

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN  
KABUPATEN BULUNGAN KALIMANTAN UTARA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik**



Windi Nur Indah Astina

NIM. 2210411220020

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2025**



## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windi Nur Indah Astina  
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 08 Agustus 2004  
NIM : 2210411220020  
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Cendrawasih gg. Kasturi RT.46 RW.17 Tanjung  
Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 Desember 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Windi Nur Indah Astina

NIM. 2210411220020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal Dua Belas bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6971 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 3 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Windi Nur Indah Astina  
NIM : 2210411220020  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 08.30 wita s/d selesai  
Nilai : 82 / A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 12 Desember 2025

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Windi Nur Indah Astina

1. ketua : Dr. Taufik Arbain, M.Si  
(  )
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP  
(  )
3. Anggota : Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506191999032002

## ABSTRAK

**Windi Nur Indah Astina. 2210411220020. Kualitas Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persandian Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara.** Di bawah Bimbingan Taufik Arbain.

Penelitian ini berangkat dari permasalahan mengenai rendahnya nilai keterbukaan informasi publik Kalimantan Utara yakni 39,9% jauh dibawah angka Nasional, termasuk pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (DKIP) Kabupaten Bulungan sebagai PPID Utama dengan nilai 10,36 sehingga terqualifikasi “Tidak Informatif”. Kualitas pelayanan informasi publik merupakan aspek penting dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi di lingkungan pemerintah daerah, upaya pemenuhan kebutuhan informasi publik dilakukan melalui penyediaan layanan yang mudah diakses, cepat, akurat dan valid, sesuai amanat UU Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID Utama memegang peran sentral yang bertanggung jawab penuh dalam mengelola, menyediakan dan mendistribusikan informasi publik kepada masyarakat, serta menjadi koordinator bagi seluruh PPID pembantu di masing-masing OPD.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif guna memberikan gambaran dan penjelasan secara rinci sesuai dengan kondisi nyata pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (DKIP) Kabupaten Bulungan. Sumber data terdiri dari data primer melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder yang diperoleh dari Undang-Undang, dokumen, buku atau laporan. Pengolahan data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Informasi Publik pada DKIP Kabupaten Bulungan sudah berjalan cukup baik, pelayanan informasi dilaksanakan sesuai SOP dan didukung oleh sikap pegawai yang responsif, ramah, penggunaan berbagai media komunikasi untuk memberikan kemudahan akses, serta menjamin validitas informasi. Namun, masih terdapat kelemahan pada dimensi *Tangibles* dan *Reliability* yang mengalami kendala, seperti website PPID yang tidak dapat diakses akibat peretasan, data informasi publik yang tidak lengkap serta tidak mutakhir, dan beban kerja SDM yang tidak sebanding dengan kapasitas pegawai. Selain itu, ketidaksiapan OPD dalam menyusun dan menyerahkan Daftar Informasi Publik menyebabkan pelayanan menjadi kurang cepat dan kurang optimal. Dalam hal ini diperlukan, penguatan pemeliharaan dan keamanan sistem website PPID, penambahan dan peningkatan sumber daya manusia, serta penguatan koordinasi antarperangkat daerah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Informasi Publik, Administrasi Publik.

## **ABSTRACT**

*Windi Nur Indah Astina. 2210411220020. Quality of Public Information Services at the Communication, Information, and Encryption Agency of Bulungan Regency, North Kalimantan. Under the Guidance of Taufik Arbain.*

*This Research originates from the issue of low public information disclosure in North Kalimantan, which stand at 39,9% far below the National average, including in the Communication, Information and Encryption Agency (DKIP) of Bulungan as the main PPID with a score of 10,36 qualifying it as “Not Informative”. The quality of public information services is an important aspect in realizing transparency, accountability, and openness of information in the local government environment, Regency. Efforts to meet public information needs are carried out through the provision of services that are easily accessible, fast, accurate, and valid in accordance with the mandate of Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure. The Main PPID plays a central role as the party fully responsible for managing, providing, and distributing public information to the community, as well as coordinating all assistant PPIDs in each OPD.*

*The research method used in this study is descriptive qualitative to provide a detailed description and explanation in accordance with the actual conditions of public information services at the Bulungan Regency Communication, Informatics and Coding Agency (DKIP). The data sources consist of primary data obtained through observation and interviews, as well as secondary data obtained from laws, documents, books, or reports. Data processing was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and making a conclusion.*

*The results of the study show that the quality of public information services at the Bulungan Regency DKIP is in the fairly good. Information Services are carried out in accordance with SOPs and are supported by the responsive and friendly attitude of employees, the use of various communication medias to provide easy access and the assurance of information validity. However, the dimensions of Tangibles and Reliability are not yet optimal due to several obstacles, such as the PPID website being inaccessible due to hacking, incomplete and outdated public information data, and a workload that is not commensurate with the capacity of the employees. In addition, the unpreparedness of OPDs in compiling and submitting Public Information Lists has resulted in slower and less than optimal service delivery. In this case, it is necessary to strengthen the maintenance and security of the PPID website system, increase and improve human resources, and strengthen coordination between regional agencies.*

**Keyword :** *Service Quality, Public Information, Public Administration*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara” ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak sedikit penulis menghadapi kesulitan dan hambatan baik teknis maupun non teknis. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada penulis, skripsi ini berhasil diselesaikan dengan tepat waktu.

Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, Msi selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Seluruh Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
5. Bapak Siderratul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Administrasi Publik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Dr. Taufik Arbain, M. Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan pengetahuan kepada penulis dengan sabar untuk menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis guna melakukan perbaikan skripsi;
8. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis guna melakukan perbaikan skripsi;
9. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan;
10. Ibu Hj. Andriana, SH. M.A.P selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan yang saya hormati karena telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansi.

11. Seluruh pegawai dan staf Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan yang berkenan membantu penulis dalam memperoleh data.
12. Orang tua Penulis, Mama dan Abah yang sangat penulis sayangi dan cintai. Selama ini telah mendoakan, memberikan dukungan, semangat serta nasehat agar penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dan perkuliahan tepat waktu. Perjuangan, kasih sayang dan segala do'a yang dipanjatkan begitu berarti sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini, mudah-mudahan pencapaian ini dapat membuat Mama dan Abah bahagia serta bangga.
13. Saudara/saudari penulis yang telah memberikan dukungan, nasehat dan menghibur penulis agar semangat menjalani perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi, begitu besar pengaruh positif yang telah kalian berikan bagi penulis.
14. Teman-teman kuliah seperjuangan penulis, yakni Amalia, Annisa, dan Rahma yang selalu membantu, mendukung dan menghibur penulis disaat mengalami kesulitan dan hambatan. Banyak kesulitan yang kita lalui bersama, tapi banyak pula kebahagiaan yang telah kita lalui bersama.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu telah membantu dan memberikan semangat, serta do'a kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
16. Grup RIIZE, khususnya kepada salah satu member, Song Eunseok. Motivasi datang dari hal-hal kecil, tak terkecuali dari konten, performa dan lagu yang

telah memberikan semangat maupun hiburan kepada penulis saat masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.

17. Terakhir, kepada diri saya sendiri atas kerja keras dalam menyelesaikan skripsi ini, meski diiringi berbagai hambatan dan tantangan penulis bersyukur bisa bertahan hingga berhasil menyelesaikannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan baik dalam penyajian materi, sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa, sehingga skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, sangat diperlukannya kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki kekurangan dan kelemahan yang ada. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna di kemudian hari untuk semua kalangan di masyarakat, Aamiin Ya Rabbal'Alaamiin.

Banjarmasin, 12 Desember 2025

Windi Nur Indah Astina

2210411220020

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Konsep Teoritis .....	19
2.2.1 Konsep Administrasi Publik .....	19
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	35
2.2.3 Konsep Informasi Publik .....	40
2.2.4 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) .....	50
2.3 Kerangka Pemikiran .....	54

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	55
3.2 Tipe Penelitian.....	55
3.3 Lokasi Penelitian .....	56
3.4 Sumber Data dan Instrumen .....	57
3.5 Informan Penelitian.....	59
3.6 Pengumpulan Data.....	60
3.7 Pengolahan Data.....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	64
4.1.1 Gambaran Umum Instansi .....	64
4.1.2 Aspek Geografis .....	65
4.1.3 Visi dan Misi .....	66
4.1.4 Struktur Instansi.....	67
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan.....	71
4.1.6 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).....	73
4.2 Uraian Temuan Penelitian.....	74
4.2.1 Kualitas Pelayanan Informasi Publik.....	74
4.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan .....	94
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>101</b>
5.1 Kualitas Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan.....	101

5.1.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	101
5.1.2	<i>Reliability</i> (Keandalan) .....	103
5.1.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	105
5.1.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	106
5.1.5	<i>Emphaty</i> (Empati).....	107
5.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan .....	108
5.2.1	Masalah Pemeliharaan dan Keamanan Sistem Website PPID .....	108
5.2.2	Keterbatasan Sumber Daya Manusia .....	109
5.2.3	Ketidaksiapan Data Informasi dari OPD .....	110
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>114</b>
6.1	Kesimpulan.....	114
6.2	Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>118</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>121</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.....	3
Tabel 1.2 Nilai Hasil Monev Keterbukaan Informasi Publik DKIP Kabupaten Bulungan Tahun 2024.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.2 Diferensiasi Paradigma OPA, NPM dan NPS .....	30
Tabel 4.1 Status Kepegawaian DKIP Kabupaten Bulungan .....	69
Tabel 4.2 Pangkat/Gol. Ruang PNS DKIP Kabupaten Bulungan .....	69
Tabel 4.3 Tingkat Jabatan PPPK DKIP Kabupaten Bulungan.....	70
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Pegawai DKIP Kabupaten Bulungan .....	70
Tabel 4.5 Jumlah Pemohon Informasi dan Pemberian Informasi Tahun 2024 .....	78
Tabel 4.6 Jumlah Kerjasama Media .....	90
Tabel 5.1 Matrix Analisis Hasil dan Pembahasan Temuan Penelitian.....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	54
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif .....	61
Gambar 4.1 Kantor DKIP Kabupaten Bulungan .....	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DKIP Kabupaten Bulungan.....	66
Gambar 4.3 Desk Pelayanan Informasi.....	76
Gambar 4.4 Bulungan Interaktif.....	90
Gambar 4.5 Website PPID Bulungan .....	94