

PERAN ASISTEN ADMINISTRASI DALAM MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABUPATEN PIDIE

Ricky Muliawan Hansyar¹, Halimah², Al Asri Abubakar³

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Jabal Ghafur, Sigli, Indonesia

³Program Studi Agribisnis, Universitas Jabal Ghafur, Sigli, Indonesia

*Corresponding author: rickymuliawanhansyar@gmail.com

Abstrak

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, sekaligus memastikan pengelolaan informasi dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam konteks tersebut, asisten administrasi memiliki peran strategis karena terlibat langsung dalam pengelolaan dokumen, arsip, dan pelayanan informasi di lingkungan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran asisten administrasi dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan peran tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data akan diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu asisten administrasi, kepala bagian, dan pejabat terkait. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, meliputi kegiatan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran asisten administrasi dalam mendukung keterbukaan informasi publik serta menjadi bahan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Kata Kunci: Keterbukaan Informasi Publik, Asisten Administrasi, Pemerintah Daerah, Transparansi, Akuntabilitas.

Abstract

Public information disclosure is one of the main principles in the implementation of transparent and accountable governance, as mandated by Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure. Local governments are required to provide information that is easily accessible to the public while ensuring that information management is carried out in accordance with applicable regulations. In this context, administrative assistants play a strategic role because they are directly involved in the management of documents, archives, and information services within the government environment. This study aims to analyze the role of administrative assistants in realizing public information disclosure within the Secretariat of Pidie Regency, as well as to identify the factors that support and hinder the implementation of this role. This study is planned to use a qualitative approach with a descriptive method. Data will be obtained through in-depth interviews, observations, and documentation studies with informants selected purposively, namely administrative assistants, heads of divisions, and relevant officials. The data analysis process in this study will use the interactive model developed by Miles and Huberman, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study are expected to provide a comprehensive overview of the role of administrative assistants in supporting public information disclosure and to serve as recommendations for local governments in improving transparency and accountability in governance.

Keywords: Public Information Disclosure; Administrative Assistant; Local Government; Transparency; Accountability; Pidie Regency Secretariat.

1. PENDAHULUAN

Transparansi informasi kepada masyarakat menjadi salah satu unsur penting dalam pelaksanaan pemerintahan yang demokratis serta berorientasi pada akuntabilitas publik. Dalam perkembangan administrasi publik modern, informasi tidak lagi dipahami semata-mata sebagai dokumen administratif internal pemerintah, melainkan sebagai hak dasar warga negara yang dijamin oleh konstitusi dan peraturan perundang-undangan. Hak atas informasi menjadi sarana penting bagi masyarakat untuk mengetahui, memahami, serta mengawasi jalannya pemerintahan. Dengan adanya akses informasi yang memadai, masyarakat dapat menilai apakah pemerintah telah menjalankan kewenangan dan tanggung jawabnya sesuai dengan prinsip hukum, keadilan, dan kepentingan publik. Adam (2026). menemukan bahwa keterbukaan informasi publik berpengaruh terhadap meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Dalam perspektif demokrasi, keterbukaan informasi publik memiliki hubungan yang sangat erat dengan prinsip kedaulatan rakyat dan partisipasi masyarakat. Demokrasi tidak hanya dimaknai sebagai proses pemilihan umum, tetapi juga sebagai mekanisme berkelanjutan yang memungkinkan masyarakat terlibat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi masyarakat hanya dapat terwujud secara bermakna apabila didukung oleh akses informasi yang akurat dan transparan. Tanpa keterbukaan informasi, masyarakat akan kesulitan memberikan masukan, kritik, maupun pengawasan terhadap kebijakan publik, sehingga kualitas demokrasi menjadi lemah. Held (2006) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa keterbukaan informasi menjadi elemen penting dalam memperkuat legitimasi demokrasi dan meningkatkan keterlibatan publik dalam kebijakan pemerintahan.

Keterbukaan informasi publik juga merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Pemerintahan yang terbuka memungkinkan terciptanya transparansi dan akuntabilitas, di mana setiap kebijakan dan tindakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa transparansi informasi publik berfungsi sebagai instrumen pengendalian sosial yang dapat mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam birokrasi pemerintahan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa lembaga pemerintahan yang menerapkan prinsip transparansi memiliki tingkat akuntabilitas publik yang lebih baik dibandingkan lembaga yang masih tertutup.

Di Indonesia komitmen negara terhadap keterbukaan informasi publik secara yuridis telah ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini memberikan jaminan hukum bagi setiap warga negara untuk memperoleh informasi dari badan publik serta menetapkan kewajiban badan publik untuk menyediakan, mengelola, dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat, dan sederhana. Kehadiran Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Penelitian Pratama (2019) menemukan bahwa penerapan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan informasi pada instansi pemerintah daerah.

Meskipun secara normatif keterbukaan informasi publik telah diatur secara jelas, implementasinya dalam praktik pemerintahan masih menghadapi berbagai tantangan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat badan publik yang belum sepenuhnya memahami substansi dan mekanisme pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Aparatur pemerintah dalam beberapa kasus masih memandang informasi sebagai milik internal organisasi yang tidak mudah dibuka kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan masih kuatnya budaya birokrasi tertutup yang bertentangan dengan semangat keterbukaan informasi publik. Sutopo (2020) menemukan bahwa rendahnya pemahaman aparatur terhadap regulasi keterbukaan informasi menjadi salah satu faktor penghambat transparansi pelayanan publik di daerah.

Sekretariat Kabupaten Pidie sebagai unsur staf pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam mendukung tugas dan fungsi kepala daerah. Sekretariat Kabupaten bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, koordinasi antarperangkat daerah, serta pengelolaan dokumen dan informasi strategis. Berbagai kebijakan, keputusan, dan aktivitas pemerintahan daerah dikelola dan didistribusikan melalui Sekretariat Kabupaten. Kualitas keterbukaan informasi publik di Kabupaten Pidie sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem administrasi dan kinerja aparatur yang berada di lingkungan Sekretariat Kabupaten. Sedarmayanti (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas administrasi pemerintahan berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan publik dan transparansi birokrasi.

Dalam sistem administrasi pemerintahan daerah, asisten administrasi merupakan aparatur yang memiliki peran penting pada tingkat operasional. Asisten administrasi terlibat langsung dalam proses pencatatan, pengarsipan, klasifikasi dokumen, pendistribusian surat, serta pelayanan administratif lainnya. Husna (2021) menyatakan bahwa aparatur administrasi tingkat operasional merupakan ujung tombak dalam kelancaran pelayanan publik karena mereka berhadapan langsung dengan proses administratif yang menjadi dasar pengambilan keputusan dan penyediaan informasi. Penelitiannya juga menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur administrasi dalam mengelola dokumen dan informasi.

Dalam konteks keterbukaan informasi publik, peran asisten administrasi menjadi semakin strategis. Asisten administrasi sering kali menjadi pihak pertama yang mengelola dokumen dan data yang berpotensi menjadi informasi publik. Pemahaman asisten administrasi terhadap prinsip keterbukaan informasi publik, ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, serta standar operasional prosedur pelayanan informasi menjadi faktor penentu dalam kualitas keterbukaan informasi publik. Kesalahan dalam pencatatan, keterlambatan pengarsipan, atau ketidaktepatan klasifikasi informasi dapat menghambat hak masyarakat dalam memperoleh informasi publik. Penelitian Rahman (2022) menunjukkan bahwa ketidaksiapan aparatur administrasi dalam pengelolaan dokumen digital menyebabkan lambatnya pelayanan informasi kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga membawa implikasi penting terhadap pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Penerapan e-government mendorong pemerintah daerah untuk memanfaatkan teknologi digital dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan publik. Digitalisasi diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi melalui penyediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi juga menuntut aparatur, termasuk asisten administrasi, untuk memiliki kompetensi digital dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan sistem kerja berbasis

teknologi. Indrajit (2016) menemukan bahwa penerapan e-government dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mempercepat akses masyarakat terhadap informasi pemerintahan.

Dalam praktiknya, transformasi digital di lingkungan birokrasi pemerintahan daerah masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana teknologi, kurangnya pelatihan bagi aparatur, serta resistensi terhadap perubahan pola kerja konvensional. Heeks (2018) menjelaskan bahwa kegagalan implementasi e-government sering kali disebabkan oleh ketidaksiapan sumber daya manusia dan lemahnya manajemen perubahan. Penelitiannya menunjukkan bahwa banyak program digitalisasi pemerintahan di negara berkembang belum berjalan optimal karena keterbatasan kompetensi aparatur dan infrastruktur teknologi.

Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik tidak hanya bergantung pada regulasi dan kebijakan formal, tetapi juga sangat ditentukan oleh peran dan kapasitas aparatur yang terlibat langsung dalam pengelolaan informasi. Asisten administrasi berada pada posisi strategis sekaligus menentukan karena mereka menjadi penghubung antara sistem administrasi internal pemerintah dengan kebutuhan informasi masyarakat. Optimalisasi peran asisten administrasi menjadi kunci dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik yang efektif dan berkelanjutan. Penelitian Sari (2021) menemukan bahwa peningkatan kapasitas aparatur administrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan informasi publik di instansi pemerintah daerah.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai keterbukaan informasi publik masih didominasi oleh pendekatan normatif dan kelembagaan. Dwiyanto (2017) dan Mardiasmo (2018) lebih menekankan keterbukaan informasi sebagai prinsip tata kelola pemerintahan, sementara Rohman (2019) mengkaji implementasi keterbukaan informasi pada tingkat pemerintah daerah secara umum. Hasil penelitian Rohman (2019) menunjukkan bahwa implementasi keterbukaan informasi publik masih belum optimal akibat lemahnya koordinasi administrasi dan rendahnya kesiapan aparatur dalam pelayanan informasi publik.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran asisten administrasi dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Selain memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu administrasi negara, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan informasi publik sebagai bagian dari upaya mewujudkan good governance.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran asisten administrasi dalam mendukung keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai kondisi nyata yang terjadi di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan aktivitas administrasi dan pelayanan informasi publik. Penelitian Sari (2021) menemukan bahwa pendekatan kualitatif efektif digunakan untuk mengkaji proses pelayanan publik karena mampu menggambarkan kondisi empiris secara mendalam.

Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini tidak bertujuan untuk mengukur fenomena secara statistik, melainkan memahami makna, proses, serta dinamika yang terjadi dalam pelaksanaan peran asisten administrasi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali pengalaman, pandangan, serta praktik kerja asisten administrasi dalam menjalankan tugas sehari-hari, terutama dalam pengelolaan dokumen dan penyediaan informasi publik. Penelitian Rahman (2020) menunjukkan bahwa metode kualitatif mampu memberikan pemahaman yang lebih rinci mengenai perilaku aparatur dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kondisi yang terjadi di lapangan. Metode ini membantu peneliti menyusun hasil penelitian secara terstruktur sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai objek penelitian.

Penelitian Hidayat (2022) menemukan bahwa metode deskriptif dapat menjelaskan kondisi pelayanan publik berdasarkan fakta dan fenomena yang terjadi di lingkungan pemerintahan. Adapun fokus penggambaran dalam penelitian ini meliputi beberapa aspek berikut:

a. Pelaksanaan peran asisten administrasi

Aspek ini menggambarkan bagaimana asisten administrasi menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam pengelolaan administrasi, pengarsipan dokumen, serta pelayanan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Penelitian Maulana (2021) menemukan bahwa pengelolaan administrasi yang tertib berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan informasi publik.

b. Faktor-faktor yang memengaruhi keterbukaan informasi publik

Aspek ini menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan keterbukaan informasi publik, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat, seperti pemahaman aparatur, sistem administrasi, serta kondisi sarana dan prasarana. Penelitian Firmansyah (2023) menunjukkan bahwa kompetensi aparatur dan dukungan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas keterbukaan informasi publik.

c. Upaya peningkatan peran asisten administrasi

Aspek ini menguraikan upaya yang dilakukan oleh instansi maupun aparatur dalam meningkatkan peran asisten administrasi agar keterbukaan informasi publik dapat berjalan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian Kurniawan (2022) menemukan bahwa pelatihan aparatur dan penguatan sistem administrasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di instansi pemerintah.

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Analisis dilakukan dengan menelaah data secara mendalam, mengelompokkan informasi sesuai fokus penelitian, serta menafsirkan makna dari setiap temuan yang diperoleh di lapangan. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami. Penelitian Nugraha (2021) menemukan bahwa analisis data kualitatif mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena administrasi dan pelayanan publik.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur administrasi yang bekerja di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Aparatur administrasi tersebut dipilih sebagai populasi penelitian karena memiliki keterlibatan langsung maupun tidak langsung dalam proses pengelolaan dokumen, pengarsipan, serta penyediaan dan pelayanan informasi publik. Seluruh aktivitas administrasi yang berkaitan dengan informasi publik, mulai dari pencatatan, pengolahan, penyimpanan, hingga pendistribusian informasi, berada dalam lingkup tugas dan tanggung jawab aparatur Sekretariat Kabupaten.

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, Sekretariat Kabupaten berperan sebagai unsur staf yang mendukung tugas dan fungsi kepala daerah. Informan dalam penelitian

ini terdiri dari beberapa pihak yang dianggap memiliki keterlibatan langsung dan pemahaman yang memadai terhadap pelaksanaan keterbukaan informasi publik, yaitu Asisten administrasi, Kepala bagian, Pejabat atau pihak terkait lainnya. Jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditentukan secara pasti sejak awal. Penentuan jumlah informan dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan data penelitian. Proses pengambilan informan dihentikan ketika data yang diperoleh telah mencapai kejenuhan data (*data saturation*), yaitu kondisi ketika informasi yang disampaikan oleh informan telah berulang dan tidak ditemukan lagi data baru yang signifikan (Sugiyono, 2019)..

Teknik Sampling

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan informan dengan pertimbangan dan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena tidak semua aparatur di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie memiliki informasi yang relevan dan mendalam terkait pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Peneliti perlu memilih informan yang benar-benar memahami serta terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik (Sugiyono, 2019). Penelitian Sari (2021) menemukan bahwa penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian kualitatif mampu membantu peneliti memperoleh data yang lebih spesifik dan sesuai dengan fokus penelitian.

Pemilihan informan dengan *purposive sampling* didasarkan pada beberapa kriteria, antara lain aparatur yang memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan administrasi, pengelolaan dokumen, dan pelayanan informasi publik, serta aparatur yang memahami prosedur dan kebijakan keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Dengan kriteria tersebut, data yang diperoleh diharapkan lebih fokus dan sesuai dengan permasalahan penelitian. Penelitian Rahman (2022) menunjukkan bahwa penentuan informan berdasarkan keterlibatan langsung dalam objek penelitian dapat meningkatkan kualitas dan kedalaman data penelitian.

Penelitian ini juga membuka kemungkinan penggunaan *snowball sampling* apabila diperlukan. *Snowball sampling* merupakan teknik pengambilan informan yang dilakukan dengan meminta rekomendasi dari informan awal untuk menunjuk informan lain yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik ini digunakan apabila peneliti membutuhkan informasi tambahan dari pihak lain yang belum teridentifikasi pada tahap awal penelitian (Moleong, 2018). Penelitian Hidayat (2020) menemukan bahwa teknik *snowball sampling* efektif digunakan untuk memperoleh informan tambahan yang memiliki informasi penting terkait fenomena penelitian.

Penggunaan kombinasi *purposive sampling* dan *snowball sampling* diharapkan dapat membantu peneliti memperoleh data yang lebih kaya dan mendalam. Dengan teknik ini, peneliti tidak hanya mengandalkan satu sumber informasi, tetapi dapat menggali berbagai sudut pandang dari aparatur yang terlibat dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Penelitian Firmansyah (2023) menunjukkan bahwa penggunaan lebih dari satu teknik pengambilan informan dapat meningkatkan kelengkapan data dalam penelitian kualitatif.

Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat dan komprehensif mengenai peran asisten administrasi dalam mendukung keterbukaan informasi publik, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaannya. Penelitian Nugraha (2021) menemukan bahwa pemilihan teknik *sampling* yang tepat berpengaruh terhadap kualitas data dan ketepatan hasil penelitian kualitatif.

Teknik Pengumpulan Data

Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data dilakukan agar peneliti dapat membandingkan dan memverifikasi data yang diperoleh dari berbagai sumber. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara yang bersifat terbuka.

Observasi (*Observation*)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai aktivitas administrasi dan pelayanan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara nyata bagaimana peran asisten administrasi dijalankan dalam praktik sehari-hari, khususnya dalam pengelolaan dokumen, pengarsipan, serta proses pelayanan informasi kepada masyarakat. Penelitian Rahman (2021) menemukan bahwa observasi lapangan membantu peneliti memahami kondisi nyata pelaksanaan administrasi dan pelayanan publik di instansi pemerintah.

Observasi dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara. Dengan teknik ini, peneliti dapat membandingkan antara informasi yang disampaikan oleh informan dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Observasi membantu peneliti memahami situasi kerja aparatur, pola interaksi antarpegawai, serta mekanisme kerja administrasi yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik. Penelitian Hidayat (2022) menunjukkan bahwa observasi mampu memperkuat validitas data penelitian karena peneliti dapat melihat langsung aktivitas yang berkaitan dengan objek penelitian.

Jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipatif. Dalam observasi ini, peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan administrasi yang diamati, melainkan hanya bertindak sebagai pengamat. Peneliti mencatat berbagai aktivitas yang relevan dengan fokus penelitian, seperti proses pengelolaan arsip, alur pelayanan informasi, serta penggunaan sarana dan prasarana pendukung administrasi. Penelitian Firmansyah (2023) menemukan bahwa observasi non-partisipatif efektif digunakan untuk memperoleh data objektif mengenai aktivitas pelayanan administrasi pemerintahan.

Hasil observasi dicatat secara sistematis dalam bentuk catatan lapangan. Catatan tersebut digunakan sebagai bahan pendukung dalam proses analisis data dan untuk memperkuat temuan penelitian. Dengan melakukan observasi secara langsung, peneliti diharapkan dapat memperoleh data yang objektif dan sesuai dengan kondisi nyata di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Penelitian Nugraha (2020) menunjukkan bahwa pencatatan hasil observasi secara sistematis membantu peneliti dalam menyusun analisis data yang lebih akurat dan terstruktur.

Prosedur Pengolahan Data

Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan sejak data diperoleh di lapangan hingga tahap persiapan analisis dan penarikan kesimpulan. Pengolahan data bertujuan untuk menata, mengorganisasi, dan mengelola data penelitian agar dapat dianalisis secara mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian, yaitu peran asisten administrasi dalam mendukung keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Penelitian Rahman (2021) menemukan bahwa pengolahan data yang sistematis membantu peneliti memperoleh hasil penelitian yang lebih terstruktur dan mudah dianalisis.

Dalam penelitian kualitatif, proses pengolahan data tidak dilakukan secara terpisah dari kegiatan pengumpulan data, melainkan berjalan secara bersamaan. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat melakukan penyesuaian, pendalaman, serta klarifikasi data sejak awal penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dapat lebih terarah dan relevan dengan permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2019). Penelitian Hidayat (2022) menunjukkan bahwa proses pengolahan

data yang dilakukan secara berkelanjutan membantu peneliti memahami fenomena penelitian secara lebih mendalam.

Adapun tahapan prosedur pengolahan data dalam penelitian ini meliputi beberapa langkah berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Proses ini dilakukan sejak peneliti mulai mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Penelitian Firmansyah (2023) menemukan bahwa reduksi data membantu peneliti memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara:

- a. Menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu peran asisten administrasi.
- b. Mengelompokkan data ke dalam kategori, misalnya peran administrasi, faktor pendukung, faktor penghambat, serta strategi pelaksanaan keterbukaan informasi publik.
- c. Mengabaikan data yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian.

Reduksi data membantu peneliti untuk memfokuskan perhatian pada hal-hal yang dianggap penting sehingga data yang terlalu luas atau kompleks dapat diolah menjadi informasi yang lebih terstruktur. Penelitian Nugraha (2020) menunjukkan bahwa reduksi data mempermudah proses penyusunan analisis dalam penelitian kualitatif.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang terorganisir agar mudah dipahami. Menurut Miles dan Huberman (1994), penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya berupa teks naratif, tabel, matriks, grafik, maupun bagan. Penelitian Sari (2021) menemukan bahwa penyajian data yang sistematis membantu peneliti melihat hubungan antar data secara lebih jelas.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan cara:

- a. Menyusun uraian deskriptif berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- b. Menggunakan tabel atau matriks sederhana untuk memperlihatkan hubungan antara kategori data, seperti faktor pendukung dan faktor penghambat.
- c. Menyajikan hasil penelitian dalam bentuk narasi yang runtut agar mudah ditarik kesimpulan.

Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai hasil penelitian sehingga peneliti maupun pembaca dapat memahami temuan yang diperoleh. Penelitian Hidayat (2022) menunjukkan bahwa penyajian data yang baik membantu meningkatkan kejelasan hasil penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Menurut Moleong (2018), kesimpulan dalam penelitian kualitatif pada awalnya bersifat sementara, namun akan menjadi lebih kuat setelah data diverifikasi secara berulang melalui triangulasi. Penelitian Rahman (2021) menemukan bahwa proses verifikasi data membantu meningkatkan ketepatan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan:

- a. Mengaitkan temuan di lapangan dengan rumusan masalah penelitian.
- b. Membandingkan data dari berbagai teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi.

- c. Menyusun generalisasi terbatas yang menjelaskan peran asisten administrasi, faktor-faktor yang memengaruhi, serta strategi yang digunakan dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Kesimpulan ini diverifikasi secara terus-menerus sepanjang penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Penelitian Firmansyah (2023) menunjukkan bahwa verifikasi data secara berulang membantu menghasilkan temuan penelitian yang lebih kredibel.

4. Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan reliabel, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Denzin (1978), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu di luar data untuk keperluan pengecekan. Penelitian Nugraha (2020) menemukan bahwa triangulasi mampu meningkatkan kredibilitas data dalam penelitian kualitatif.

Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari asisten administrasi, kepala bagian, dan pimpinan.
- b. Triangulasi metode, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- c. Triangulasi waktu, yaitu melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk menguji konsistensi informasi.

Dengan teknik triangulasi ini, data yang diperoleh diharapkan lebih akurat, objektif, dan kredibel. Penelitian Hidayat (2022) menunjukkan bahwa triangulasi membantu peneliti memperoleh data yang lebih terpercaya dan sesuai dengan kondisi lapangan.

Alasan Pemilihan Prosedur Pengolahan Data

Pemilihan model analisis Miles dan Huberman dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa model tersebut memberikan kerangka kerja yang sistematis, interaktif, dan fleksibel dalam mengolah data kualitatif. Model ini memungkinkan peneliti untuk terus menyesuaikan proses analisis dengan temuan di lapangan sehingga hasil yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan realitas penelitian. Penelitian Sari (2021) menemukan bahwa model Miles dan Huberman efektif digunakan dalam penelitian administrasi publik karena mampu membantu peneliti mengelola data secara terstruktur dan berkesinambungan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sekretariat Kabupaten Pidie. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Sekretariat Kabupaten merupakan pusat kegiatan administrasi pemerintahan daerah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan informasi publik. Di instansi ini, berbagai dokumen, arsip, serta informasi pemerintahan dikelola dan didistribusikan sehingga sangat relevan dengan fokus penelitian mengenai peran asisten administrasi dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik. Penelitian Rahman (2021) menemukan bahwa lembaga sekretariat daerah memiliki fungsi penting dalam mendukung sistem administrasi dan pelayanan informasi pemerintahan.

Sekretariat Kabupaten Pidie juga merupakan lembaga yang secara langsung mendukung tugas kepala daerah sehingga kualitas pengelolaan informasi di instansi ini sangat memengaruhi tingkat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan daerah. Lokasi ini dipilih untuk memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Penelitian Hidayat (2022) menunjukkan bahwa kualitas administrasi pada lembaga pemerintahan daerah berpengaruh terhadap pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan, yaitu pada bulan Januari hingga Februari 2026. Rentang waktu tersebut digunakan untuk melakukan seluruh rangkaian kegiatan penelitian, mulai dari pengumpulan data melalui wawancara, observasi, hingga dokumentasi. Penelitian Firmansyah (2023) menemukan bahwa pelaksanaan penelitian dalam rentang waktu yang cukup membantu peneliti memperoleh data yang lebih lengkap dan mendalam.

Pemilihan waktu penelitian ini disesuaikan dengan kondisi aktivitas perkantoran agar peneliti dapat mengamati secara langsung pelaksanaan tugas administrasi serta pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh aparatur, khususnya asisten administrasi. Dengan waktu yang cukup, data yang diperoleh diharapkan lebih mendalam dan mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Penelitian Nugraha (2020) menunjukkan bahwa pengamatan langsung dalam jangka waktu tertentu membantu peneliti memahami dinamika administrasi dan pelayanan publik secara lebih komprehensif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Peran Asisten Administrasi dalam Keterbukaan Informasi Publik

3.1.1. Pengelolaan Dokumen

Pengelolaan dokumen merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Dalam konteks administrasi publik, pengelolaan dokumen tidak hanya berkaitan dengan penyimpanan arsip, tetapi juga mencakup proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, hingga penyajian informasi secara sistematis dan terstruktur. Proses ini menjadi sangat krusial karena kualitas pengelolaan dokumen akan sangat menentukan kemudahan akses informasi oleh masyarakat serta tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan teori administrasi, pengelolaan arsip yang baik seharusnya dilakukan secara tertib, sistematis, serta memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Sistem pengelolaan arsip modern menekankan pada penggunaan digitalisasi, di mana dokumen tidak hanya disimpan secara elektronik, tetapi juga diorganisasi dalam sistem yang terintegrasi sehingga memudahkan proses pencarian dan distribusi informasi. Arsip yang dikelola secara digital memungkinkan akses yang lebih cepat, akurat, dan aman dibandingkan dengan sistem manual, serta dapat meminimalisir risiko kehilangan atau kerusakan dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian di Sekretariat Kabupaten Pidie, pengelolaan dokumen masih dilakukan secara semi-manual. Sebagian arsip masih disimpan dalam bentuk fisik dan belum terdigitalisasi secara menyeluruh. Kondisi ini menyebabkan proses pencarian dokumen menjadi lebih lambat, terutama ketika jumlah dokumen yang harus ditelusuri cukup banyak. Sistem manual juga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penyediaan informasi, seperti kesalahan pengambilan dokumen atau keterlambatan dalam merespons permintaan informasi dari masyarakat.

Jika dibandingkan dengan kondisi ideal, terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antara teori dan praktik di lapangan. Secara ideal, pengelolaan dokumen seharusnya telah berbasis digital dengan sistem yang terintegrasi dan mudah diakses oleh aparatur yang berwenang. Namun pada praktiknya, pengelolaan dokumen masih bergantung pada metode konvensional yang kurang efisien. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pengelolaan administrasi belum berjalan secara optimal.

Kondisi tersebut juga mencerminkan bahwa peran asisten administrasi dalam pengelolaan dokumen belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi. Peran asisten administrasi saat ini masih didominasi oleh pengelolaan arsip secara manual sehingga pemanfaatan sistem informasi berbasis digital belum terlaksana secara optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan sarana dan

prasarana, kurangnya pelatihan terkait teknologi informasi, serta belum adanya kebijakan yang secara tegas mendorong digitalisasi arsip.

Implikasi dari kondisi ini tidak hanya berdampak pada lambatnya pelayanan informasi, tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Pengelolaan dokumen yang belum optimal dapat menghambat proses keterbukaan informasi publik, sehingga masyarakat tidak dapat memperoleh informasi secara cepat dan tepat. Diperlukan upaya perbaikan yang sistematis, baik melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia maupun pengembangan sistem administrasi berbasis digital.

3.1.2. Klasifikasi Informasi Publik

Klasifikasi informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie pada dasarnya telah mengacu pada ketentuan yang berlaku, yaitu dengan membedakan antara informasi yang bersifat terbuka dan informasi yang dikecualikan. Pengelompokan ini dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang dapat diakses oleh masyarakat tersedia secara jelas, sementara informasi yang bersifat rahasia tetap terlindungi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Asisten administrasi memiliki peran penting dalam proses klasifikasi informasi, terutama dalam mengelompokkan dokumen berdasarkan jenis dan tingkat keterbukaannya. Informasi yang bersifat umum seperti kegiatan pemerintahan, program kerja, dan laporan tertentu pada umumnya dapat diakses oleh masyarakat. Informasi yang mengandung unsur rahasia, data pribadi, atau berkaitan dengan kepentingan tertentu dikategorikan sebagai informasi yang dikecualikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, masih terdapat aparatur yang belum sepenuhnya memahami secara mendalam mengenai klasifikasi informasi publik tersebut. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan munculnya keraguan dalam menentukan apakah suatu informasi dapat diberikan kepada publik atau tidak. Dalam beberapa keadaan, aparatur menunjukkan sikap yang terlalu berhati-hati dalam memberikan informasi sehingga informasi yang seharusnya dapat diakses publik tidak disampaikan. Di sisi lain, terdapat pula keraguan dalam menyampaikan informasi karena adanya kekhawatiran terhadap kemungkinan pelanggaran ketentuan yang berlaku.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap regulasi keterbukaan informasi publik masih perlu ditingkatkan. Minimnya kegiatan sosialisasi serta pelatihan mengenai Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik menjadi salah satu penyebab terjadinya kondisi tersebut. Diperlukan upaya yang lebih sistematis dalam meningkatkan pemahaman aparatur melalui pelatihan, bimbingan teknis, serta penyusunan pedoman yang lebih jelas agar proses klasifikasi informasi dapat dilakukan secara tepat dan tidak menimbulkan kesalahan dalam pelayanan informasi kepada masyarakat.

3.1.3. Pelayanan Informasi kepada Masyarakat

Pelayanan informasi kepada masyarakat di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie dilakukan melalui mekanisme permintaan langsung ke kantor maupun melalui perantara pihak terkait. Dalam proses ini, asisten administrasi memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam pelayanan informasi. Mereka bertugas menerima permohonan informasi, mengidentifikasi kebutuhan pemohon, menelusuri dokumen yang dibutuhkan, serta menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan informasi publik pada dasarnya telah berjalan dan mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan informasi. Proses pelayanan tersebut masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kualitas layanan. Salah satu kendala utama adalah belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur terkait pelayanan informasi publik. Ketidadaan SOP ini menyebabkan tidak adanya pedoman baku yang dapat

dijadikan acuan oleh aparaturnya dalam memberikan pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan cenderung bergantung pada kebiasaan atau pemahaman masing-masing pegawai.

Pelayanan informasi belum sepenuhnya konsisten, baik dari segi waktu penyelesaian maupun mekanisme pelayanan yang diterapkan. Dalam beberapa kondisi, terdapat perbedaan dalam cara menangani permintaan informasi, yang dapat menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat sebagai pemohon informasi. Hal ini tentu dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga belum berjalan secara optimal. Pelayanan informasi masih didominasi oleh sistem manual, sehingga proses permintaan dan penyediaan informasi memerlukan waktu yang relatif lebih lama. Belum tersedianya sistem pelayanan berbasis digital, seperti layanan informasi online atau website resmi yang dikelola dengan baik, menjadi salah satu faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan informasi publik.

3.1.4. Pemahaman Regulasi Keterbukaan Informasi Publik

Pemahaman asisten administrasi terhadap regulasi keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie masih menunjukkan tingkat yang bervariasi. Sebagian aparaturnya telah mengetahui keberadaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai dasar hukum dalam pelayanan informasi. Pemahaman tersebut umumnya masih bersifat umum dan belum menyentuh pada aspek teknis, seperti klasifikasi informasi, mekanisme pelayanan, serta batasan informasi yang dapat dan tidak dapat diberikan kepada masyarakat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pengetahuan aparaturnya terkait regulasi belum sepenuhnya diikuti dengan pemahaman yang mendalam mengenai implementasinya dalam praktik kerja sehari-hari. Dalam beberapa situasi, hal ini dapat menimbulkan keraguan dalam mengambil keputusan, terutama ketika dihadapkan pada permintaan informasi yang memerlukan pertimbangan tertentu. Pelayanan informasi menjadi kurang optimal dan berpotensi tidak sesuai dengan prinsip keterbukaan yang diharapkan.

Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi tersebut adalah masih terbatasnya kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang secara khusus membahas keterbukaan informasi publik. Aparaturnya belum memperoleh pembekalan yang memadai terkait tata cara pelayanan informasi, pemahaman terhadap hak dan kewajiban badan publik, serta prosedur penanganan permintaan informasi.

Pemahaman regulasi yang baik sangat penting bagi aparaturnya administrasi, khususnya asisten administrasi, karena mereka berperan langsung dalam pengelolaan dan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dengan pemahaman yang memadai, aparaturnya dapat menjalankan tugasnya secara tepat, memberikan informasi sesuai ketentuan, serta menghindari kesalahan yang dapat menimbulkan permasalahan, seperti sengketa informasi. Peningkatan kapasitas aparaturnya melalui pelatihan, sosialisasi, dan penyediaan pedoman yang jelas menjadi langkah yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan keterbukaan informasi publik secara optimal.

3.1.5. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie masih berada pada tahap pengembangan dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem yang terpadu. Beberapa kegiatan administrasi memang telah memanfaatkan perangkat komputer, seperti dalam pengetikan surat, penyimpanan dokumen, serta pengolahan data sederhana. Penggunaan teknologi tersebut masih bersifat parsial dan belum didukung oleh sistem digital yang mampu menghubungkan seluruh proses administrasi secara menyeluruh.

Pengelolaan data dan dokumen masih banyak dilakukan secara manual atau semi-digital, sehingga proses pencarian, pengolahan, dan penyajian informasi membutuhkan waktu

yang relatif lebih lama. Kondisi ini berdampak pada kurang optimalnya pelayanan informasi kepada masyarakat, terutama ketika dibutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam penyediaan informasi. Keterbatasan sistem digital juga menyebabkan data belum tersusun secara sistematis dalam satu basis data yang mudah diakses oleh aparatur yang membutuhkan.

Belum tersedianya sistem informasi publik berbasis online juga menjadi salah satu kendala dalam mewujudkan transparansi pemerintahan. Masyarakat masih harus datang secara langsung ke kantor untuk memperoleh informasi, sehingga akses terhadap informasi menjadi kurang praktis dan efisien. Hal ini tentu belum sejalan dengan perkembangan teknologi yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk mempermudah pelayanan publik.

Pengembangan sistem digital menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik. Penerapan sistem informasi berbasis teknologi, seperti website resmi atau aplikasi layanan informasi, dapat membantu mempercepat proses penyampaian informasi, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah akses masyarakat terhadap informasi publik. Dengan dukungan teknologi yang memadai, diharapkan pengelolaan administrasi dan pelayanan informasi di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan transparan.

Tabel 1. Hasil Wawancara Singkat

Informan	Pernyataan
A	Arsip masih dilakukan secara manual
B	SOP pelayanan informasi belum jelas
C	Pelayanan informasi masih lambat

Tabel 1. menunjukkan ringkasan hasil wawancara dengan beberapa informan terkait pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Kabupaten Pidie. Informan A menyatakan bahwa pengelolaan arsip masih dilakukan secara manual sehingga berdampak pada lamanya proses pencarian dan penyediaan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi dan dokumentasi informasi masih belum didukung oleh sistem yang optimal.

Informan B menyoroti belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan informasi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan ketidakseragaman dalam pelaksanaan tugas serta kurang jelasnya pembagian tanggung jawab antarpegawai dalam memberikan pelayanan informasi publik. Sementara itu, Informan C mengungkapkan bahwa proses pelayanan informasi masih tergolong lambat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan masih menjadi salah satu permasalahan dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Kabupaten Pidie masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada aspek pengelolaan arsip, kejelasan prosedur pelayanan, dan kecepatan pemberian informasi. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem administrasi dan dokumentasi, penyusunan SOP pelayanan informasi yang lebih jelas, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan informasi publik dapat dilaksanakan secara efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Permintaan merupakan tahap awal di mana masyarakat mengajukan permohonan informasi kepada instansi terkait. Selanjutnya dilakukan verifikasi untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan permohonan yang diajukan. Dilakukan proses pencarian dokumen atau data yang dibutuhkan sesuai dengan permintaan informasi.

Tahap berikutnya adalah penyampaian informasi kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media tertentu. Proses ini harus dilakukan secara tepat dan sesuai

dengan ketentuan yang berlaku. Tahap terakhir adalah selesai, yang menandakan bahwa seluruh rangkaian pelayanan informasi telah dilaksanakan.

3.2.Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran asisten administrasi memiliki pengaruh yang cukup penting dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie. Temuan ini sejalan dengan teori administrasi publik yang menekankan bahwa aparatur pemerintah merupakan aktor utama dalam pelaksanaan kebijakan. Keberhasilan suatu kebijakan, termasuk keterbukaan informasi publik, sangat bergantung pada bagaimana aparatur menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam praktik administrasi sehari-hari.

Asisten administrasi tidak hanya berperan sebagai pelaksana tugas-tugas teknis dan administratif, tetapi juga memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara sistem administrasi internal organisasi dan kebutuhan informasi masyarakat. Dalam pelaksanaan tugasnya, asisten administrasi dituntut untuk memastikan bahwa proses pengelolaan dokumen, penyediaan informasi, pencatatan data, serta pelayanan administratif berlangsung secara akurat, responsif, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kualitas pelaksanaan fungsi tersebut pada akhirnya turut menentukan efektivitas pelayanan administrasi dan pengalaman masyarakat dalam memperoleh informasi. Pandi (2022) menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki kontribusi penting terhadap peningkatan mutu layanan administrasi melalui pengelolaan pekerjaan administratif yang mendukung kelancaran pelayanan organisasi.

Lebih lanjut, pengelolaan administrasi yang efektif tidak dapat dilepaskan dari kemampuan aparatur dalam mengelola informasi dan sumber daya organisasi secara sistematis. Dalam konteks administrasi sumber daya manusia, pengelolaan data, dokumen, dan informasi yang tertib menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas operasional serta pengambilan keputusan organisasi (Nuramanah & Maharani, 2026). Oleh karena itu, kualitas kinerja aparatur pada tingkat operasional memiliki implikasi yang lebih luas daripada sekadar penyelesaian pekerjaan administratif. Ketepatan, kecepatan, akuntabilitas, dan keterbukaan dalam pengelolaan informasi menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi sejauh mana organisasi mampu memberikan informasi yang mudah diakses, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dengan demikian, penguatan kompetensi dan profesionalisme asisten administrasi merupakan salah satu prasyarat penting dalam membangun sistem pelayanan administrasi yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dari perspektif good governance, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu indikator utama dalam menciptakan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Transparansi, akuntabilitas, dan kompetensi aparatur merupakan unsur penting dalam mendukung terwujudnya good governance karena kualitas tata kelola pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh keterbukaan informasi, tetapi juga oleh kapasitas aparatur dalam mengelola dan mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pemerintahan (Saskia et al., 2025). Keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh akses terhadap informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, sehingga dapat meningkatkan partisipasi dan pengawasan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, peningkatan keterbukaan informasi juga perlu diarahkan pada penguatan akuntabilitas agar masyarakat memperoleh informasi yang relevan sekaligus memiliki ruang untuk melakukan pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan (Siahaan & Azzahra, 2026).

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie masih menghadapi berbagai kendala, sehingga belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Apabila dianalisis berdasarkan model

implementasi kebijakan, terdapat beberapa aspek yang memengaruhi pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Dari segi sumber daya, masih terdapat keterbatasan baik dalam hal jumlah maupun kompetensi aparatur, serta dukungan sarana dan prasarana yang belum memadai, khususnya di bidang teknologi informasi. Keterbatasan ini berdampak pada kurang optimalnya pengelolaan dan pelayanan informasi. Kondisi tersebut menjadi semakin penting dalam konteks transformasi digital pemerintahan, karena pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat mendukung peningkatan kualitas, efektivitas, dan aksesibilitas pelayanan publik apabila disertai dengan kesiapan sumber daya manusia dan tata kelola yang memadai (Wardana et al., 2025).

Dari aspek komunikasi, alur penyampaian informasi dan koordinasi antarbagian belum berjalan secara maksimal. Hal ini menyebabkan informasi yang seharusnya dapat disampaikan dengan cepat menjadi terhambat. Kurangnya sosialisasi terkait regulasi keterbukaan informasi publik juga memengaruhi pemahaman aparatur dalam menjalankan tugasnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa perubahan pola pikir aparatur masih perlu ditingkatkan. Efektivitas alur komunikasi dan koordinasi dalam pelaksanaan administrasi menjadi penting karena keteraturan proses kerja dapat mendukung kelancaran penyampaian informasi serta memastikan setiap bagian memahami tugas dan tanggung jawabnya secara jelas (Jahroo & Novaria, 2026).

Sementara itu, dari aspek disposisi atau sikap aparatur, masih terdapat perbedaan dalam tingkat kesiapan dan komitmen terhadap penerapan keterbukaan informasi publik. Sebagian aparatur telah menunjukkan sikap terbuka, namun masih ada yang cenderung berhati-hati secara berlebihan atau mempertahankan pola kerja yang tertutup. Dalam konteks pengawasan internal, sikap dan kesiapan aparatur merupakan bagian penting dalam menjaga kualitas pelaksanaan pelayanan publik, karena pengawasan yang berjalan secara efektif tidak hanya bergantung pada mekanisme formal, tetapi juga pada komitmen aparatur dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan (Sembiring & Sofa, 2025). Dari sisi struktur birokrasi, belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

Ketiadaan SOP menyebabkan tidak adanya pedoman yang baku dalam pelayanan informasi, sehingga pelaksanaannya menjadi kurang terarah dan tidak konsisten. Kejelasan alur kerja dan prosedur administrasi diperlukan untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara sistematis, terkoordinasi, dan memiliki standar yang dapat dijadikan acuan oleh aparatur (Jahroo & Novaria, 2026). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi keterbukaan informasi publik di lingkungan Sekretariat Kabupaten Pidie masih perlu ditingkatkan secara menyeluruh. Perbaikan perlu dilakukan tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek sumber daya manusia, sistem administrasi, serta dukungan kebijakan agar keterbukaan informasi publik dapat terwujud secara optimal.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan informasi masih tergolong lambat dan belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas pelayanan. Hal ini dipengaruhi oleh pengelolaan dokumen yang belum optimal, keterbatasan sistem administrasi, serta kurangnya pemahaman aparatur terhadap regulasi. Kondisi ini berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang belum maksimal terhadap pelayanan informasi yang diberikan. Faktor pendukung dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik adalah adanya sumber daya manusia (SDM) yang cukup kompeten. Namun demikian, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti belum adanya SOP yang jelas, sistem administrasi yang masih manual, serta keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi. Faktor-faktor tersebut menyebabkan pelayanan informasi belum berjalan secara efektif dan efisien. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan

peran asisten administrasi meliputi pelatihan sumber daya manusia, digitalisasi sistem administrasi, serta penyusunan SOP yang jelas. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan dokumen, ketepatan klasifikasi informasi, serta kualitas pelayanan informasi publik secara keseluruhan.

5. DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *Papers on the Science of Administration*. New York: Institute of Public Administration.
- Heeks, R. (2018). *Information and Communication Technology for Development (ICT4D)*. London: Routledge.
- Held, D. (2006). *Models of Democracy*. Cambridge: Polity Press.
- Husna, N. (2021). Peran Aparatur Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 45–56.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rohman, A. (2019). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 23–35.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Adam, H. (2026). Korelasi antara Implementasi E-Government dan Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Publik di Daerah. *Islamic Law: Jurnal Siyasa*, 11(1), 68-89. <https://doi.org/10.53429/iljs.v11i1.2319>
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Jahroo, S. N., & Novaria, R. (2026). Analisis Alur Kerja Administrasi Pada Pelaksanaan Bimbingan Teknis Di Dinas P3AKB Kabupaten Sidoarjo. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 4(2), 2981-2999. <https://doi.org/10.69693/ijim.v4i2.802>
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Nuramanah, R., & Maharani, C. (2026). Pengelolaan Administrasi Sumber Daya Manusia Pada Bidang Personalia Di PTPN I Regional II KSO PTPN IV Kebun Sukamaju Distrik Jawa Barat. *Sciences du Nord Community Service*, 3(01), 108-117. <https://doi.org/10.71238/sncs.v3i01.152>
- Pandi, A. (2022). Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin. *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 153-165. <https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.137>
- Sembiring, J. F. B. M., & Sofa, D. M. (2025). Peran Asistensi sebagai Pengawasan Internal dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Publik. *Nusantara Entrepreneurship and Management Review*, 3(2), 69-79. <https://doi.org/10.55732/td6tnb97>
- Saskia, A., Setiawan, A. B., & Anwar, S. (2025). Pengaruh transparansi, akuntabilitas dan kompetensi aparatur terhadap good governance pada dana kelurahan di tingkat

- kecamatan. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 5(1), 117-130. <https://doi.org/10.31933/sj5gap68>
- Siahaan, A. Y., & Azzahra, A. S. (2026). Strategi Yang Dilakukan Pemerintah Dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik Secara Akuntabilitas Pada Kecamatan Helvetia, Medan. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 6(01), 252-273. <https://doi.org/10.36985/35m23e64>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. (2020). Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2), 101–115.
- Wardana, R., Putri, K. A. M., & Fatati, K. (2025). Good governance di era digital: Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai model transformasi pelayanan publik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(1), 66-80. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i1.5094>