleong (2019) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai metode yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk verbal, baik tertulis maupun lisan, yang diperoleh dari subjek penelitian atau pengamatan terhadap fenomena tertentu. Dalam studi ini, peneliti melakukan penelitian lapangan dengan terjun langsung ke lokasi untuk mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara dengan narasumber terkait.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan E-PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik di Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Kalteng. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena sesuai dengan kebutuhan penelitian yang berfokus pada penilaian efektivitas melalui penggalian data mendalam, khususnya wawancara dengan beberapa pihak terkait. Metode ini juga dinilai ideal karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai perspektif multidimensi terkait fenomena yang diteliti, sehingga penggunaan penelitian kualitatif deskriptif menjadi pilihan yang tepat.

Objek pada penelitian ini adalah website layanan E-PPID yang di kelola oleh BPK Perwakilan Kalteng sebagai sarana pelayanan informasi publik dalam hal keterbukaan informasi publik yang mencakup permintaan informasi publik, pengaduan masyarakat, dan keberatan atas informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, pengukuran efektivitas layanan E-PPID BPK Perwakilan Kalteng dalam mendukung keterbukaan informasi publik menggunakan kerangka teori efektivitas Duncan yang dikutip oleh Yoga (2019). Teori ini mencakup tiga indikator utama yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian yang diperoleh melalui metode observasi lapangan, wawancara, dan analisis dokumen kemudian dianalisis dengan mengacu pada ketiga indikator tersebut untuk mengevaluasi kinerja layanan E-PPID secara komprehensif.

1. Pencapaian Tujuan

Tingkat keberhasilan suatu program dapat dinilai berdasarkan sejauh mana target yang ditetapkan berhasil diraih. Dalam konteks organisasi, tujuan merupakan outcome yang ingin dicapai sebagai bentuk harapan institusi. Menurut Duncan dalam Yoga (2019), proses pencapaian tujuan harus dipahami sebagai suatu rangkaian kegiatan yang berkesinambungan. Untuk memastikan tercapainya tujuan akhir secara optimal, diperlukan pembagian tahapan pencapaian yang jelas, baik dari segi komponen pencapaian maupun pembagian waktu pelaksanaannya. BPK Perwakilan Kalteng mengimplementasikan layanan E-PPID dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik. Kehadiran sistem ini diharapkan dapat menciptakan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, akuntabel, transparan, serta efisien. Untuk mengevaluasi keberhasilan pencapaian 83 tujuan tersebut, terdapat beberapa indikator pengukuran yang digunakan, meliputi: kurun waktu, sasaran, serta dasar hukum yang berlaku.

2. Integrasi

Berdasarkan pandangan Duncan dalam Yoga (2019), konsep integrasi mengacu pada kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan program kerja melalui serangkaian aktivitas koordinasi, termasuk sosialisasi, pembangunan konsensus, dan

komunikasi antar lembaga. Dalam konteks penelitian ini, integrasi diwujudkan melalui upaya BPK Perwakilan Kalteng dalam menyelenggarakan sosialisasi dan komunikasi efektif guna mendukung operasional layanan E-PPID. Hal ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fungsi layanan tersebut dalam berbagai aspek pelayanan informasi publik, seperti pengajuan permintaan data, mekanisme pengaduan, maupun proses keberatan atas informasi. Secara operasional, integrasi ini mencakup dua unsur utama, yakni prosedur dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Berdasarkan pandangan Duncan dalam Yoga (2019), adaptasi organisasi mengacu pada kapasitas suatu lembaga dalam melakukan penyesuaian diri untuk menghadapi berbagai perubahan lingkungan. Dalam konteks penelitian ini, adaptasi diwujudkan melalui kesiapan BPK Perwakilan Kalteng dalam mengimplementasikan layanan E-PPID guna menyediakan layanan publik yang lebih efektif. Dua faktor utama yang mendukung proses adaptasi ini meliputi peningkatan kemampuan dan penyediaan sarana prasarana yang memadai.

Studi mengenai kinerja layanan E-PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik di BPK Perwakilan Kalteng mengungkapkan bahwa layanan ini telah berperan signifikan dalam meningkatkan akses informasi masyarakat. Hasil penelitian yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa implementasi layanan E-PPID telah berhasil memenuhi tiga indikator efektivitas menurut teori Duncan, meliputi Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Secara khusus, kontribusi positif terlihat dalam penanganan permintaan informasi, pengaduan masyarakat, serta proses penyelesaian keberatan atas informasi yang disediakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa layanan E-PPID oleh BPK Perwakilan Kalteng telah berjalan efektif dalam mewujudkan prinsip keterbukaan informasi publik sesuai amanat UU No. 14 Tahun 2008. Hal ini terutama tercermin dari kemampuan sistem dalam menyediakan tiga jenis akses informasi, yaitu informasi berkala, informasi serta-merta, dan informasi yang tersedia setiap saat. Meskipun

demikian, penelitian mengidentifikasi beberapa area yang masih memerlukan penyempurnaan, antara lain optimalisasi peran aktif masyarakat dalam mekanisme pengaduan, serta penguatan program sosialisasi dan edukasi publik. Dengan demikian, upaya peningkatan di ketiga aspek tersebut diharapkan dapat memperluas jangkauan dan pemerataan akses informasi bagi seluruh lapisan masyarakat. Peningkatan efektivitas layanan ke depan juga perlu difokuskan pada upaya mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan layanan secara daring khususnya untuk layanan pengaduan, serta terus mengembangkan kapasitas internal instansi guna memastikan layanan informasi publik yang inklusif, akuntabel, dan adaptif terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan E-PPID dalam keterbukaan informasi publik oleh BPK Perwakilan Kalteng, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan Intensitas Metode Sosialisasi Layanan E-PPID

BPK Perwakilan Kalteng perlu secara rutin melaksanakan sosialisasi langsung ke masyarakat, khususnya di wilayah kabupaten/kota yang akses informasinya masih terbatas. Sosialisasi perlu dilakukan melalui kerjasama dengan instansi pemerintah daerah setempat, lembaga pendidikan, dan media lokal seperti (radio, koran daerah, dan media sosial). Selain itu, metode sosialisasi sebaiknya dikembangkan menjadi lebih interaktif, misalnya melalui *banner* atau *template*, penyuluhan tatap muka, simulasi penggunaan layanan E-PPID, serta pembuatan video tutorial penggunaan layanan E-PPID yang dapat disebarluaskan melalui website resmi BPK.

2. Pengembangan Fitur Aplikasi E-PPID yang Lebih Inklusif dan Responsif

Diperlukan pengembangan lebih lanjut terhadap tampilan dan fitur layanan E-PPID, seperti penambahan fitur sistem notifikasi otomatis yang memberitahu perkembangan status permintaan informasi atau pengaduan. Disarankan juga agar layanan dapat diakses dalam versi *mobile-friendly* agar lebih kompatibel di perangkat smartphone.

Dengan pelaksanaan saran-saran tersebut, diharapkan layanan E-PPID dapat semakin maksimal dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang berkualitas. Dari kesimpulan dan saran penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada BPK Perwakilan Kalteng untuk terus bersinergi dalam meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

REFERENSI

- Amal, I., & Armawi, A. (1999). Keterbukaan Informasi dan Ketahanan Nasional, Yogyakarta.
- Assidique, Jimly. 2003. Format Kelembagaan Negara dan Pergeseran kekuasaan dalam UUD 1945. Yogyakarta. FH UII Press.
- ANGELIQUE, L. (2024). *LAYANAN INFORMASI PUBLIK PPID KPU PROVINSI MALUKU PADA PENYELENGGARAAN TAHAPAN PEMILU 2024* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA).
- Aprilia, E., Prabawati, N. P. A., & Lukman, J. P. (2024). Efektivitas Program Bali Satu Data Dalam Upaya Keterbukaan Informasi di Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Bali. *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 78-87.
- Ardiansyi, S. G., & Nurrahman, A. (2024). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE PPID (PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI) DI KABUPATEN SAMBAS PROVINSI KALIMANTAN BARAT* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Azzahra, N. Z. (2022). Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Partisipasi Masyarakat Di Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Beni Pekei. 2016. Konsep Dan Analisis Efektifitas. Buku 1 .Jakarta Pusat:Taushia
- Desti, W. R. (2023). Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. *JUHANPERAK*, 4(1), 1299-1310.

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1)
- Firdaus, K. (2017). Efektifitas Layanan Mobile Application “mLibrary” di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Journal Unair*, 6(4), 1-28.
- Harahap, A. A. (2022). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sp4n-Lapor! Dalam Penanganan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Informatika Statistika Dan Persandian Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Juliansyah, E. (2019). Analisis kualitas pelayanan pada kantor kelurahan bugis kota samarinda. *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 814-826.
- Kadang, S. B., Laloma, A., & Tampongangoy, D. (2021). Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Di Desa Meko Kecamatan Pamona Barat Kabupaten Poso. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Kurnia, T. W., Iskandar, A., & Hernawan, D. (2019). Efektivitas program pelatihan keterampilan berbasis masyarakat (KK miskin) oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor. *Jurnal Sosial Humaniora*, 10(1), 1-10.
- Meutia, I. F. (2017). Reformasi administrasi publik.
- Moleong, L. J. (2019). *Moleong,” Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi”*. Bandung: Remaja Rosdakarya. PT. Remaja Rosda Karya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Mustofa, S. (2020). Hukum Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia. *Spasi Media*.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi.

- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., & Asmarianti, A. (2020). Teori administrasi publik. Yayasan kita menulis.
- Yoga, A. S. (2019). Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).