

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN GUBERNUR  
SUMATERA UTARA NOMOR 71 TAHUN 2017 TENTANG  
PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN HUMAS PADA BADAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TESIS**

**OLEH**

**DEWI TRISNAWATI  
NPM. 211801012**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/11/23

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN GUBERNUR  
SUMATERA UTARA NOMOR 71 TAHUN 2017 TENTANG  
PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN HUMAS PADA BADAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

**OLEH**

**DEWI TRISNAWATI  
NPM. 211801012**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)22/11/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas Pada Badan  
Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara**

**Nama : Dewi Trisnawati**

**NMP : 211801012**

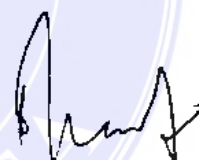
**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**



**Dr. Dumasari Harahap, M.Si**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Direktur**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

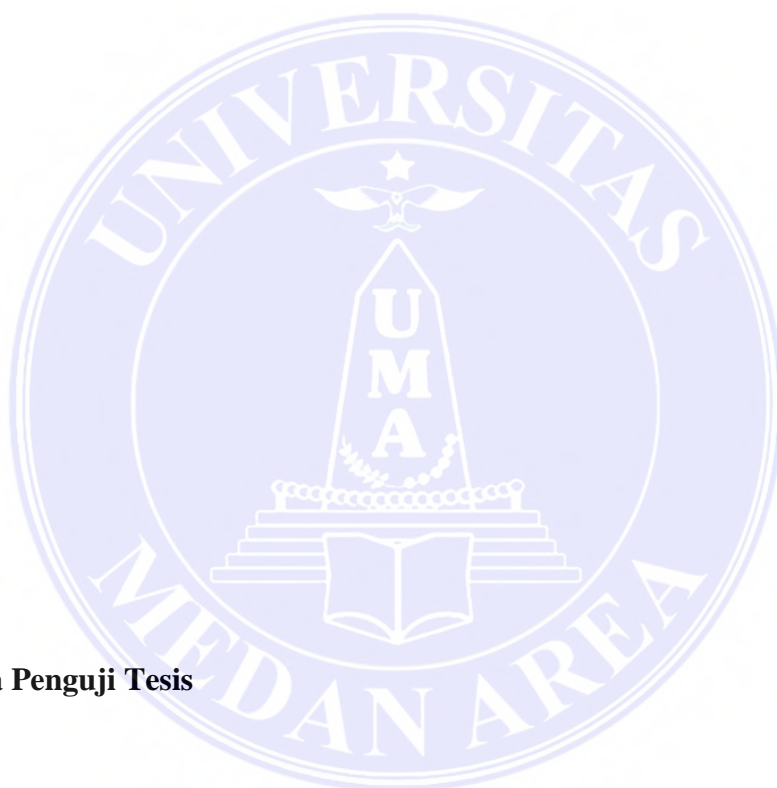
**Telah diuji pada 14 September 2023**

---

---

**Nama : Dewi Trisnawati**

**NPM : 211801012**



**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP**

**Sekretaris : Dr. Novita Wulandari, M.Si**

**Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Hj. Dumasari Harahap, M.Si**

**Penguji Tamu : Dr. Adam, MAP**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau suatu pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh oranglain, kecuali yang secara tertulis didalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, September 2023

Yang menyatakan



**DewiTrisnawati**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Trisnawati  
NPM : 211801012  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas Pada Badan Pengembangan  
Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara**

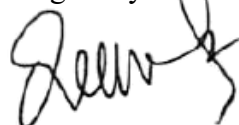
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan**

**Pada tanggal :**

Yang menyatakan



**Dewi Trisnawati**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### *Curriculum Vitae*

#### Data Pribadi

Nama : Dewi Trisnawati

Alamat : Jalan. Karya Wisata Komp JIP I No.14  
Kel. Gedung Johor, Kec. Medan Johor  
Kota Medan, Sumatera Utara, 20234

Nomor Telepon : 0813 6012 2455

Email : dewidiklat86@gmail.com

Jenis Kelamin : Perempuan

Tanggal Kelahiran : 12 November 1986

Warga Negara : Indonesia

Agama : Islam

#### Riwayat Pendidikan

Tahun Lulus	Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang
2012	Universitas Harapan	Sistem Informasi	Strata I
2004	SMK Negeri 7 Medan	Perkantoran	SMK
2001	SLTP Negeri 1 Medan	-	SLTP
1998	SD Negeri 101790	-	SD

## ABSTRAK

### **Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara**

**Nama** : Dewi Trisnawati  
**NPM** : 211801012  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Budi Hartono, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Hj. Dumasari Harahap, M.Si

Mempermudah dalam mengelola informasi dan dokumentasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara, Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan suatu keadaan objek atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak, Teknik pengambilan data dari penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara, Pejabat Struktural, Widyaiswara, Pelaksana dan Peserta Pendidikan dan Pelatihan, pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah tidak tersedianya pemangku jabatan pranata hubungan masyarakat dan pegawai yang diperbantukan dalam jabatan tersebut kurang kompeten sehingga pelayanan informasi dan dokumentasi menjadi kurang maksimal sesuai dengan yang tertuang dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan perlunya komitmen dari pimpinan untuk pemenuhan kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam mengelola informasi dan dokumentasi dan melakukan program peningkatan kompetensi aparatur melalui kolaborasi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** *Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara.*



## ABSTRACT

*Implementation of Information and Documentation Services Policy in Improving Public Relations Services at the Human Resources Development Agency of North Sumatra Province*

**Name** : **Dewi Trisnawati**  
**NPM** : **211801012**  
**Studi Program** : **Master Of Public Administration**  
**Supervisor I** : **Dr. Budi Hartono, M.Si**  
**Supervisor II** : **Dr. Hj. Dumasari Harahap, M.Si**

*To make it easier to manage information and documentation at the Human Resources Development Agency of North Sumatra Province. The type of research used in this research is descriptive qualitative, namely research that describes the condition of a particular object or event based on visible facts. The data collection technique for this research is Observation, Interview and Documentation. The informants in this research were the Head of the North Sumatra Province Human Resources Development Agency, Structural Officials, Widyaiswara, Implementers and Education and Training Participants. information and documentation services are less than optimal in accordance with what is stated in Law Number 14 of 2008 concerning openness of public information and Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 61 of 2010 concerning Openness of Public Information. From the results of the research conducted, it can be concluded that there is a need for commitment from leadership to meet the needs of Human Resources in managing information and documentation and carrying out programs to increase apparatus competency through collaborative planning, budgeting, implementation, evaluation and reporting as a whole.*

*Keywords: Implementation of Information and Documentation Service Policies in Improving Public Relations Services at the Human Resources Development Agency of North Sumatra Province.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahahirabbil „Alamiin, puji syukur peneliti aturkan atas kehadiran Allah Subhaana Wa Ta’ala karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini. Salawat dan salam semoga selalu dilimpahkan Allah Subhaana Wa Ta’ala kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu’Alaihi wa Sallam yang dengan seluruh jiwa dan raganya membawa umat manusia dari kehidupan jahiliyah menuju alam yang penuh dalam cahaya ilmu pengetahuan, aqidah yang baik dan berakhlak mulia.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi penelitian pada Program Magister Universitas Medan Area. Penulisan tesis ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, M.S., selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area sekaligus sebagai pembimbing I.
4. Ibu Dr. Hj. Dumasari Harahap, S.H., M.Si, selaku Pembimbing II yang sudah banyak memberikan bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Suami tercinta Dr. Izwar Lubis, S.T., M.T. yang selalu memberi semangat dan juga mendorong untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Yang terkasih Orang tua yang dengan tulus selalu mendo’akan dalam setiap langkah penulis dalam menempuh cita-cita
7. Seluruh teman saya di kelas A Program Studi Magister Administrasi Publik 2021 Pascasarjana Universitas Medan Area

8. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara beserta seluruh jajaran yang telah membantu dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan membantu mengembangkan tesis ini. Semoga penelitian yang disusun ini bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang. Aamiin Ya Rabbal ,Alamiin.

Medan, September 2023  
Peneliti,



Dewi Trisnawati  
NPM. 211801012

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Kerangka Teori .....	8
2.2. Pelayanan Informasi dan Dokumentasi .....	11
2.3. Pelayanan Publik .....	14
2.4. Kerangka Berfikir .....	15
2.5. Penelitian Terdahulu .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
3.1. Bentuk Penelitian .....	26
3.2. Fokus Penelitian .....	26
3.3. Informan Penelitian .....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	28
3.6. Teknik Analisis Data .....	30
3.7. Waktu dan Tempat Penelitian .....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	34
4.1. Hasil Penelitian .....	34
4.2. Pembahasan .....	47
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Implementasi Edwards III.....	11
Gambar 2.2.	Kerangka Berpikir .....	17
Gambar 3.1.	Komponen dalam Analisis Data.....	31
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara.....	37





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian .....	33



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

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

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

dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau keterlibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan informasi publik.

Setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Lingkup badan publik dalam undang-undang ini meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), melalui mekanisme dan pelaksanaan prinsip keterbukaan, akan tercipta pemerintahan yang baik dan peran serta masyarakat yang transparan dan akuntabilitas yang tinggi sebagai salah satu prasyarat untuk mewujudkan demokrasi yang hakiki. Dengan membuka akses publik terhadap informasi diharapkan Badan Publik termotivasi untuk bertanggungjawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya (komisiinformasi.banten.go.id, 2015)

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

1. Desakan kuat pemberantasan KKN.
2. Desakan kuat mewujudkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.
3. Desakan kuat agar republik ini memiliki pers yang berkualitas.

4. Desakan yang kuat upaya pengungkapan pelanggaran HAM masa lalu.
5. Desakan yang kuat semakin pentingnya perlindungan konsumen.
6. Kuatnya desakan-desakan tersebut menurut adanya pemerintahan yang semakin terbuka atau transparan.

Dengan kata lain, diperlukan reformasi di jajaran birokrasi pemerintahan, dari sikap tertutup selama ini menjadi lebih terbuka, karena melalui transparan usaha pemberantasan KKN dapat lebih dimaksimalkan. Undang-undang hanya memandatkan peraturan pemerintah untuk mengatur dua hal, yaitu mengenai jangka waktu dan mekanisme pemberian data informasi, untuk acuan pelaksanaan layanan informasi dan ruang lingkup Badan Publik, serta kewajiban Badan Publik dalam pelayanan informasi publik, tanggungjawab, wewenang, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, tata cara Badan Publik dalam menyediakan informasi tertentu melalui mekanisme pengumuman informasi publik baik secara berkala maupun serta merta serta pelayanan informasi atas dasar permohonan informasi yang tidak dikecualikan.

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

Pengelola Informasi dan Dokumentasi harus dikelola secara professional agar mudah didayagunakan dan diakses bagi yang membutuhkan, untuk dapat mengelola Keterbukaan Informasi secara profesional dibutuhkan sumber daya manusia atau tenaga pengelola yang berpotensi dan profesional. Dalam upaya membekali wawasan, pengetahuan tentang pengelolaan informasi dan dokumentasi maka perlu dilaksanakan berbagai cara diantaranya yaitu pendidikan formal dan pendidikan non formal, seminar, workshop baik secara nasional dan internasional. Dalam membantu menyediakan dokumen-dokumen yang dipinta

oleh masyarakat dan lembaga swadaya masyarakat, baik perseorangan, kelompok atau badan hukum yang memerlukan dokumen dalam penyelenggaraan negara yang mereka butuhkan perlu adanya sumber daya manusia, sarana dan dana pendukung lainnya yang memadai.

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

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

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



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

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

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

Berikut ini ada beberapa data yang sering diminta baik dari perorangan maupun pencari informasi (pers) sebagai berikut:

1. Permintaan Data Daftar Pelaksanaan Anggaran setiap tahun anggaran;
2. Permohonan Data Rencana Kerja Anggaran setiap tahun anggaran;
3. Laporan Realisasi Kegiatan yang sudah berjalan setiap tahun anggaran;
4. Data Pelaksanaan Kegiatan (Kalender Kegiatan) setiap tahun anggaran;
5. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan setiap tahun anggaran;
6. Data Narasumber pernah diminta dua kali untuk mengetahui ketersediaan Sumber Daya Manusia untuk menunjang pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan data tersebut diatas juga dapat kita cermati lebih lanjut bahwa Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Lingkup Badan Publik dalam Undang-undang tersebut meliputi Lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN)/Anggaran Pendapatan Belanja



Daerah (APBD) dan mencakup pula organisasi non pemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi lainnya yang mengelola atau menggunakan dana yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD.

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

Dari data diatas dapat kita cermati lebih lanjut bahwa Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitiannya yaitu:

1. Bagaimanakah Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara?
2. Faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Implementasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang:

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara
2. Faktor – faktor apa yang mendukung dan menghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis  
Memberikan sumbangan pemikiran ilmiah bagi ilmu pengetahuan serta untuk memperkaya khasanah (kebaikan) khususnya dalam Ilmu Administrasi Publik Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam meningkatkan Pelayanan Humas pada BPSDM Provsu.
2. Manfaat Praktis  
Memberikan kontribusi bahan pemikiran dan masukan yang berguna bagi BPSDM Provsu tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam meningkatkan Pelayanan Humas pada BPSDM Provsu.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kerangka Teori

##### 2.1.1. Konsep Implementasi

Implementasi merupakan suatu penerapan atau pelaksanaan dari suatu rencana, gagasan atau ide yang telah ada sebelumnya dan dirincikan dengan matang agar terciptanya tujuan yang diinginkan. Ripley dan Franklin sebagaimana dikutip oleh Winarno “Implementasi adalah apa yang terjadi setelah Undang – Undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil – hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan – tindakan (tanpa tindakan-tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan”<sup>1</sup>.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi adalah suatu penerapan atau pelaksanaan dari kebijakan yang dibuat oleh pembuat kebijakan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga dapat diketahui bahwa implementasi menyangkut tiga hal, yaitu: (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan; (2) adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan; dan (3) adanya hasil kegiatan<sup>2</sup>. Suatu kebijakan, keputusan atau program yang dibuat dengan baik bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya, namun apabila implementasinya terkendala maka akan sangat sulit mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara

<sup>1</sup>Budi, Winarno. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS, Yogyakarta, hlm, 148

<sup>2</sup>Agustino, Leo. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta, Bandung, hlm 139

yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian<sup>3</sup>.

Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan yaitu diantaranya :

### 1. Teori George C. Edwards

Menurut pandangan Edwards III implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat *variable*, yaitu :

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau

<sup>3</sup>Abdul Wahab, Solichin (2008). *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Bumi Aksara, Jakarta, hlm 65



perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

- d. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan *kompleks*, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel<sup>4</sup>.

Struktur Birokrasi menurut Edwards terdapat dua karakteristik utama yakni *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Fragmentasi: SOP atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapa internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseagaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan fragmentasi berasal dari tekanantekanan dluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.<sup>5</sup>

## 2. Teori Merilee S. Grindle

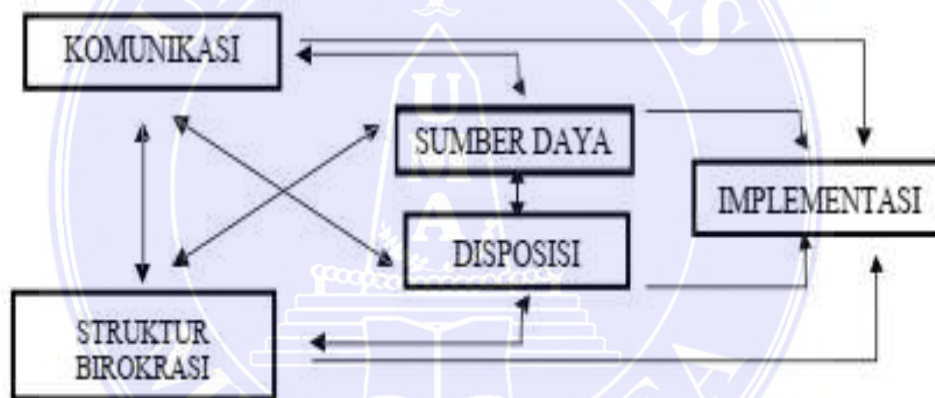
Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup sejauhmana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh kelompok sasaran, sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan apakah letak sebuah program sudah

<sup>4</sup>AG, Subarsono, 2011, *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm, 90-92

<sup>5</sup>Budi, Winarno. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS, Yogyakarta, hlm, 203

tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai<sup>6</sup>.

Dari teori George C. Edwards dan Marilee S. Grindle mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, peneliti akan menggunakan teori milik George C. Edwards untuk landasan teori penelitian ini. Selain lebih cocok menggunakan model Edwards III, teori ini memiliki kelebihan yaitu lebih muda dan jelas untuk digunakan dalam pembahasan penelitian ini. Model Implementasi Edwards III dijelaskan dalam Gambar 2.1 Berikut:



Gambar 2.1. Model Implementasi Edwards III  
Sumber: George C. Edwards III<sup>7</sup>

## 2.2. Pelayanan Informasi dan Dokumentasi

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998:139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Pemberian

<sup>6</sup>*Ibid.*, hlm. 93

<sup>7</sup>Agustino, Leo. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta, Bandung, hlm 150



pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Informasi Yang Wajib Tersedia Setiap Saat:

1. Daftar seluruh informasi publik yang berada dibawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
2. Hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya;
3. Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
4. Rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik;
5. Perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga;
6. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
7. Prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
8. Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang - Undang ini.

Informasi Yang dikecualikan Berdasarkan Pasal 17 UU No. 14 Tahun 2008:

1. Dapat menghambat proses penegakan hukum;
2. Dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat
3. Dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara;
4. Dapat mengungkapkan kekayaan alam indonesia;
5. Dapat merugikan ketahanan ekonomi nasional;
6. Dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri :

7. Dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang;
8. Dapat mengungkap rahasia pribadi;
9. Memorandum atau surat-surat antar Badan Publik atau intra Badan Publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi Atau pengadilan;
10. Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-Undang.

Peraturan Komisi Informasi (PERKI) No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik Pasal 19 yang isinya sebagai berikut:

1. Setiap orang berhak memperoleh Informasi Publik dengan cara melihat dan mengetahui informasi serta mendapatkan salinan Informasi Publik.
2. Badan Publik wajib memenuhi hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui:
  - a. Pengumuman Informasi Publik; dan
  - b. Penyediaan Informasi Publik berdasarkan permohonan

Penyelesaian Masalah:

1. Melakukan sosialisasi atau pelatihan tentang UU No. 14 Tahun 2008 kepada peserta pelatihan/pemohon informasi publik
2. Mempelajari tatacara pelayanan Informasi Publik (PERKI No. 1 Tahun 2010)
3. Sosialisasi tentang UU No. 14 Tahun 2008 terhadap LSM agar mereka mengikuti tatacara permintaan Informasi Publik sesuai dengan pedoman layanan Informasi Publik (PERKI No. 1 Tahun 2010)
4. Komisi Informasi harus mematuhi peraturan yang mereka buat dan melayani Informasi mengenai sengketa.

Dalam pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik, seluruh jajaran pejabat publik harus menjadi lebih transparan, bertanggungjawab, dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya karena pelaksanaan Keterbukaan Informasi

Publik bukan semata-mata tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi saja, tetapi menjadi tugas bersama seluruh satuan kerja yang menjadi cakupan kerjanya masing - masing.

### 2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas tentunya harus memenuhi berbagai unsur atau aspek yang mendukungnya, sebagaimana dikemukakan Parasuraman et al. (1988:23) bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh tangibles (berwujud), reliability(keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Maksud dari aspek kualitas pelayanan tersebut bahwa tangibles (berwujud) mencakup tentang fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil. Reliability(keandalan) mencakup kemampuan untuk melakukan layanan yang menarik dan akurat. Responsiveness (daya tanggap) mencakup kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai, dan empathy (empati)mencakup tentangkepedulian dan perhatian individu pegawai.

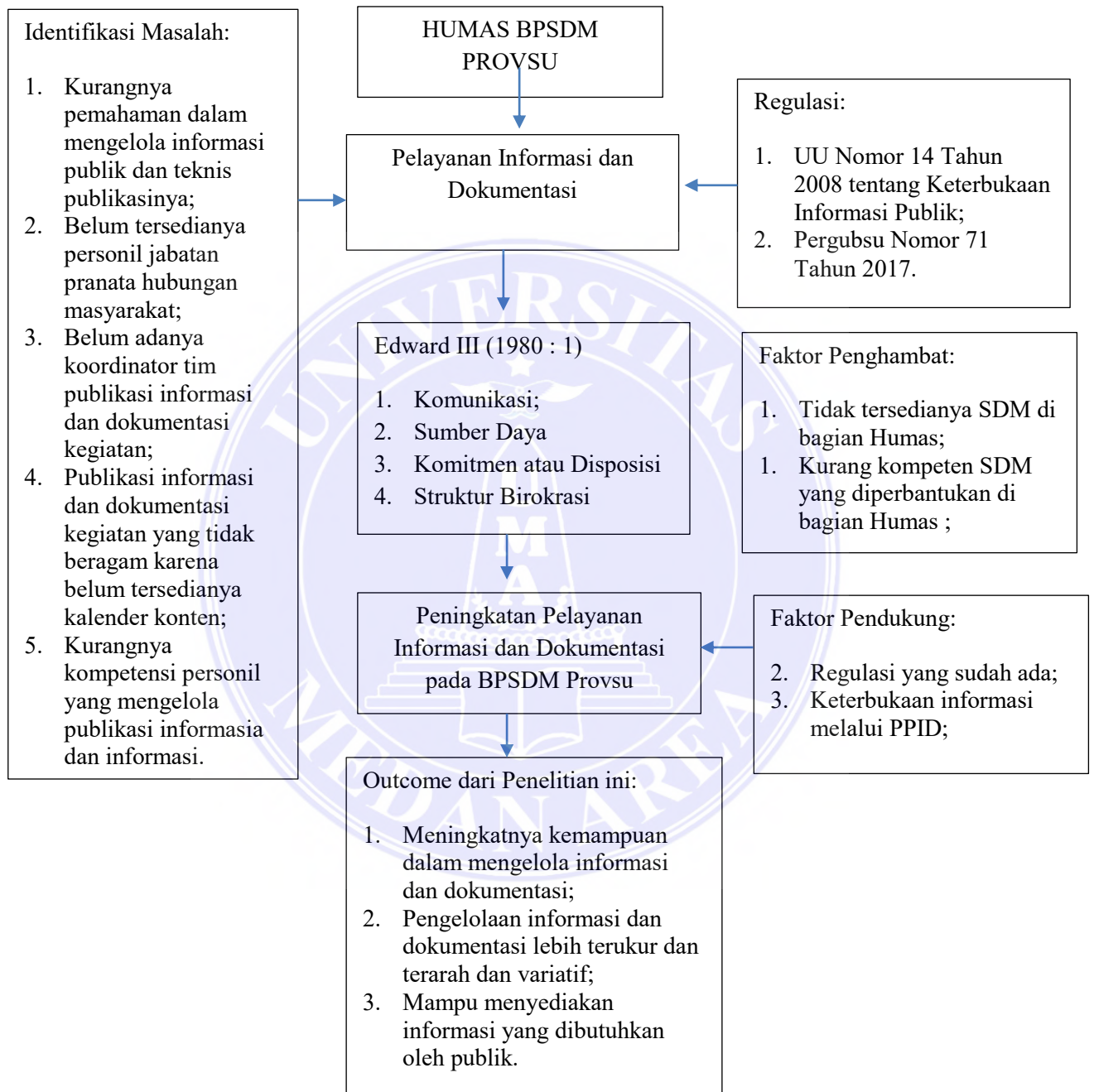
Aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan menunjukkan bahwa pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat membutuhkan berbagai aspek yang mendukungnya, baik dari tampilan fisik sarana dan prasarana maupun pegawai yang memberikan pelayanan. Namun keberadaan aspek tersebut sedikit berbeda dengan fenomena di lapangan yang menunjukkan kualitas pelayanan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara. Adapun jenis-jenis pelayanan yang dilakukan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara, yaitu pelayanan data-data profile Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara, pelayanan dokumentasi kegiatan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara, pelayanan data data pejabat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara, jadwal pelaksanaan kegiatan Pendidikan dan pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara, pelayanan data-data penghargaan inovasi yang diraih, pelayanan data-data pemerintahan tentang penyebarluasan informasi melalui media elektronik (dialog

interaktif), dan pelayanan informasi dan data Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara. Dari sekian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat pelayanan yang belum sesuai harapan penerima layanan. Hal ini ditunjukkan oleh adanya aduan yang dalam hal ini masih mengalami kekecewaan dan ini menunjukkan responsiveness (daya tanggap) yang dimiliki pegawai masih rendah. Rendahnya daya tanggap yang dimiliki pegawai juga disebabkan oleh ketidakpahaman masyarakat (media) terkait dengan standar pelayanan yang ditentukan, di mana dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) mengamanatkan bahwa informasi publik yang dimiliki pemerintah memiliki berbagai klasifikasi, salah satunya adalah informasi yang harus diolah terlebih dahulu sebelum diberikan kepada masyarakat (media). Hal inilah yang menimbulkan kekecewaan media terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara yang dianggap kurang tanggap dalam hal kecepatan informasi. Dalam pemberian pelayanan publik diperlukan fungsi PPID yang tugasnya menerima permohonan informasi publik dan melakukan kajian apakah permohonan tersebut dapat diterima atau ditolak yang di dalam pelaksanaan tugasnya berurusan dengan tugas fungsi dengan pranata humas. Keberadaan PPID yang dijalankan dan dikelola oleh Bagian Humas dan Protokol membuat keadaan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan masyarakat, karena keberadaannya membuat pemenuhan informasi ke masyarakat menjadi terkendala, namun tujuannya agar informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak merugikan dan saling menguntungkan, baik untuk pemerintah Provinsi Sumatera Utara, masyarakat, maupun media, baik media massa maupun elektronik. Berdasarkan uraian yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara.

## 2.4. Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh penulis berdasar tinjauan teoritis, dengan meninjau teori yang disusun dan hasil-hasil penelitian yang terdahulu yang terkait. Kerangka Berpikir ini digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diangkat. Pertanyaan tersebut bisa diartikan sebagai mengalirkan jalan pikiran menurut kerangka logis (*construct logic*) atau kerangka konseptual yang relevan untuk menjawab penyebab terjadinya masalah. Untuk membuktikan kecermatan penelitian, dasar dari teori tersebut perlu diperkuat hasil-hasil penelitian terdahulu. Kerangka Berpikir itu penting untuk membantu dan mendorong peneliti memusatkan usaha penelitiannya untuk memahami hubungan antar variabel tertentu yang telah dipilihnya, mempermudah peneliti memahami dan menyadari kelemahan ataupun keunggulan dari penelitian yang dilakukannya dibandingkan penelitian terdahulu.





Gambar 2.2. Kerangka Berpikir

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah ilmu yang dalam cara berpikir menghasilkan kesimpulan berupa ilmu pengetahuan yang dapat diandalkan, dalam proses berfikir menurut langkah-langkah tertentu yang logis dan didukung oleh fakta empiris. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa penelitian terdahulu yang berfungsi sebagai pendukung dalam proses penelitian baik sebagai acuan maupun sebagai referensi. Untuk lebih jelas dibawah ini beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Peneliti (Tahun Penelitian), Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Kuncoro Galih Pambayun, 2017, Analisis Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat,	Desain penelitian deskriptif kualitatif. peneliti menggunakan teknik purposive dimana informan terdiri dari perumus, implementor, dan kelompok sasaran. Metode pengumpulan datanya melalui observasi kualitatif, wawancara kualitatif, dokumen-dokumen kualitatif, dan materi audio dan visual. Proses analisis data dalam	1. Implementasi kebijakan KIP di Bapusipda Jawa Barat belum berjalan efektif karena keterbatasan mempergunakan isi kebijakan dan konteks implementasi sehingga belum dapat terwujudnya keterbukaan informasi publik. 2. Untuk mendorong implementasi kebijakan KIP di	Perbedaan: Penelitian yang dilakukan Kuncoro Galih Pambayun, Untuk mendorong implementasi terkait dengan keterbukaan informasi, yaitu pada penelitian ini berfokus kepada kompetensi yang dimiliki oleh personil yang

		penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif Miles dan Huberman, yakni meliputi reduksi, penyajian data, dan penarikan simpulan	Bapusipda Jawa Barat, agar lebih efektif dapat mengacu tahapan pelaksanaan kebijakan informasi publik yang digagas oleh <i>Open Government Partnership</i>	bertugas dalam mengelola informasi dan dokumentasi yang akan di publikasikan.
2.	Hanny Purnamasari, 2017, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi,	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. Untuk	1. Ukuran dan tujuan kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya sudah terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari proses pelayanannya yang tidak berbelit-belit. 2. Sumberdaya kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Mustikajaya belum	Perbedaan: penelitian yang dilakukan Hanny Purnamasari, tentang Sumberdaya kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi. Sementara penulis memilih penelitian pada ketersediaan sumber daya dalam mengelola publikasi informasi dan dokumentasi telah mendapatkan Pendidikan dan

		<p>mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observasi.</li> <li>• Wawancara</li> <li>• Dokumentasi.</li> <li>• Triangulasi.</li> </ul>	<p>terlaksana dengan baik, hal ini terlihat masih ditemukan beberapa petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat.</p> <p>3. Karakteristik agen pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari <i>double job</i> yang dilakukan oleh petugas PATEN.</p> <p>4. Sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari belum demokratis dan konsistennya petugas</p>	<p>pelatihan sebagai upaya meningkatkan kompetensinya.</p>
--	--	---	--	--

			<p>dalam melakukan pelayanan.</p> <p>5. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mustikajaya belum terlaksana dengan baik, hal terlihat dari sosialisasi dilakukan hanya pada awal penyelenggaraan pelaksanaan PATEN di tahun 2015</p>	
3.	Christofel Tuba Lay Bahas, 2020, Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Badan Penanaman Modal Dan	Pada penelitian ini, menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif (qualitative description research) yang digunakan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, situasi dan kondisi dari lokasi dimana penelitian dilakukan. Tujuan penggunaan desain penelitian deskriptif	1. Isi kebijakan Peraturan Bupati Nomor 63 tahun 2009 tentang SOP Pelayanan Perizinan Terpadu pada BPMPT Kabupaten Sumedang dengan kebijakan terbaru yang lain belum selaras. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan	Perbedaan: penelitian yang dilakukan Christofel Tuba Lay Bahas, pada penelitian ini membahas metode yang dilakukan dalam peningkatan kemampuan pengelola informasi dan dokumentasi serta



	<p>Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat,</p>	<p>pada penelitian ini adalah mencari pemahaman makna berdasarkan fakta atau kenyataan yang ada di lokasi penelitian, kemudian dilakukan penelaahan agar diperoleh gambaran yang jelas dan sistematis dalam rangka pemecahan masalah yang di hadapi.</p>	<p>terkait biaya retribusi SIUP dan masa berlaku SIUP pada kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Terpadu pada BPMPT Kabupaten Sumedang dengan Permendag Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Perdagangan nomor 36 tahun 2007 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan;</p> <p>2. Adanya penyimpangan perilaku petugas pelaksana pelayanan yang melanggar aturan dengan menerima dan melakukan pungutan liar dalam proses pelayanan perizinan SIUP;</p> <p>3. Kurangnya kemampuan masyarakat pengguna</p>	<p>upaya apa yang telah dilakukan</p>
--	--	--	---	---------------------------------------

			<p>jasa pelayanan perizinan SIUP di BPMPT Kabupaten Sumedang dalam berkontribusi sesuai prosedur yang ada; dan</p> <p>4. Ketersediaan informasi dan ketepatan penggunaan teknologi dalam pelayanan perizinan SIUP pada BPMPT Kabupaten Sumedang masih belum memadai</p>	
4.	Tri Asih Wismaningtyas <sup>1</sup> , 2021, Analisis Ketercapaian Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Di Pemerintah Kota Semarang	<p>Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif dengan metode observasi dan studi pustaka. Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan strategi tipe ideal. Tipe ideal adalah standar murni yang diperbandingkan dengan data atau realitas (Neuman, 2013: 570).</p>	<p>Keterbukaan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kota Semarang sudah berjalan baik. Hal ini dilihat dari kelengkapan dan kebaruan informasi yang tercantum dalam situs web-situs web resmi pemerintah kota Semarang sesuai dengan indikator yang ditetapkan oleh Komisi Informasi Pusat. Hal ini</p>	<p>Perbedaan: penelitian yang dilakukan Tri Asih Wismaningtyas<sup>1</sup>, 2021, pengembangan kompetensi belum menjadi prioritas kebutuhan daerah berbasis <i>regional content</i> dan pengembangan kompetensi masih</p>

		<p>Tipe ini adalah perangkat untuk membandingkan kenyataan dengan tipe ideal.</p>	<p>dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti komitmen pemerintah, sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas. Faktor-faktor tersebut seiring dengan teori faktor penentu implementasi e-government yang dikemukakan oleh Indrajit, Rudianto, Zainuddin (2005).</p>	<p>dibatasi minimnya anggaran dan tenaga pengelola. Sementara penelitian yang dilakukan penulis terkait dengan sumber daya manusia khususnya sumber daya manusia atau PNS yang ada di BPSDM Provsu perlu dilakukan peningkatan kemampuan di dalam penyusunan perencanaan agar semua program kegiatan yang disusun oleh masing-masing bidang untuk mengacu dalam rangka pencapaian target kinerja sesuai dengan indikator kinerja utama</p>
5.	Lani L. A. Alou,	Penelitian ini	Efektivitas program	Perbedaan:

	<p>2021, Efektivitas Program Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Utara.</p>	<p>menggunakan desain kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2015) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi</p>	<p>pengelolaan informasi dan dokumentasi dipengaruhi oleh aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dalam aspek pencapaian tujuan menunjukan bahwa PPID KPU Sulut telah mengejawantahkan melalui pembentukan tim, struktur, tugas dan fungsi, pemberian layanan tetapi masih terdapat factor penghambat efektivitas yaitu keterbatasan SDM dimana pengelola yang memiliki tugas utama yang lain sehingga tugas sebagai PPID hanya sebagai tugas tambahan. Keterbatasan anggaran dalam membiayai layanan dan Pendidikan pelatihan bagi operator layanan yang tidak tersedia. Dalam aspek adaptasi menunjukan bahwa adaptasi dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan</p>	<p>penelitian yang dilakukan Lani L. A. Alou, 2021 Penelitian ini mengarahkan kepada pengembangan kompetensi bagi personil yang mengelola informasi dan dokumentasi kegiatan</p>
--	--	---	---	--

			<p>teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana memudahkan akses terutama dalam E-PPID, tetapi KPU Sulut hanya sebagai suporting system. Dimping itu dalam pengembangan teknologi layanan informasi dan dokumentasi perlu didukung oleh anggaran yang memadai.</p>	
--	--	--	---	--

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

### BAB III METODE PENELITIAN

#### 3.1. Bentuk Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk menjawab permasalahan yang sudah di uraikan sebelumnya. Pendekatan kualitatif memfokuskan manusia sebagai instrument penelitian maka akan mempermudah penyelesaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan<sup>8</sup>. Penelitian kualitatif sebagai tradisi yang dilakukan dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan kepada manusia di kawasannya sendiri serta hubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

Penelitian kualitatif memberikan penekanan pada upaya untuk menjawab makna yang ada di balik realitas dan terungkap lewat data yang terkumpul.

<sup>8</sup>Moleong, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosda Karya, Jakarta, hlm 83



Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang disampaikan oleh orang-orang dan perilaku.

### 3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian adalah berfokus pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan berfokus pada alur layanan dan kesediaan personil dan kompetensi yang dimiliki dalam menyediakan informasi dan dokumentasi bagi publik.

### 3.3. Informan Penelitian

Informan adalah seorang yang mampu memberikan informasi kepada peneliti tentang situasi dan kondisi latar penelitian sehingga harus memiliki banyak pengetahuan mengenai latar penelitian<sup>9</sup>. Penentuan informan penelitian menggunakan purposive sampling. Penentuan informan penelitian berdasarkan pada pertimbangan informan yang dapat memberikan informasi yang selengkap lengkapnya dan relevan dengan penelitian yang dilakukan. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm 169

SE)

Widyaiswara ( 2 Orang)

Pelaksana ( 3 Orang)

Peserta Pelatihan (3 Orang)

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data<sup>10</sup>. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data

Teknik pengumpulan data penelitian penulis lakukan dengan cara sebagai berikut:

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

Bentuk-bentuk pertanyaan dalam teknik wawancara dalam bentuk:

- a. Pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman dan perilaku.
- b. Pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat.
- c. Pertanyaan berkaitan dengan perasaan.
- d. Pertanyaan berkaitan dengan pengetahuan.

---

<sup>10</sup>Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Alfabeta, Bandung, hlm 104

- e. Pertanyaan yang berkaitan dengan indera.
  - f. Pertanyaan yang berkenaan dengan latar belakang.
3. Dokumentasi, Mempersiapkan dokumentasi sebagai bahan dan bukti dukung dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan.

### 3.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

#### 3.5.1. Definisi Konsep

Edwards III (1980). Dalam kajiannya, Edwards III (1980) mengemukakan sejumlah 122 Implementasi Pelayanan Publik variabel yang agak berbeda dengan sejumlah ahli lainnya, khususnya yang terkait dengan variabel utama implementasi. Perbedaan tersebut nyata terlihat dalam hal faktor implementasi yang menempatkan faktor komunikasi sebagai variabel atau faktor pertama yang mempengaruhi atau berperan penting dalam proses implementasi kebijakan. Justru karena perbedaan tersebut Edwards III (1980) menjadi populer dan banyak dirujuk sejumlah ahli ketika dalam melihat proses implementasi untuk jenis kegiatan publik tertentu. Menurut Edwards III (1980:1), dalam implementasi kebijakan terdapat persoalan teknis dan persoalan manajerial, yaitu Policy implementation, as we have seen, is the stage of policymaking between the establishment of a policy - such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or promulgation of a regulatory rule - and the consequences of the policy for the people whom it affect. Dengan demikian, implementasi kebijakan publik menimbulkan konsekuensi tertentu pada masyarakat yang dituju dalam proses implementasi kebijakan publik tersebut. Konsekuensi yang dimaksud tentunya ada yang memang diharapkan karena berdampak positif, namun ada juga yang tidak diharapkan karena akan merugikan pihak tertentu. Selanjutnya Edwards III (1981: 9-12) membahas faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan. Dikatakannya : “ ... four critical factors or variables in implementing public policy : communication, resources, dispositions or attitudes and bureaucratic structure”. Lebih jauh ia menjelaskan tentang pengertian dari keempat faktor di atas : “

Communication For implementation to be effective, those whose responsibility it is implemented a decision must know what they are supposed to do orders to implement policies must be transmitted to the appropriate personnel, and they must be clear, accurate and consistent". " Resources ... important resources include staff of proper size and with the necessary expertise; relevant and adequate information ... and facilities (including buildings, equipment, land and supplies)". " Disposition or attitudes ... if implementation is to be proceed effectively, not only must implementators know what to do and have the capability to do it, but they must also desire to carry out a policy". " Bureaucratic structure ... implementation may still be thwarted because of deficiencies in bureaucratic structure, organizational fragmentation may hinder the coordination necessary". Dari keempat faktor tersebut komunikasi ditempatkan pada posisi teratas dalam besarnya pengaruh terhadap keefektivan implementasi kebijakan. Ini berkaitan dengan interrelasi dan interaksi antara aktor perumus kebijakan (pengambil keputusan) dengan aktor pelaksana kebijakan, maupun komunikasi antara pelaksana kebijakan dengan kelompok sasaran (target group). Agar kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik maka pelaksana kebijakan harus memahami secara utuh materi kebijakan yang akan dilaksanakan, baik dari substansi teknis maupun latarbelakang historis dan filosofis dari kebijakan tersebut. Untuk itu ada tiga variabel indikator menurut Edwards III yang harus dipenuhi agar komunikasi kebijakan berlangsung secara efektif, yaitu penyampaian (transmission) antara komunikator dengan komunikan harus dirancang sedemikian rupa dengan menggunakan saluran-saluran komunikasi yang baik Implementasi Pelayanan Publik dan sesuai dengan kondisi, serta selalu memperhatikan faktor-faktor hambatan komunikasi (noise) yang mungkin terjadi. Variabel yang menempati posisi berikutnya menurut Edwards III adalah tersedianya sumber-sumber untuk melaksanakan kegiatan kebijakan, yang terdiri dari jumlah orang (staff), kualitas pelaksana, tersedianya informasi mengenai hal-hal yang berkaitan pelaksanaan kebijakan, tersedianya wewenang yang cukup dan diakui bagi pelaksana kebijakan serta tersedianya fasilitas yang memadai untuk mendukung pelaksanaan kebijakan baik anggaran maupun fasilitas kerja.



Kapasitas yang disediakan dari sumber-sumber di atas harus sesuai dengan tingkat masalah, keluasan daya jangkau maupun jumlah sasaran yang harus dicapai. Variabel lain yang mempunyai tingkat pengaruh ketiga untuk keefektifan pelaksanaan kebijakan adalah variabel disposisi, yang dimaksud adalah sikap dan perilaku dari pelaksana. Karena meskipun komunikasi telah berjalan dengan baik serta ditunjang oleh kapasitas sumber-sumber yang memadai, namun apabila tidak didukung oleh sikap para pelaksana maka pelaksanaan kebijakan tidak akan efektif. Ada tiga variabel indikator dari disposisi menurut Edwards III, yaitu dimensi efek dari sikap seperti sikap ego sektoral, penempatan staf birokrasi serta dimensi faktor pendorong yang merupakan sumber motivasi bagi pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara efektif. Variabel terakhir adalah variabel struktur birokrasi, di mana untuk variabel ini Edwards III menggambarkan aspek-aspek pembagian tugas dan mekanisme pelaksanaan tugas melalui penetapan Prosedur Operasi Baku (Standard Operating Procedure). Dengan mengacu pada pendapat Edwards III (1980:17) tersebut, yang dimaksud dengan komunikasi dalam implementasi kebijakan publik adalah komunikasi antara formulator kebijakan dengan implementator di lapangan, serta antara implementator dengan kelompok sasaran. Hal tersebut menyangkut komunikasi tentang substansi dari kebijakan yang akan diimplementasikan. Hal tersebut seperti pernyataan Edwards: “ the first requirement for Bab 3. Teori Implementasi Kebijakan effective policy implementation is that those who are to implement a decisions must know what they are supposed to do”. Keberadaan faktor komunikasi pada tataran implementasi kebijakan berkaitan dengan konsep komunikasi organisasi, dan komunikasi sosial. Komunikasi organisasi merupakan salah satu bentuk komunikasi yang memiliki perspektif luas, karena juga meliputi komunikasi pada berbagai bidang kehidupan. Faktor komunikasi menjadi hal yang sangat menentukan dalam implementasi kebijakan. Karena meskipun kebijakan yang dihasilkan telah memiliki kualitas yang baik dan bertujuan untuk terpenuhinya kepentingan masyarakat, namun apabila para implementator tidak memiliki pemahaman yang jelas, lengkap dan luas tentang makna dan tujuan kebijakan, maka tentu mereka akan menyampaikannya dengan samar-samar,



sempit dan terbatas. Sehingga akibatnya dimungkinkan terjadinya sikap apriori atau bahkan terjadi penolakan kebijakan dari kelompok sasaran. Dalam proses komunikasi kebijakan, Edwards III (1980:37) menyebutkan tiga hal yang perlu dicermati pada hasil komunikasi kebijakan yakni transmisi (transmission) berjalan dengan baik, kejelasan (clarity) materi komunikasi yakni kejelasan kebijakan dan rencana atau tahap-tahapan kebijakan, oleh siapa, bagaimana, di mana, mengapa kebijakan itu perlu diimplementasikan, dan konsistensi (consistency) komunikasi implementasi kebijakan yang perlu terus-menerus sampai tujuan implementasi dapat dicapai. Ketiga hasil komunikasi kebijakan tersebut dalam kerangka implementasi kebijakan memberikan pengaruh besar terhadap efektivitas implementasi kebijakan. Ada tiga variabel indikator dari komunikasi dalam implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III yaitu; dimensi penyampaian (transmission), dimensi kejelasan (clarity) dan dimensi konsistensi (consistency). Sejauhmana ketiganya berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan, dapat diuraikan berikut ini. 1. Penyampaian (transmission) Unsur unsur utama yang menjadi bagian penting dari transmisi dalam komunikasi adalah terdiri dari: komunikator (communicator), penerima (receiver), media (transmitter-channel), serta hambatan komunikasi (noise). Komunikator, berfungsi sebagai pengambil keputusan kebijakan (policy maker) dan implementator kebijakan yang kenyataannya berada pada beberapa lapisan birokrasi. Menurut Ibrahim (2003:17), komunikator harus memiliki beberapa persyaratan mendasar untuk melakukan komunikasi yaitu ketrampilan mempengaruhi orang lain, memahami rumusan substansi kebijakan sebagai materi yang akan dikomunikasikan serta kepercayaan diri yang tinggi. Penerima, yaitu penerima pesan atau informasi kebijakan yang dapat dikelompokkan sebagai penerima yang dikehendaki (intended receiver) dan penerima yang tidak dikehendaki (unintended receiver) (Ibrahim, dkk., 2003:40). Sedangkan Fliegel (1984) dalam Swanson (1984:80) mengemukakan bahwa ada beberapa tahapan respon yang terjadi dalam diri penerima komunikasi, tergantung pada : 1) lama barunya pesan yang dikomunikasikan, 2) cara komunikasi (persuasif atau menarik tidaknya), 3) keputusan yang diambil oleh penerima untuk mengimplementasi, mengadopsi,

atau konfirmasi terlebih dahulu. Media, banyak cara, metoda dan saluran komunikasi, baik secara lisan melalui pendekatan individual atau massa, maupun secara tertulis (melalui poster, brosur, leaflet, selebaran), maupun audio visual (film, TV, CD). Semakin banyak cara, metoda, dan saluran yang digunakan dalam komunikasi kebijakan, melalui kombinasi yang benar dan sasaran yang tepat, maka penerima pesan kebijakan akan semakin memahami terhadap pesan kebijakan (Ibrahim dkk, 2003:18). Deutshman (1983) yang dikutip oleh Fliegel (1984) dalam Swanson (1984:79-80) menyatakan hasil penelitiannya tentang media penyuluhan di dunia ketiga bahwa “ materi tulis kenyataannya hanya dapat mencakup penerima yang sangat terbatas jumlahnya, sehingga penyampaian tatap muka secara lisan jauh lebih baik dan efektif sekalipun mahal karena membangun komunikasi dua arah”. Kehadiran sarana audio Bab 3. Teori Implementasi Kebijakan visual seperti radio dan televisi sebagai media komunikasi memperluas cakupan jumlah penerima pesan. Sedangkan media komunikasi elektronik mutakhir seperti internet tetap berada di bawah cakupan audiovisual. Kejelasan (clarity) Informasi kebijakan yang telah disampaikan kepada penerima pesan belum tentu akan menghasilkan implementasi kebijakan dengan baik bilamana informasi yang disampaikan kurang jelas. Informasi yang tidak jelas biasanya karena informasi tersebut masih bersifat umum, global dan belum menguraikan rincian langkah dari implementasi kebijakan. Akibatnya pengambilan keputusan oleh implementator juga akan bersifat umum dan global, sehingga implementasinya menjadi tidak benar. Disparitas informasi dalam komunikasi kebijakan dapat pula disebabkan karena tidak adanya standar informasi kebijakan yang baku, tidak adanya komunikator yang telah dibakukan kualifikasinya, serta imajinasi dan kreativitas implementator dapat menjadi penyebab fokus implementasi kebijakan menjadi bermacam-macam dan bertingkat-tingkat. Mengenai kesalahan interpretasi dalam implementasi kebijakan sehingga mengakibatkan kesalahpahaman (misunderstanding), dicontohkan oleh Edwards III (1980:27) dalam kesalahpahaman atas economic opportunity act of 1964 pada topik maximum feasible participation. Pada kasus ini perbedaan bahasa hukum kebijakan dan bahasa orang awam mengenai informasi kebijakan dan

implementasinya perlu dicermati secara optimal. Hal yang lain dalam ketidakjelasan komunikasi adalah disebabkan karena tidak diantisipasi perubahan (unanticipated change), perubahan yang benar (true intension), pengurangan diskresi (reducing discretion), keputusan pengadilan yang ambisius (ambiguous court decision), dan nilai fkefleksibilitas (value of flexibility) (Edwards III, 1980:31-40). Implementasi Pelayanan Publik Mengenai kendala kejelasan Edwards III (1980:36-40), menyebutkan bahwa kendala kejelasan komunikasi disebabkan oleh : kerumitan ditingkat pembuatan kebijakan, adanya penentangan dari publik, tujuan yang bertentangan dan kebutuhan adanya konsensus, belum terbiasanya pada program-program baru, dan hakekat dari keputusan keputusan pengadilan. Konsistensi (consistency) Konsistensi komunikasi dalam rangka implementasi kebijakan sangat penting, untuk memelihara persepsi, memantapkan arah implementasi serta mempertahankan sikap implementator terhadap kebijakan, sehingga sampai pada pencapaian kinerja kebijakan yang diharapkan. Yang dimaksud dengan konsistensi disini adalah adanya kesinambungan, kesesuaian, dan keselarasan mengenai informasi yang disampaikan, baik dalam tatanan waktu maupun tatanan orang-orang yang menyampaikan. Komunikasi yang tidak konsisten dalam implementasi kebijakan dapat terjadi akibat dari penggantian pejabat, perubahan kebijakan, pengaruh-pengaruh eksternalitas yang kuat seperti hasil evaluasi kinerja program, nilai-nilai kepentingan baik politis, sosial, ekonomi, sehingga mempengaruhi tingkat dukungan terhadap implementasi kebijakan. Edwards III (1980:87) mengemukakan bahwa meskipun komunikasi telah berjalan dengan baik, akan tetapi bila tidak didukung dengan sumber daya yang memadai, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Dalam kaitan ini Simanjuntak (1985:30) menyatakan bahwa sumber daya masukan dapat terdiri atas beraneka ragam faktor produksi seperti modal, tanah, bangunan, peralatan dan mesin, bahan baku serta sumber daya manusia. Menurut Edwards III (1980:10) bahwa yang termasuk dengan sumber-sumber tersebut meliputi : jumlah dan kualitas staf, data informasi yang tepat dan relevan. Disini Edwards III tidak memasukkan faktor keuangan, sedangkan faktor perilaku yang disebutnya dengan disposition ditetapkan berdiri sendiri dan terpisah dari unsur

sumber daya manusia. Mengenai personil ini Edward III (1980: 54) mengatakan : “ We must evaluate the bureaucracy, not only in terms of absolute number, but also in terms of its capabilities to perform desired task. Faktor kedua dari variabel sumber daya adalah tersedianya informasi yang terwujud dalam dua bentuk yaitu : (1) kejelasan mengenai langkah/ tindakan yang harus dilaksanakan dan (2) informasi dalam bentuk data yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan. Untuk hal ini Edwards III (1980: 63) mengemukakan : “ Information is second essential resources in policy implementation, this information comes in two forms. The first is information regarding how to carry out a policy. Implementators need to know to do when they are given directives to act the second form of essential information is data on the compliance of other with governmental rules and regulations”. Faktor ketiga dari variabel sumber daya adalah yang disebut dengan wewenang (authority). Faktor keempat dari kapasitas organisasi adalah tersedianya sumber keuangan (financial capacity) untuk membiayai kegiatan implementasi kebijakan. Mengenai kapasitas keuangan ini Goggin dkk (1990:120) mengemukakan: “Agency capacity also requires possession of the requisite financial resource for the program. These resource are some times of two kinds. These targeted directly to clients and these spent in the process of implementation”. Untuk faktor sikap pelaksana in Edwards III menyebutnya dengan dispositions, yang dimaksudkan adalah sikap atau perspektif para implementator kebijakan, seperti dikatakan oleh Edwards (1980:89) Implementasi Pelayanan Publik “ If implementators are well disposed to word a particular policy, they are more likely to carry out as the original decision makers intended. But when implementators attitudes or perspectives differ from the decision makers, the process of implementing a policy becomes infinitely more complicated “. Pernyataan di atas menunjukkan bahwa perlu adanya kesamaan sikap atau perspektif antara para pengambil kebijakan (decision makers) atau formulator kebijakan, dengan para implementator kebijakan. Dikatakan bahwa para implementator (birokrat) secara umum mempunyai kemungkinan menyimpang dalam sikap dan perspektifnya tentang kebijakan, dan ini dapat menjadi penghambat utama bagi keefektifan implementasi kebijakan. Struktur



birokrasi memiliki peranan penting didalam mengefektifan implementasi kebijakan. Hal tersebut karena kegiatan tersebut: (1) melibatkan banyak orang, sehingga diperlukan upaya koordinasi dari berbagai tujuan para aktor yang mungkin berbeda-beda, (2) merubah perilaku untuk disesuaikan dengan model implementasi yang diperlukan, serta (3) agar sumber-sumber yang digunakan bersifat efektif dan efisien. Hal tersebut seperti dikemukakan oleh Edwards III (1980: 11) yang menyatakan : “ Organizational fragmentation may hinder the coordination necessary to implement successfully a complex policy requiring the cooperation of many people, and it may also waste scarce resources, in habit change, create confusion, lead to polies working at cross purposes, and result. In important functions being over looked “. Dari keempat faktor tersebut sebuah kebijakan yang telah ditetapkan akan diuji dan diketahui apakah berhasil atau sebaliknya gagal dalam mencapai tujuannya. Misalnya bagaimana kemampuan pelaksana kebijakan dalam menerjemahkan isi kebijakan, adanya pelaksana dan keahliannya serta fasilitas yang ada, sikap dari pelaksana serta kemampuan untuk menyusun struktur birokrasi pelaksanaan yang sesuai dengan program. Keempat faktor ini berinteraksi satu sama lain dalam mempengaruhi secara langsung pelaksanaan kebijakan, namun juga dapat berpengaruh secara tidak langsung di antara keempat faktor ini melalui dampak atau pengaruhnya satu sama lain. Semua saling bersinergi dalam mencapai tujuan dan satu faktor akan sangat mempengaruhi faktor-faktor yang lain.

Menurut Siswoyo mendefinisikan teori sebagai seperangkat konsep dan definisi yang saling berhubungan yang mencerminkan suatu pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menerangkan hubungan antar variabel, dengan tujuan untuk menerangkan dan meramalkan fenomena<sup>11</sup>.

Sedangkan, menurut Mory Cooper mendefinisikan teori adalah suatu kumpulan konsep, definisi, proposisi, dan variabel yang berkaitan satu sama lain secara sistematis dan telah digeneralisasi sehingga dapat menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena (fakta-fakta) tertentu.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Mardalis, 2003, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara, Jakarta, hlm, 42

<sup>12</sup> Husein Umar, 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm, 50



Menurut Singarimbun, konsep merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman dan menghindari terjadinya interpretasi ganda dari variabel yang diteliti<sup>13</sup>.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Implementasi adalah suatu penerapan atau pelaksanaan dari kebijakan yang dibuat oleh pembuat kebijakan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Pelayanan Informasi dan Dokumentasi adalah suatu proses pengelolaan informasi yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik.
- c. Kehumasan tidak dapat dipisahkan dari induk ilmunya, yaitu komunikasi, sehingga secara sederhana, kehumasan adalah praktik komunikasi yang dilakukan organisasi dengan publik, baik itu dari organisasi kepada publik, atau publik kepada organisasi

### 3.5.2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, seperti yang dikemukakan oleh Ripley dan Franklin tentang implementasi kebijakan Pergubsu Nomor 71 Tahun 2017 tentang pedoman pelayanan informasi dan dokumentasi dalam meningkatkan pelayanan humas pada BPSDM Provsu diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Permintaan informasi tentang data kegiatan
- b. informasi jadwal kegiatan
- c. konten informasi yang akan disajikan dalam platform
- d. perencanaan penganggaran media kehumasa

---

<sup>13</sup> Singarimbun dan Shofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES, Jakarta, hlm, 33

Berdasarkan pendekatan kepatuhan dan pendekatan faktual dapat dinyatakan bahwa keberhasilan kebijakan sangat ditentukan oleh tahap implementasi dan keberhasilan proses implementasi ditentukan oleh kemampuan implementor, yaitu: (1) kepatuhan implementor mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasan, dan (2) kemampuan implementor melakukan apa yang dianggap tepat sebagai keputusan pribadi dalam menghadapi pengaruh eksternal dan faktor non organisasional, atau pendekatan faktual (3) terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki, bahwa suatu implementasi mengacu dan mengarah pada implementasi dan dampaknya yang dikehendaki dari semua program-program yang dikehendaki.

Keberhasilan kebijakan atau program juga dikaji berdasarkan perspektif proses implementasi dan perspektif hasil. Pada perspektif proses, program pemerintah dikatakan berhasil jika pelaksanaannya sesuai dengan petunjuk dan ketentuan pelaksanaan yang dibuat oleh pembuat program yang mencakup antara lain cara pelaksanaan, agen pelaksana, kelompok sasaran dan manfaat program. Sedangkan pada perspektif hasil, program dapat dinilai berhasil manakala program membawa dampak seperti yang diinginkan. Suatu program mungkin saja berhasil dilihat dari sudut proses, tetapi boleh jadi gagal ditinjau dari dampak yang dihasilkan, atau sebaliknya.

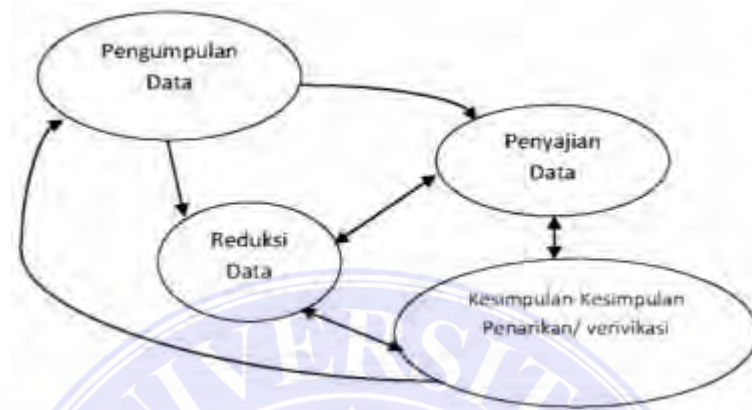
### 3.6. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>14</sup> Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles dan huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan

---

<sup>14</sup>Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hlm, 244

berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display* dan *data conclusion drawing/verification*.



**Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data**

Sumber: Komponen dalam analisis data (*interactive model*) Miles dan Huberman

Analisis data penelitian ini dilakukan berdasarkan pendapat Miles and Huberman dalam Sugiyono, dengan cara:

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian bertujuan untuk menghasilkan data yang kredibilitas tinggi, pengumpulan data harus dilakukan dengan cermat dan teliti untuk meminimalisir ketidaksesuaian.

#### 2. Reduksi data

Data yang peneliti peroleh selama di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya,

dan mencarinya bila diperlukan. Dalam mereduksi data, setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

### 3. Penyajian data

Setelah data direduksi, Maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Selanjutnya disarankan dalam melakukan *display data*, selain teks yang naratif juga dapat berupa *grafik, matrik, network* (jaringan kerja) dan *chart*.

### 4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>15</sup>

## 3.7. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara. yang beralamat Jl. Ngalengko No.1, Perintis,

---

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm 247

Kec. Medan Timur. Kota Medan, 20236. Waktu penelitian dimulai dari November 2022 dan diuraikan pada jadwal pada tabel 3.1 di bawah ini:





**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

No.	Keterangan	2022		2023							
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	
1.	Persiapan Penelitian	■									
2.	Perencanaan	■	■								
3.	Pelaksanaan Observasi	■	■								
4.	Pelaksanaan Wawancara	■	■								
5.	Pelaksanaan Dokumentasi	■	■								
6.	Pengolahan Data	■	■								
7.	Penyusunan Laporan	■	■								
8.	Proses Bimbingan		■								
9.	Kolokium		■								
10.	Perbaikan		■	■							
11.	Seminar Hasil				■						
12.	Perbaikan				■						
13.	Sidang Meja Hijau					■					
14.	Perbaikan					■					
15.	Laporan Akhir					■					

Sumber : Diolah Peneliti, 2023

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

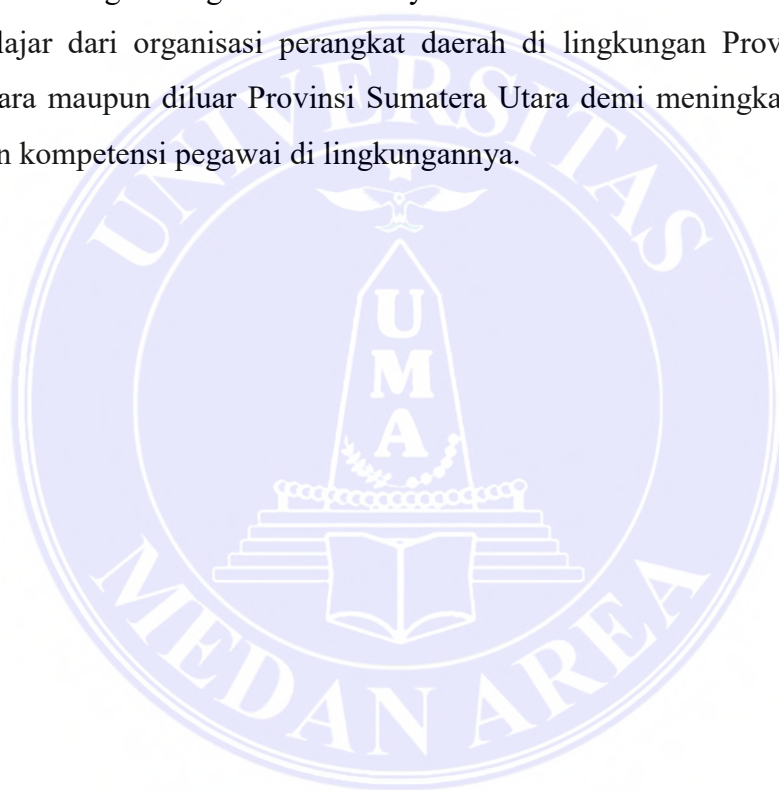
Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Implementasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara berdasarkan dari teori Edwards III dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara perlu dukungan dan komitmen menyeluruh untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Hal ini ditunjukkan dengan komitmen pimpinan dalam meningkatkan performa dan kompetensi personil dalam mengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas
2. Adanya faktor penghambat dari segi komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi menjadikan pertimbangan bagi BPSDM Provsu untuk terus berupaya melaksanakan program peningkatan kompetensi personil dalam mengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Humas melalui kolaborasi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan secara keseluruhan.

## 5.2. Saran

Saran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan pengguna praktis. Berdasarkan hasil penelitian penulis mengajukan beberapa saran, yaitu:

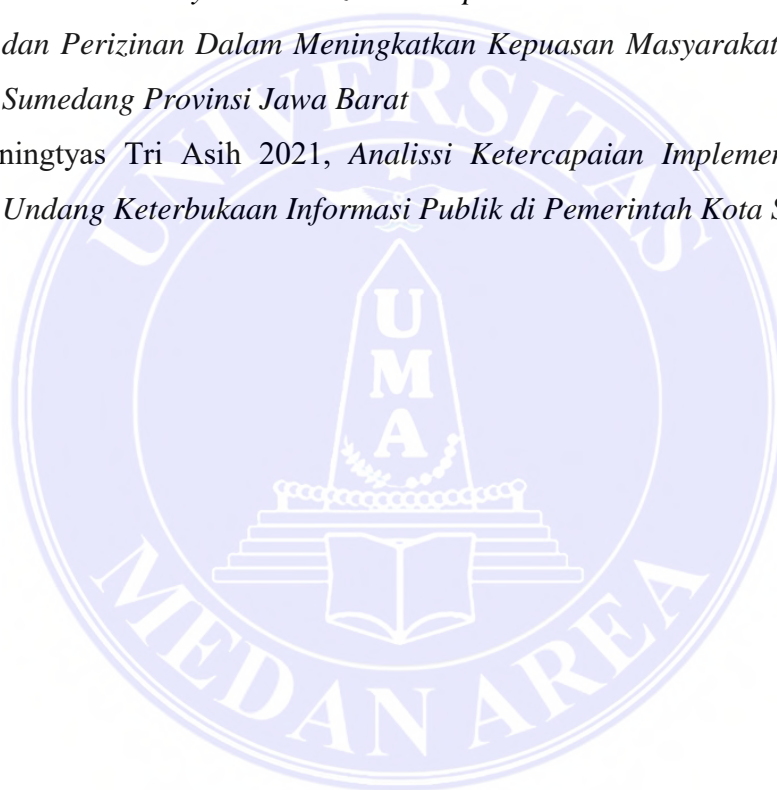
1. Kepala Badan sebagai pimpinan tertinggi pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara diharapkan bisa menindaklanjuti hambatan yang dapat mengganggu Implementasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi dalam meningkatkan pelayanan humas pada BPSDM Provsu.
2. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Utara harus belajar dari organisasi perangkat daerah di lingkungan Provinsi Sumatera Utara maupun diluar Provinsi Sumatera Utara demi meningkatkan performa dan kompetensi pegawai di lingkungannya.



## DAFTAR PUSAKA

- Abdul Wahab, Solichin (2008). *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Adi, Dewi. 2001. *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*, Fajar Mulia Surabaya.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (konsep. teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Alou Lani L.A 2021. *Efektivitas Program Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Utara*.
- Budi, Winarno. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS, Yogyakarta.
- Galih Pambayun Kuncoro. *Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat*;
- Hasibuan, Malayu S.P., 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Purnamasari Hanny 2017, *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi*;
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemertintah Provinsi Sumatera Utara.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. *Manajemen Sumber Day Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sabatier, Paul. 1983. *Implementation and Public Policy*. USA. Scott Foresman and Company.
- Smith, Andrew. 2000. *Training and Development In Australia*. Second Edition, Reed International Books Australia Pty Buuterworths. Australia.

- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Bandung;
- Tuba Lay Bahas Christofel. 2020 *Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*
- Wismaningtyas Tri Asih 2021, *Analissi Ketercapaian Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kota Semarang*.







# LAMPIRAN

## DAFTAR PERTANYAAN

### WAWANCARA TERKAIT IMPELEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN HUMAS DI BPSDM PROVSU

#### I. Data Responden

1. Nama :
2. Jabatan :
3. Usia :
4. Unit Kerja :

#### II. Daftar Pertanyaan :

1. Bapak /Ibu Bertugas di Divisi apa ?  
\_\_\_\_\_
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bertugas pada divisi tersebut ?  
\_\_\_\_\_
3. Bagaimana peran humas dalam menyampaikan informasi dan dokumentasi kegiatan di BPSDM Provsu ?  
\_\_\_\_\_
4. Bagaimana hubungan pengelola dengan divisi lain di BPSDM Provsu ?  
\_\_\_\_\_

5. Apakah sudah tersedia SOP dalam penyampaian informasi dan dokumentasi kegiatan di BPSDM Provsu ?

---

6. Apa saja yang sudah dilakukan oleh pengelola humas dalam penyampaian informasi ?

---

7. Apakah informasi yang disampaikan jelas dan mudah dipahami ?

---

8. Bagaimana peran humas dalam meningkatkan branding BPSDM Provsu ?

---

9. Apakah telah tersedia petugas humas yang berperan dalam menyampaikan informasi dan dokumentasi di BPSDM Provsu ?

---

10. Jika telah tersedia apakah sudah mendapat Pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan kompetensinya ?

---

11. Apakah telah tersedia anggaran dalam pengelolaan publikasi informasi dan dokumentasi ?

---

12. Jika sudah ada bagaimana realisasi serapan anggaran tersebut ?

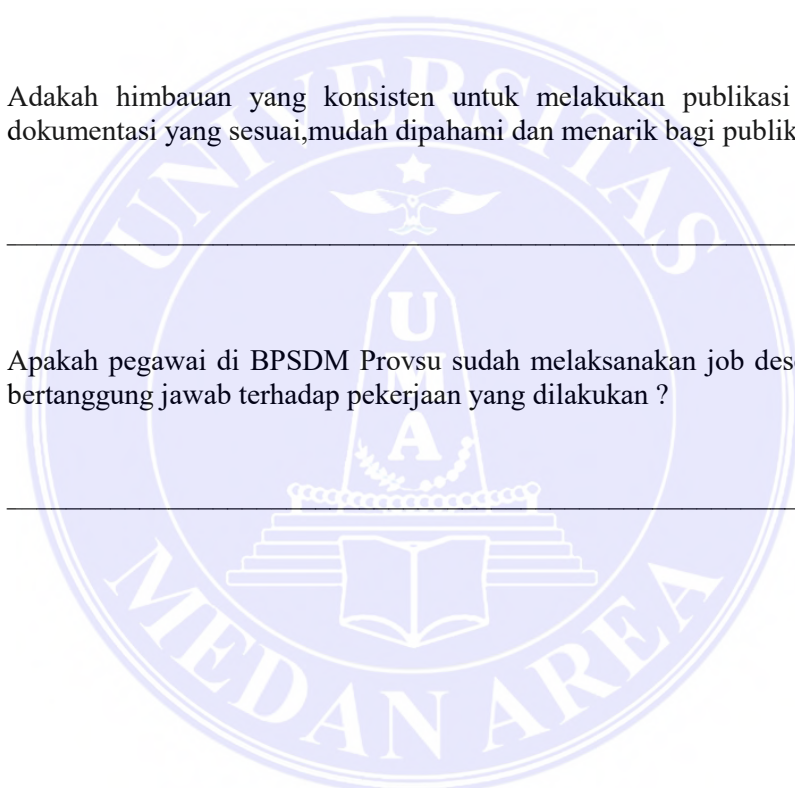
---

13. Adakah himbuan yang konsisten untuk melakukan publikasi informasi dan dokumentasi yang sesuai, mudah dipahami dan menarik bagi publik ?

---

14. Apakah pegawai di BPSDM Provsu sudah melaksanakan job descriptionnya dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan ?

---





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/11/23





Wawancara bersama dengan Bapak Tomy Harahap dan Bapak Ahmat Sopian Lubis selaku Informat Utama dan Informan Tambahan



Wawancara bersama dengan Ibu Aprilla Haslantini, Ibu Gadis Melani Rusli, Ibu Yurlinda, Ibu Herdiana Purba dan Ibu Siti Aisyah Selaku Informan Kunci dan Informan Tambahan



Wawancara dengan peserta pelatihan selaku informan tambahan

