



Peran Dinas Sosial Provinsi Banten Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat

Mohamad Machrus¹, Efriza^{2*}

1,2 Ilmu Pemerintahan Universitas Pamulang

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3153>

*Correspondence: Efriza

Email: efriza10099@unpam.ac.id

Received: 05-10-2025

Accepted: 16-11-2025

Published: 28-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *This study aims to analyze the role of the Social Service Office of Banten Province in realizing public information disclosure to improve the quality of public services. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing to obtain an in-depth understanding of the implementation of information transparency within the Banten Provincial Social Service Office. The results show that the Social Service Office of Banten Province has implemented several strategic measures to provide public access to information, including the development of digital-based information services, the establishment of direct information service centers, and the improvement of staff capacity in data and information management. These efforts have contributed positively to enhancing transparency and accountability in public service delivery. However, several challenges remain, such as limited human resources skilled in information technology, suboptimal utilization of digital platforms, and the absence of an integrated information system that supports efficient and comprehensive transparency. Overall, the findings indicate that public information disclosure at the Social Service Office of Banten Province has been carried out effectively, yet further system strengthening and resource improvement are needed to achieve optimal transparency and service quality.*

Keywords: *Social Service Office, Information Disclosure, Governance, Public Service.*

Pendahuluan

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Prinsip ini menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh informasi sebagai bagian dari hak asasi manusia. Melalui keterbukaan, pemerintah dituntut menyediakan informasi secara lengkap, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat (Sugiana, 2013). Dalam konteks ini, transparansi menjadi katalis bagi terciptanya pemerintahan yang bersih (*clean government*) sekaligus demokratis.

Keterbukaan Informasi Publik (KIP) merupakan prinsip dasar tata kelola pemerintahan yang menjamin hak warga negara untuk mengakses informasi terkait kegiatan pemerintahan. KIP berfungsi sebagai tolok ukur penting integritas demokrasi, karena keterlibatan publik yang aktif bergantung pada ketersediaan informasi yang terbuka dan mudah diakses. Negara-negara yang kurang transparan dalam penyebaran informasi seringkali menunjukkan rendahnya partisipasi dan akuntabilitas publik, yang pada

gilirannya dapat meningkatkan risiko pemerintahan yang otoriter (Ningrum & Priyatna, 2023).

Selain itu, keterbukaan informasi publik berfungsi sebagai instrumen untuk memperkuat mekanisme pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, kinerja lembaga publik, serta berbagai aktivitas yang memiliki implikasi terhadap kepentingan publik (Suryana, 2024). Keluarnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) menunjukkan komitmen pemerintah Indonesia untuk memastikan keterbukaan informasi publik. Menurut undang-undang tersebut, setiap badan publik, termasuk pemerintah daerah, bertanggung jawab untuk menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan mudah diakses kepada masyarakat.

Sebagai badan publik, Dinas Sosial Provinsi Banten memiliki tanggung jawab besar menyediakan informasi yang tepat, relevan, akurat, dan mudah diakses terkait program-program pelayanan sosial yang mereka jalankan. Selain itu, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2010 dan berbagai peraturan turunan di tingkat daerah memperkuat UU KIP. Peraturan Gubernur (Pergub) Banten Nomor 23 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Daerah adalah salah satunya. Ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi adalah kewajiban hukum bagi seluruh organisasi perangkat daerah (OPD), termasuk Dinas Sosial.

Keterbukaan informasi publik sangat penting mengingat kondisi sosial ekonomi Provinsi Banten yang masih menghadapi masalah kemiskinan. Jumlah penduduk miskin pada September 2024 tercatat sebanyak 777,49 ribu jiwa, atau 5,84% dari total penduduk, turun sebanyak 14,12 ribu dibandingkan Maret 2024 dan turun 48,64 ribu dibandingkan Maret 2023. Pada Maret 2024, jumlah penduduk miskin tercatat sebanyak 791,61 ribu jiwa, atau turun 34,5 ribu dibandingkan Maret 2023, menurut data yang dikumpulkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Banten (BPS Banten, 2024).

Meskipun terjadi penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, angka tersebut tetap menunjukkan bahwa masalah kemiskinan merupakan isu serius yang membutuhkan intervensi efektif dan transparan dari pemerintah daerah. Informasi mengenai kriteria penerima bantuan, mekanisme penyaluran, hingga hasil evaluasi program menjadi sangat penting agar masyarakat dapat mengakses layanan sosial dengan mudah dan tepat sasaran.

Dinas Sosial Provinsi Banten memegang peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi, khususnya dalam bidang pelayanan sosial. Selain menjalankan fungsi administratif, lembaga ini juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat mengetahui dan dapat mengakses kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan. Keterbukaan informasi di sektor sosial sangat krusial mengingat banyaknya program bantuan yang ditujukan untuk kelompok rentan, seperti masyarakat miskin, penyandang disabilitas, anak terlantar, dan kelompok marginal lainnya. Ketidakjelasan informasi dapat menimbulkan kesenjangan akses, bahkan berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam distribusi bantuan sosial.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara regulasi dan implementasi keterbukaan informasi. Tidak semua masyarakat mengetahui

hak mereka untuk memperoleh informasi publik, dan akses informasi sering kali terbatas pada media tertentu yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Di era digital saat ini, Dinas Sosial Provinsi Banten memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas keterbukaan informasi publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan website resmi, media sosial, maupun aplikasi layanan publik dapat menjadi sarana strategis untuk memperluas jangkauan informasi. Namun, pemanfaatan teknologi harus diimbangi dengan sosialisasi langsung kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan yang memiliki keterbatasan dalam mengakses teknologi digital. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan mengawasi jalannya program sosial menjadi faktor penting dalam memastikan efektivitas keterbukaan informasi publik.

Hasilnya menunjukkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana Dinas Sosial Provinsi Banten berkontribusi pada keterbukaan informasi publik sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Penelitian ini terutama berkonsentrasi pada sejauh mana keterbukaan informasi diterapkan, kendala yang dihadapi, dan strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan sosial.

Metodologi

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dasar penelitian kualitatif adalah yang menggunakan peneliti sebagai alat utama untuk mempelajari subjek dalam lingkungan alami. Metode ini menekankan pada pemaknaan mendalam daripada hanya menghasilkan generalisasi (Sugiyono, 2016), sehingga data yang diperoleh benar-benar menunjukkan nilai yang tersembunyi di balik fakta yang terlihat (Abdussamad, 2021). Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam (Moleong, 2004), metodologi kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa perilaku dan kata-kata.

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta, karakteristik, dan hubungan antara fenomena yang diteliti (Natsir, 2009). Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran Dinas Sosial Provinsi Banten dalam memberikan informasi publik yang jelas dan jujur kepada masyarakat.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data. Pertama, data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui wawancara dengan para informan. Kedua, data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dari berbagai referensi seperti buku, dokumen, peraturan, laporan, maupun tulisan lain yang relevan dengan fokus penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian sebagai sumber untuk memberikan keterangan tentang situasi dan kondisi yang berkaitan dengan latar belakang penelitian disebut informan

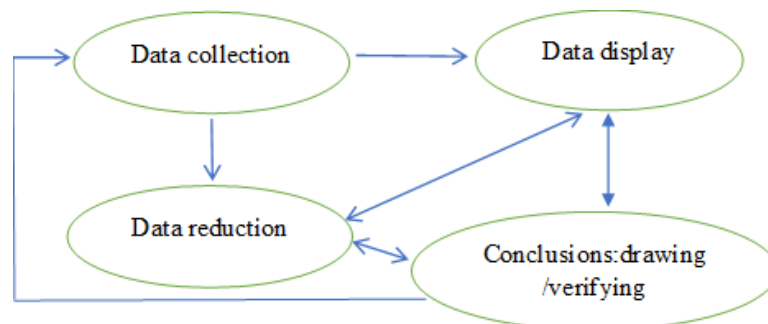
penelitian (Natsir, 2009). Mereka adalah pihak yang sangat memahami masalah yang sedang diteliti. Informan penting dalam penelitian ini adalah mereka yang dianggap memiliki pemahaman terbaik tentang masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan termasuk:

1. PPID Dinas Sosial Provinsi Banten
2. Akademisi dan Pengamat Kebijakan
3. Masyarakat sebagai pengguna layanan informasi

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah teknik sistematis yang digunakan peneliti untuk mengorganisasi data dan mengumpulkan informasi yang paling relevan atau penting untuk menyelesaikan masalah penelitian. Ini memungkinkan peneliti membuat kesimpulan yang valid. Data dalam penelitian kualitatif dikumpulkan dari berbagai sumber melalui triangulasi pengumpulan metode yang beragam dan dikumpulkan secara bertahap hingga mencapai titik kejenuhan data (Sugiyono, 2016).

Aktivitas dalam analisis data, yaitu, data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification (Sugiyono, 2016). Peneliti menggunakan model interaktif untuk melakukan analisis data. Model ini terdiri dari tiga bagian utama: reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan dan verifikasi kesimpulan (drawing conclusions/verifying conclusions). Berikut gambar alur teknik analisis data:



Gambar 1.1 Komponen Analisis data (Interactive Model) (Sugiyono, 2016)).

Berdasarkan ilustrasi pada gambar tersebut, jelas bahwa data lapangan tidak diberikan dalam bentuk numerik; sebaliknya, mereka menggambarkan hasil berdasarkan proses analisis dan interpretasi. Setelah mendiskusikan landasan teoretis dan temuan empiris dari penelitian, masalah yang muncul ditampilkan. Hasil ini digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan dan pilihan solusi yang relevan.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Peran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peran memiliki arti pemain sandiwara (film). Peran dalam bahasa Inggris disebut "*role*" maksudnya adalah "*person's task or undertaking*", berarti "tanggung jawab atau tugas dalam perusahaan atau karier

(Akbar, 2023). Soerjono Soekanto mengatakan bahwa peran adalah aspek yang selalu berubah dari kedudukan (status). Ketika seseorang memenuhi hak dan kewajiban yang diberikan oleh posisinya, seseorang dianggap menjalankan perannya (Solahudin et al., 2022). Kemudian menurut Siagian dalam (Takalawangen et al., 2019), Peran yang dimainkan seseorang dalam proses mencapai tujuan disebut peran. Sedangkan menurut (Torang, 2014), Peran juga dapat didefinisikan sebagai sekumpulan pola perilaku yang diharapkan seseorang untuk dilakukan dalam kehidupan bermasyarakat. Sementara itu, peran juga dapat didefinisikan sebagai aktivitas yang dilakukan seseorang selama suatu peristiwa atau keadaan tertentu.

Menurut Soerjono Soekanto dalam (Sheren et al., 2020), peran merupakan komponen dinamis dari kedudukan atau status seseorang. Ketika seseorang menjalankan hak dan kewajiban yang terkait dengan kedudukannya, ia sedang memenuhi perannya. Dalam suatu organisasi, setiap individu memiliki karakteristik unik yang memengaruhi cara mereka menjalankan tugas, tanggung jawab, dan kewajiban yang diberikan oleh organisasi atau lembaga.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa peran adalah sekumpulan tugas, tanggung jawab, dan perilaku yang dilakukan seseorang sesuai dengan status atau kedudukan mereka untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks keterbukaan informasi publik, Dinas Sosial berperan memastikan informasi disampaikan secara transparan, akurat, dan mudah diakses. Hal ini menciptakan pelayanan yang responsif, akuntabel, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap program dan kebijakan sosial yang dijalankan.

Pengertian Keterbukaan Informasi Publik

1. Keterbukaan

Salah satu indikator penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah penerapan keterbukaan informasi atau prinsip transparansi. Keterbukaan yang juga dimaknai transparansi suatu prinsip fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Ben Worthy (2010) menegaskan transparansi adalah perwujudan *good governance*. *"Transparency could create a 'virtuous circle' of increased legitimacy, democratic participation and trust that could be the breakthrough that eventually brings about a dynamic change in the government, politics, and even 'shape' of a nation"*.

Whorthy menjelaskan bahwa transparansi dapat menciptakan sebuah lingkaran kebaikan yang meliputi peningkatan legitimasi, partisipasi demokratis, serta tumbuhnya kepercayaan publik. Dipercaya bahwa ketiga komponen ini memiliki kemampuan untuk membuat kemajuan besar, yang pada gilirannya akan mendorong perubahan dalam pemerintahan, politik, dan bahkan bentuk negara (Alvioni et al., 2022).

Namun, menurut Harisson, transparansi didasarkan pada komunikasi informasi yang bebas. Pihak-pihak yang berkepentingan harus dapat mengakses semua proses pemerintahan, kinerja lembaga, dan berbagai informasi. Selain itu,

informasi harus memadai sehingga dapat dipahami dengan baik dan diawasi dengan baik (Rahimallah, & Ricky, 2023).

Dalam perspektif David Beetham, keterbukaan dapat dipahami sebagai proses penyampaian informasi yang faktual oleh pembuat kebijakan kepada masyarakat secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Tindakan ini bertujuan untuk memastikan tersampainya isu-isu yang menyangkut kepentingan bersama, termasuk ruang bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan, kritik, maupun saran (Sheren et al., 2020). Keterbukaan merupakan proses progresif yang melaluinya individu secara bertahap mengungkapkan informasi pribadi, bergerak dari rincian yang dangkal ke hal-hal yang lebih intim, bergantung pada tingkat kenyamanan dan derajat kepercayaan mereka (Murti & Paramita, 2025).

Keterbukaan bukan sekadar sebuah kewajiban administratif, tetapi lebih dari itu, merupakan sebuah komitmen moral dan etis yang diemban oleh para pengambil keputusan. Hal ini menjadi sangat penting, terutama di era informasi saat ini, di mana masyarakat semakin kritis dan menuntut transparansi dari pemerintah dan institusi publik.

Keterbukaan ini mencakup banyak hal, seperti pengelolaan anggaran, pengumuman kebijakan publik, dan tanggapan terhadap kritik dan rekomendasi publik. Misalnya, pemerintah harus memberikan informasi yang mudah dipahami tentang kebijakan baru yang berdampak pada masyarakat luas, seperti program bantuan sosial. Mempertahankan sikap terbuka akan memberikan rasa aman jika diterapkan secara konsisten dan komprehensif.

2. Informasi Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan informasi sebagai keterangan, pernyataan, gagasan, atau tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan melalui simbol tertentu. Menurut Kelly Rainer (2011), informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang memiliki makna bagi mereka yang menerimanya dan memberikan nilai untuk membantu proses pengambilan keputusan saat ini dan di masa depan. Sedangkan menurut Carlos Coronel dan Steven Morris (2016), informasi adalah produk dari pengolahan data mentah yang memiliki makna tertentu dan dapat digunakan untuk tujuan atau kebutuhan tertentu (Sano, 2020).

Pengolahan data menghasilkan hasil yang disebut informasi; namun, tidak semua hasil pengolahan data memiliki makna, nilai, atau kegunaan bagi seseorang (Darmawan & Kunkun, 2013). Informasi membantu orang memahami lebih baik dan mempelajari lebih banyak tentang masalah atau topik tertentu. Informasi dapat umum atau spesifik, tergantung pada konteksnya. Bisa disampaikan melalui berbagai macam media, seperti teks, audio, visual, atau kombinasi keduanya (Suryana, 2024). Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa informasi adalah

konsep umum yang mencakup segala bentuk data atau pesan yang dapat disampaikan dan dipahami.

Sementara itu, istilah publik merujuk pada semua orang, masyarakat umum, atau khalayak ramai (KBBI, [Https://kbbi.Web.Id](https://kbbi.web.id), diakses pada 10 Juni 2025 pukul 14:30 WIB). Informasi publik dapat dimaknai sebagai data yang berupa catatan historis yang disimpan dan diarsipkan tanpa maksud langsung untuk digunakan, namun dapat diambil kembali ketika diperlukan untuk pengambilan keputusan (Suyanto, 2000).

Menurut Undang-Undang 14 Tahun 2008, Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan diterima oleh Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan Badan Publik. Informasi publik meliputi dokumen yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi badan publik. Badan Publik merupakan lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, serta lembaga lain yang melaksanakan fungsi penyelenggaraan negara dengan pendanaan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

Informasi publik, berdasarkan landasan konseptual dan yuridis, didefinisikan sebagai data atau keterangan yang dihasilkan, dikelola, dan disimpan oleh Badan Publik dalam rangka penyelenggaraan negara. Secara terminologis, informasi publik merupakan pengetahuan yang bersifat umum dan dapat diakses oleh masyarakat, sedangkan secara yuridis sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, informasi publik mencakup seluruh dokumen yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Badan Publik.

Konsep keterbukaan informasi publik mengacu pada prinsip bahwa setiap individu memiliki hak untuk memperoleh informasi yang dikelola oleh badan publik. Tujuan dari keterbukaan ini adalah untuk mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Menurut (Sumarto, 2009), hak terhadap informasi adalah bagian yang esensial dalam mekanisme partisipatori. Transparansi diterapkan untuk mencapai nilai-nilai penting yang berkaitan dengan demokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (Lendong, 2021) memiliki beberapa tujuan utama. Pertama, undang-undang ini bertujuan untuk melindungi hak publik dalam mengakses informasi terkait kegiatan lembaga publik, yang mencakup proses perencanaan kebijakan, implementasi, dan pengambilan keputusan. Kedua, undang-undang ini bertujuan untuk mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan badan pemerintah. Ketiga, undang-undang ini berupaya untuk meningkatkan keterlibatan aktif warga negara dalam pengelolaan lembaga publik yang efektif, sehingga mendorong transparansi, efisiensi, akuntabilitas, dan kapasitas pengawasan yang memadai. Keempat, undang-undang ini bertujuan untuk memastikan bahwa publik mendapatkan informasi tentang alasan di balik kebijakan publik tertentu yang berdampak pada

segmen masyarakat yang luas. Kelima, undang-undang ini bertujuan untuk memajukan pengembangan ilmu pengetahuan dan berkontribusi pada upaya mencerdaskan masyarakat. Terakhir, undang-undang ini menyediakan kerangka acuan bagi badan publik dalam memberikan layanan informasi publik, dengan tujuan memastikan penyediaan informasi publik yang berkualitas tinggi (Sheren et al., 2020).

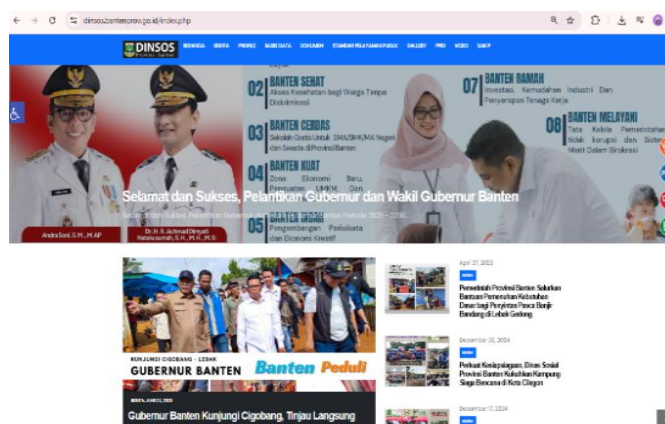
Keterbukaan informasi merupakan instrumen penting untuk memperkuat pengawasan publik serta meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik yang menggunakan anggaran negara. Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), terdapat tiga prinsip pokok yang harus dipenuhi, yakni: (1) seluruh informasi publik pada dasarnya terbuka dan dapat diakses, (2) informasi yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas, serta (3) akses informasi harus disediakan secara cepat, tepat waktu, dengan biaya terjangkau, dan melalui prosedur sederhana.

Berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, pelayanan publik menekankan pentingnya proses dan prosedur. Pengembangan, perencanaan, perumusan, dan penyusunan kebijakan dilakukan dengan fokus pada inklusivitas dan keterlibatan aktif para pemangku kepentingan. Di era otonomi daerah, kebijakan pelayanan publik mengadopsi pendekatan yang sangat strategis untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik memiliki kepentingan strategis yang signifikan dan dianggap sebagai prioritas untuk implementasi yang efektif (Sjafari & Yulianti, 2025).

Hasil dan Pembahasan

Peran Dinas Sosial Provinsi Banten Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi

Sebagai bagian dari penerapan prinsip pemerintahan yang baik, Dinas Sosial Provinsi Banten memiliki tanggung jawab strategis untuk memastikan bahwa informasi publik terbuka. Transparansi informasi terkait program, prosedur, dan alokasi anggaran berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat, pengurangan prasangka negatif, serta efisiensi pelayanan publik. Keterbukaan ini tidak hanya memenuhi kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik tidak hanya menjadi alat penting untuk meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas pemerintahan daerah. Dalam menyebarkan informasi, Dinas Sosial Banten menggunakan website resmi, portal PPID, dan berbagai platform media sosial seperti Instagram, TikTok, Twitter/X, dan YouTube. Kehadiran portal PPID memungkinkan masyarakat mengakses informasi secara cepat, terstruktur, dan terdokumentasi, sekaligus menyediakan mekanisme resmi untuk pengajuan permohonan informasi. Sementara itu, pemanfaatan media sosial berfungsi sebagai sarana informing dan consultation sesuai teori Ladder of Citizen Participation (Arnstein, 1969), yang memungkinkan masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memberikan tanggapan, saran, dan kritik.



Gambar 2. Website Dinas Sosial Provinsi Banten

Mekanisme formal, seperti pengajuan permohonan informasi melalui surat resmi dengan melampirkan identitas, mendukung tertib administrasi dan akuntabilitas publik. Setiap permintaan informasi terdokumentasi dengan baik sehingga dapat dipantau, dievaluasi, dan dipertanggungjawabkan. Prosedur ini mencerminkan standar pelayanan yang jelas, sekaligus menjaga kepastian hukum dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Secara keseluruhan, keterbukaan informasi publik di Dinas Sosial Banten berfungsi ganda: sebagai sarana pemenuhan hak masyarakat dan sebagai katalis peningkatan kinerja birokrasi. Upaya integratif melalui teknologi digital, portal PPID, dan media sosial menunjukkan langkah signifikan menuju pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, responsif, serta partisipatif. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat masih terbatas pada keterlibatan aktif dalam perumusan kebijakan dan hanya terbatas pada akses informasi dan konsultasi. Oleh karena itu, peningkatan partisipasi menuju tingkat kolaborasi merupakan langkah penting untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang demokratis.

Bentuk Pelayanan Dinas Sosial Provinsi Banten Terkait Keterbukaan Informasi Publik

Dinas Sosial Provinsi Banten menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan informasi publik dengan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010. Implementasi keterbukaan informasi dilakukan melalui penyampaian data secara berkala di situs resmi dan portal PPID, yang mencakup Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), laporan keuangan, informasi pengadaan barang/jasa, program dan kegiatan, LHKPN pejabat struktural, serta informasi bantuan sosial bagi kelompok rentan. Upaya ini mencerminkan prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagai mekanisme pengawasan publik.

Selain kanal digital seperti website dan media sosial (seperti Instagram, Facebook, Twitter/X, YouTube, dan TikTok), Dinas Sosial juga mengembangkan saluran non-digital. Ini termasuk billboard, leaflet, jaringan pendamping sosial (seperti PKH, TKSK, pendamping lansia dan disabilitas), dan relawan kebencanaan (seperti TAGANA dan Kampung Siaga Bencana). Strategi komunikasi multichannel ini merepresentasikan pendekatan inklusif dengan melibatkan masyarakat sebagai subjek aktif dalam penyebaran

informasi. Hal ini sejalan dengan teori New Public Service Denhardt & Denhardt (2007) yang menekankan fleksibilitas, kolaborasi, dan keberpihakan kepada warga. Selain itu, ini sejalan dengan teori difusi inovasi Rogers (2003), yang menekankan betapa pentingnya penyesuaian komunikasi berdasarkan ciri sosial-ekonomi masyarakat.

Namun, hasil observasi lapangan menunjukkan tidak ditemukannya leaflet dan billboard yang sebelumnya disebutkan pihak Dinas Sosial. Ketidaksesuaian ini mengindikasikan adanya keterbatasan dalam alokasi sumber daya maupun efektivitas penyebaran informasi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi bagi kelompok masyarakat yang belum terjangkau media digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem monitoring dan evaluasi agar setiap program keterbukaan informasi dapat diverifikasi secara nyata serta memastikan prinsip transparansi dan aksesibilitas benar-benar terwujud dalam praktik pelayanan publik.

Tantangan dan Kendala Dinas Sosial Banten dalam Mewujudkan Informasi Publik

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Dinas Sosial Provinsi Banten diminta untuk memastikan keterbukaan informasi publik. Namun, implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan. Hambatan utama terletak pada pengelolaan konten di kanal komunikasi publik, seperti website dan media sosial, yang belum dikelola secara optimal. Tingginya permintaan informasi dengan tingkat urgensi yang beragam menuntut manajemen informasi yang lebih efisien. Selain itu, ketidakpahaman masyarakat terkait informasi yang dapat diberikan turut menimbulkan stigma negatif seolah-olah Dinas Sosial kurang terbuka.

Dari sisi internal, kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan anggaran, belum tersedianya call center atau hotline khusus, serta rendahnya kompetensi sumber daya manusia yang fokus pada pengelolaan informasi publik. Kondisi ini berdampak pada fragmentasi jalur komunikasi, kurang terdokumentasinya permohonan informasi, dan rendahnya daya tanggap (*responsiveness*) serta keandalan (*reliability*) pelayanan informasi.

Dari sisi eksternal, masyarakat menilai bahwa informasi program dan layanan sosial jarang disosialisasikan secara terbuka, lebih banyak beredar melalui jalur informal, dan sering tidak diperbarui di kanal resmi. Hal ini menimbulkan kesenjangan informasi (*information inequality*) yang berimplikasi pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam program sosial.

Hasil pemantauan Komisi Informasi Provinsi Banten turut menguatkan temuan ini, di mana Dinas Sosial dinilai sebagai salah satu OPD yang paling tertutup dalam penyediaan informasi publik (*TitikNol.com*, 2024). Masalah keterbukaan informasi juga tercermin pada sulitnya akses data anggaran serta belum memadainya sarana teknologi informasi (*Perspektif Pikiran Rakyat*, 2024). Keterlambatan pembaruan data di laman resmi memperburuk kondisi, sehingga masyarakat sering kesulitan memperoleh informasi faktual terkait prosedur layanan.

Secara teoretis, transparansi merupakan pilar utama *good governance* yang mencakup prinsip keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan keadilan (United National Development Program, 1997). Rendahnya transparansi pada Dinas Sosial Banten

menunjukkan lemahnya kapasitas institusional dalam memenuhi prinsip-prinsip tersebut. Untuk itu, diperlukan strategi terpadu berupa penguatan sistem teknologi informasi, peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan, serta pembangunan mekanisme komunikasi yang lebih proaktif dan partisipatif. Dengan langkah-langkah tersebut, keterbukaan informasi publik dapat terwujud lebih optimal sehingga kepercayaan masyarakat terhadap institusi dapat ditingkatkan.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Agus Setiawan, Dadang Sugiana, J. N. M. (2013). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Kajian Komunikasi, Departemen Ilmu Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran*, 2.
- Akbar, A. (2023). Analisis Peran Administrasi Biro Umum Terhadap Pencapaian Kinerja Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1, 2.
- Alvioni, A. T., Darto, & Bonti. (2022). Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(1), 152–160.
- Arnstein, O. (1969). Arnstein's Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*.
- Deni Darmawan & Kunkun Nur Fauzi. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. PT Rosda Karya.
- Dua OPD Pemprov Banten Disebut Paling Terutup Membagikan Informasi Publik. (2024). Titik Nol. <https://titiknol.co.id/pemerintahan/dua-opd-pemprov-banten-disebut-paling-terutup-membagikan-informasi-publik>
- KBBI, <https://kbbi.web.id>. (n.d.).
- Lendong, R. N. (2021). Executive Summary Survei Indeks Keterbukaan Informasi Publik 2021 Executive. *Komisioner Bidang Penelitian Dan Dokumentasi Komisi Informasi Pusat*, 1(3), 1–74.
- Moleong, L. . (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya.
- Murti, B. B. S., & Paramita, S. (2025). Tahapan Self-Disclosure Pengguna Fitur LINE Nearby di Aplikasi LINE untuk Menemukan Teman. *Prologia*, 9(1), 75–83.
- Natsir. M. (2009). *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Ningrum, S., & Priyatna, C. C. (2023). Development of the implementation of public information disclosure by regional governments in Indonesia : a systematic literature review. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 1091–1103.
- Perspektif Pikiran Rakyat*. (2024). <https://perspektif.pikiran-rakyat.com/daerah/pr-4018870169/dinsos-dan-perkim-banten-dinilai-tertutup-publik-sulit-akses-informasi-krusial>
- Rahimallah, M. T. A., & Ricky, R. (2023). Keterbukaan Informasi Publik: Holistikasi Dan Akselerasi Good Governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12 (2), 62–75. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.291>.
- Sano, A. V. D. (2020). *Beberapa Definisi Tentang Data, Informasi, dan Sistem Informasi Menurut Beberapa Ahli*. Binus University. <https://binus.ac.id/malang/2020/12/beberapa->

- definisi-tentang-data-informasi-dan-sistem-informasi-menurut-beberapa-ahli/
Sheren, O., Kapahang, E., Mingkid, D. E., Kalesaran, M. E. R., Sos, S., & Kom, M. I. (2020). *Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Minahasa*.
Sheren, O., Kapahang, E., Mingkid, D. E., Kalesaran, M. E. R., Sos, S., & Kom, M. I. (n.d.). *Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara*.
- Sjafari, A., & Yulianti, R. (2025). Implementasi Akses Keterbukaan Informasi Publik Era Digital Pada Perumdam Tirta Berkah Pandeglang Pendahuluan. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 1(11), 52–63.
- Solahudin, D. S., Sagita, N. I., & Sutisna, J. (2022). Optimalisasi Peran Litbang Dalam Mewujudkan Kegiatan Litbang Satu Pintu Di Kota Bandung. *JANITRA : Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 2(2), 302–308.
- Statistik, B. P., & Banten, P. (2024). *Penyedia Data Statistik Berkualitas Untuk Indonesia Maju*. Badan Pusat Statistik%0AProvinsi Banten%0A
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfa Beta.
- Sumarto, H. S. . (2009). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Yayasan Obor Indonesia.
- Suryana, A. Y. (2024). Pengelolaan Informasi di era digital. *Jurnal Lemhanas*.
- Suyanto, M. (2000). *Teknologi Informasi Mengubah Strategi Bersaing*. STMIK AMIKOM Yogyakarta.
- Takalawangen, M., Mantiri, M., Monintja, D., & Selatan, K. T. (2019). Peran Pemerintah Dalam Pemberdayaan Pemuda Di Desa (Lesabe Tabukan Selatan Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–13.
- Torang, S. (2014). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya Perubahan Organisasi)*. Alfa Beta.
- United National Development Program. (1997). *Undp 1997. UNDP Governance Policy Paper*.