



## Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Transparansi dan Keterbukaan Pelayanan Publik: Perspektif Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Bartolomeus Marulitua Simanjorang<sup>1</sup>, Bayu Ardian Syahputra<sup>2</sup>, Lisa Caroline Pakpahan<sup>3</sup>, Rama Rizky Septianda Saragih<sup>4</sup>, Tengku Salsabila<sup>5</sup>, Triya Anggraini<sup>6</sup>, Ramsul Nababan<sup>7</sup>, Maulana Ibrahim<sup>8</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8</sup> Universitas Negeri Medan, Indonesia

Corresponding Author : ✉ [bartolomeussimanjorang5@gmail.com](mailto:bartolomeussimanjorang5@gmail.com)

### ABSTRACT

Law no. 25 of 2009 concerning Public Services provides the legal basis for improving the quality of public services in Indonesia. One of the key aspects of this law is transparency and openness of public services to support participation in community decision making. In the digital era, information technology plays an important role in supporting the implementation of these aspects. This research aims to investigate the role of information technology in increasing transparency and openness of public services, with a focus on the implementation of Law no. 25 of 2009. The aim is to ensure that implementation is in accordance with the principles of transparency and openness as regulated in Law no. 25 of 2009 concerning Public Services. The findings of this research indicate that the application of information technology in public services can effectively increase transparency and openness. Electronic information systems, public service portals and other dare platforms can provide easier access for the public to obtain information related to public services. Apart from that, information technology can also increase accountability and efficiency in the delivery of public services.

### Kata Kunci

*Information Technology, Transparency, Openness, Public Services, Law no. 25 of 2009*

## PENDAHULUAN

Di era digital ini, teknologi informasi menjadi pendorong utama dalam transformasi sektor pelayanan publik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas sebagai landasan hukum. Meskipun regulasi telah mengamanatkan transparansi, berbagai tantangan seperti kompleksitas administrasi, kurangnya keterampilan teknologi di kalangan birokrat, dan risiko keamanan data masih menjadi kendala.

Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengatasi tantangan tersebut. Dengan menerapkan sistem informasi yang canggih, instansi pemerintah dapat mempercepat akses informasi, meningkatkan keterbukaan, dan memperkuat partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi implementasi teknologi informasi dalam

konteks pelayanan publik sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut dalam pemanfaatan teknologi informasi guna mencapai tujuan undang-undang tersebut. Pendahuluan:

Penelitian ini relevan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan teknologi informasi dalam konteks pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Dengan mengidentifikasi rumusan masalah terkait transparansi, efisiensi, dan keamanan data, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berkontribusi pada peningkatan pemanfaatan teknologi informasi untuk mencapai tujuan undang-undang tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada jurnal ini adalah dengan dua pendekatan utama, yaitu studi literatur dan analisis data sekunder. Studi literatur bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian, yaitu penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari artikel dan studi kasus yang berkaitan dengan implementasi teknologi informasi di lembaga pelayanan publik.

Metode penelitian pada jurnal ini juga ini melibatkan analisis mendalam terhadap cara penerapan teknologi informasi di lembaga pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa implementasi tersebut telah sesuai dengan prinsip transparansi dan keterbukaan seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur dampak dari penerapan teknologi informasi terhadap efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas informasi yang diterima oleh masyarakat. Dengan demikian, metode penelitian ini berfokus pada penerapan teknologi informasi untuk mewujudkan transparansi dalam pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil-hasil penelitian yang sudah dilakukan dan diterbitkan dalam jurnal online nasional. Dalam melakukan penelitian ini, kami melakukan pencarian jurnal penelitian yang dipublikasikan di internet menggunakan mesin pencari seperti PubMed dan Scholar dengan kata kunci yang relevan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyaringan berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh penulis dari setiap jurnal yang diambil. Studi literatur bisa didapat dari berbagai sumber baik jurnal, buku, internet dan pustaka yang relevan dengan penelitian yang kami buat.

Teknik Pengumpulan Data Analisis data adalah langkah berikutnya setelah pengumpulan data. Dalam konteks penelitian ini, analisis data yang kami lakukan dengan pendekatan studi literatur untuk mengevaluasi ataupun mencari sejauh mana teknologi informasi telah mengoptimalkan transparansi, aksesibilitas, dan kualitas informasi dalam pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Selain itu, akan dilakukan analisis terhadap potensi permasalahan keamanan data dan privasi masyarakat yang mungkin muncul akibat penggunaan teknologi informasi, serta cara penanggulangannya sesuai dengan ketentuan menggunakan berbagai jurnal, buku maupun artikel yang sesuai dengan permasalahan. Setelah di analisis, kami kaitkan ke permasalahan yang diangkat. Dengan demikian, teknik analisis yang digunakan adalah analisis isi jurnal terdahulu, buku maupun sumber lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia memiliki peran penting dalam meningkatkan transparansi dan keterbukaan pelayanan publik. Dalam undang-undang ini, terdapat beberapa perspektif mengenai peran teknologi informasi dalam mencapai tujuan tersebut. Salah satu perspektif yang relevan adalah penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi publik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menekankan pentingnya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, serta memberikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah.

Dalam konteks ini, teknologi informasi dapat digunakan untuk menyediakan platform atau sistem yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi publik dengan mudah. Misalnya, pemerintah dapat menyediakan portal atau website yang berisi informasi mengenai layanan publik yang tersedia, prosedur pengajuan, dan informasi lainnya yang relevan. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan cepat dan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Selain itu, teknologi informasi juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan publik. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, terdapat ketentuan mengenai penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan publik, mengurangi birokrasi, dan mencegah terjadinya praktik korupsi. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan sistem elektronik untuk proses pengajuan dan pengolahan dokumen, sehingga meminimalisir intervensi manusia yang rentan terhadap

praktik korupsi. Dengan adanya teknologi informasi, proses pelayanan publik juga dapat menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data dan informasi mengenai pelayanan publik, sehingga dapat melakukan analisis dan perencanaan yang lebih baik. Hal ini dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Dalam kesimpulan, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki peran penting dalam meningkatkan transparansi dan keterbukaan pelayanan publik di Indonesia. Teknologi informasi dapat digunakan sebagai alat untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi publik, meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan publik, dan meningkatkan efisiensi serta responsivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Kemudian Pasal 7 ayat (1) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka dan transparan. Dalam hal ini, teknologi informasi dapat digunakan untuk memfasilitasi akses informasi publik secara lebih mudah dan cepat. Dengan adanya teknologi informasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah.

Selain itu, Pasal 7 ayat (2) juga menyebutkan bahwa pelayanan publik harus memberikan kesempatan yang sama bagi setiap individu untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Dalam hal ini, teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, sehingga setiap individu dapat mendapatkan pelayanan yang sama baiknya.

Penggunaan teknologi informasi juga dapat membantu dalam mempercepat proses pelayanan publik. Misalnya, dengan adanya sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi, seperti pendaftaran online atau layanan pengaduan melalui aplikasi, proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien.

Dalam perspektif Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga dapat membantu meningkatkan akuntabilitas dan tanggung jawab instansi pemerintah. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan terpusat, instansi pemerintah dapat lebih mudah memantau dan mengelola pelayanan publik yang mereka berikan.

## **KESIMPULAN**

Teknologi informasi membuka peluang baru untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi aktif masyarakat melalui platform daring dapat memperkuat keterbukaan pelayanan publik. Dengan adanya akses yang lebih mudah, masyarakat dapat memberikan masukan, memberikan umpan balik, dan mengawasi pelaksanaan layanan publik. Sistem informasi elektronik tidak hanya meningkatkan akses informasi, tetapi juga memperbaiki efisiensi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi dapat mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi keputusan, dan memfasilitasi pelacakan kinerja instansi pelayanan publik. Meskipun teknologi informasi memberikan berbagai manfaat, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan, seperti keamanan data dan kesenjangan akses teknologi. Menciptakan solusi inovatif untuk mengatasi tantangan ini akan menjadi langkah penting dalam mewujudkan potensi penuh teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi ...*, 2(September), 1-7.
- Peraturan Pemerintah RI. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (*Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038*), July 2014.
- 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.v12i2.2911>
- Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218-234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>
- Zulham. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Menentukan Keberhasilan Dunia Perusahaan Industri. *Jurnal Warta*, 53(9), 1689-1699.