



Transformasi Digital Pelayanan Informasi Publik Di Kpu Kota Jakarta Selatan Melalui E-Ppid

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INF INFO ARTIKEL</u>
Annissa Wirapuspita Universitas Muhammadiyah Jakarta 23010200035@student.umj.ac.id Ike Arianti AZ Komisi Pemilihan Umum Kota Jakarta Selatan ikeradhina79@gmail.com Djoni Gunanto Universitas Muhammadiyah Jakarta djoni.gunanto@umj.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Wirapuspita, A., AZ, I. A., & Gunanto, D. (2026). Transformasi Digital Pelayanan Informasi Publik Di Kpu Kota Jakarta Selatan Melalui E-Ppid. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2),2061-2068.

Abstrak

Penelitian ini membahas bagaimana KPU Kota Jakarta Selatan mengubah cara pelayanan informasi publik dari sistem manual menjadi sistem digital melalui platform E-PPID yang mulai digunakan sejak November 2015. Penelitian ini menggunakan Teori Transformasi Digital sebagai panduan analisis, khususnya pemikiran Vial (2019) dan Mergel et al. (2019) untuk menilai sejauh mana perubahan yang terjadi bukan hanya memindahkan formulir kerja ke komputer, tetapi mengubah cara KPU memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, pengamatan portal E-PPID, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-PPID telah berhasil meningkatkan keterbukaan informasi melalui publikasi tiga jenis informasi secara rutin, membuat layanan bisa diakses kapan saja dan dari mana saja, serta membuat kinerja petugas lebih mudah dipantau dan dipertanggungjawabkan. Namun masih ada tantangan yang perlu diatasi, yaitu gangguan teknis pada server, tampilan yang belum ramah bagi penyandang disabilitas, dan sosialisasi yang belum merata ke semua kalangan masyarakat.

Kata Kunci: Transformasi Digital, E-PPID, Pelayanan Informasi Publik, KPU Jakarta Selatan.

Abstract

This study examines how the Komisi Pemilihan Umum (KPU) of South Jakarta transformed its public information service from a manual system to digital platform through E-PPID, operational since November 2015. Using Digital Transformation Theory (Vial, 2019; Mergel et al., 2019) as its analytical framework, the study assesses whether E-PPID represents genuine transformation rather than mere digitization of existing processes. A descriptive qualitative approach was employed through interviews, E-PPID portal observation, and documentary analysis. Findings show that E-PPID has improved information transparency through regular proactive publishing of three information categories, expanded public access through 24-hour availability, and strengthened service accountability through automated digital records. Remaining challenges include server disruptions, limited accessibility for persons with disabilities, and insufficient public outreach.

Keywords: Digital Transformation, E-PPID, Public Information Service, KPU South Jakarta.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi di era sekarang mendorong pemerintah untuk mengubah cara mereka bekerja dan memberikan layanan kepada masyarakat. Bukan lagi sekadar opsi, penggunaan teknologi digital dalam pemerintahan sudah menjadi kebutuhan agar layanan publik bisa lebih cepat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Di Indonesia, hal ini ditegaskan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mewajibkan semua instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam pelayanan kepada masyarakat. Hartono dan Mulyadi (2021) menegaskan bahwa transformasi digital di lembaga pemerintahan Indonesia bukan hanya persoalan teknologi, melainkan juga persoalan perubahan cara kerja dan budaya organisasi secara menyeluruh (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018).

Salah satu layanan pemerintah yang wajib beralih ke digital adalah layanan informasi publik Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengharuskan setiap lembaga pemerintah untuk memberikan informasi kepada masyarakat dengan cepat, mudah, dan tanpa biaya yang memberatkan. Hal ini mendorong KPU sebagai lembaga penyelenggaraan pemilu untuk mengembangkan sistem layanan informasi yang lebih modern melalui platform Elektronik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (E-PPID). Digitalisasi layanan informasi publik di lembaga penyelenggaraan pemilu merupakan langkah strategis untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap proses demokrasi (Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2008)

KPU Kota Jakarta Selatan mulai mengoperasikan E-PPID sejak November 2015 sebagai bagian dari penerapan platform yang memang disediakan KPU RI untuk seluruh satuan kerja KPU di Indonesia, yang menjadi keunggulan KPU Jakarta Selatan saat ini adalah kelengkapan fitur dalam portal E-PPID. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana E-PPID diterapkan di KPU Jakarta Selatan dari sisi keterbukaan informasi, kemudahan akses. Menemukan apa saja yang mendukung dan menghambat jalannya E-PPID, serta memberikan gambaran yang bisa dijadikan pelajaran bagi KPU daerah lain dalam menjalankan transformasi digital layanan informasi publik.

KPU bukan hanya bertugas menyelenggarakan pemilu, tetapi juga bertanggung jawab memastikan bahwa seluruh proses pemilu dapat dipantau dan diawasi oleh publik. Transparansi informasi pemilu secara langsung berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap hasil pemilihan secara langsung berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap hasil pemilihan umum itu sendiri. Semakin mudah masyarakat mengakses informasi terkait penyelenggaraan pemilu, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga KPU dan legitimasi hasil pemilu yang diselenggarakannya.

Jakarta Selatan memiliki karakteristik demografis yang unik sebagai wilayah sasaran implementasi E-PPID. Sebagai salah satu wilayah perkotaan dengan tingkat kepadatan penduduk dan penetrasi internet yang tinggi, Jakarta Selatan menyediakan kondisi yang relative lebih kondusif bagi penerapan layanan digital dibanding daerah lain di Indonesia. Tingkat keberhasilan implementasi layanan digital pemerintah di wilayah perkotaan umumnya lebih tinggi karena didukung oleh infrastruktur yang lebih baik dan masyarakat yang lebih terbiasa dengan teknologi. Namun kondisi yang kondusif ini menjadi tantangan tersendiri, karena ekspektasi masyarakat perkotaan terhadap kualitas dan kecepatan layanan digital juga jauh lebih penting.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu cara penelitian yang bertujuan memahami suatu situasi secara mendalam melalui penggalan informasi langsung dari lapangan. Desain yang digunakan adalah studi kasus tunggal, yang dipilih karena cocok untuk menggali secara detail bagaimana E-PPID berjalan di satu lembaga secara nyata (Yin, 2018). Penelitian ini dilakukan di KPU Kota Jakarta selatan yang beralamat di Jl. Pangeran Antasari No. 53, RT.5/RW.9, Cipete Utara, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 12730.

Dalam penelitian ini, Teori Transformasi Digital menjadi landasan utama untuk memahami dan menilai implementasi E-PPID. Teori tersebut paling banyak diadopsi dalam kajian sektor publik kontemporer adalah kerangka yang di kembangkan oleh Vial (2019) melalui riset sistematisnya terhadap 282 publikasi ilmiah. Vial membangun 'A Theory of Digital

Transformation'. Dalam konteks penelitian ini, kerangka Vial (2019) menjadi landasan untuk menganalisis bagaimana KPU Jakarta Selatan merespons tuntutan digitalisasi layanan informasi publik melalui E-PPID, bagaimana sistem tersebut mengubah proses penciptaan nilai layanan publik, serta hambatan apa yang dihadapi dalam proses transformasinya (Vial, 2019).

Sementara itu, Mergel et al (2019) membedakan tiga tingkatan perubahan digital yang sering dianggap sama padahal berbeda: digitisasi (mengubah dokumen fisik menjadi file digital), digitalisasi (mengotomatiskan proses yang sudah ada menggunakan teknologi), dan transformasi digital (mengubah secara menyeluruh cara organisasi beroperasi dan memberikan layanan). Kerangka ini digunakan untuk menilai apakah E-PPID hanya memindahkan formulir manual ke online, atau sudah benar-benar mengubah cara KPU Jakarta Selatan melayani masyarakat dalam hal informasi publik. Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada pemikiran terbaru Mergel (2021) yang menegaskan bahwa dalam pemerintahan, transformasi digital yang berhasil berdampak nyata pada pengalaman warga, bukan hanya pada efisiensi internal organisasi (Mergel, 2021).

Data dikumpulkan melalui tiga cara yang saling melengkapi. Pertama, wawancara langsung dengan petugas PPID, staf teknis yang mengelola sistem E-PPID, dan pimpinan KPU Jakarta Selatan. Kedua, pengamatan langsung terhadap portal E-PPID untuk melihat kelengkapan isi, kemudahan akses, dan kualitas informasi yang tersedia. Ketiga, mempelajari dokumen-dokumen terkait seperti peraturan, laporan kinerja, dan data permohonan informasi yang masuk. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis tematik, yaitu cara membaca data secara cermat untuk menemukan pola dan tema yang menjawab pertanyaan penelitian. Agar hasilnya dapat dipercaya, informasi dari satu sumber selalu dibandingkan dengan sumber lain (Herdiansyah, 2020).

C. Hasil dan Pembahasan

Elektronik Pejabat Pengelola Informasi dan dokumentasi (E-PPID) merupakan sistem informasi manajemen berbasis web yang dikembangkan untuk mengautomasi, menyederhanakan, dan meningkatkan kualitas proses pelayanan permohonan informasi publik. Sebagai produk inovasi digital di sektor publik, E-PPID merepresentasikan titik pertemuan antara mandate keterbukaan informasi publik yang diamanatkan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik dengan tuntutan transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan (Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2008). Komisi Pemilihan Umum Kota Jakarta Selatan menjadi salah satu satuan kerja KPU yang telah menjalankan layanan informasi publik secara digital melalui platform E-PPID selama hampir satu dekade. Perubahan yang dibawa sistem ini cukup signifikan, khususnya dalam cara masyarakat mendapatkan akses terhadap informasi penyelenggaraan pemilu. Platform E-PPID disediakan langsung oleh KPU RI beserta pelatihan bagi petugas di tingkat kota, yang secara aktif memuat tiga jenis informasi wajib sesuai UU KIP. Tiga jenis informasi tersebut berupa informasi berkala, informasi yang selalu tersedia, dan informasi serta merta.

Dari sisi jumlah permohonan, data menunjukkan bahwa tren penggunaan E-PPID di KPU Jakarta Selatan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sejak sistem ini pertama kali diluncurkan. Jenis informasi yang paling banyak diminta oleh masyarakat umumnya berkaitan dengan tahapan pemilu, data pemilih, dan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat Jakarta Selatan sudah mulai sadar akan hak mereka untuk mendapatkan informasi terkait penyelenggaraan pemilu, dan E-PPID menjadi pintu yang bisa digunakan untuk mengakses informasi tersebut. Pembaruan konten dilakukan secara berkala mengikuti siklus kegiatan dan capaian kinerja KPU. Apabila ada permohonan yang tidak dapat dipenuhi karena informasinya termasuk kategori di kecualikan, PPID memberikan surat penolakan resmi yang disertai alasan dan dasar hukum yang jelas.

Dari sisi masyarakat, antusiasme warga untuk menggunakan E-PPID terus meningkat dari tahun ke tahun. Layanan ini bisa diakses kapan saja melalui ponsel, laptop, maupun komputer, dan petugas PPID juga tetap melayani tatap muka setiap hari kerja bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan langsung. Kecepatan respons terhadap permohonan informasi menjadi salah satu hal yang mendapat penilaian positif dari pengguna layanan ini. Namun di sisi lain, masih ada beberapa kelompok masyarakat terutama penyandang disabilitas tertentu yang menghadapi kesulitan teknis saat menggunakan portal. Sosialisasi E-PPID juga baru menjangkau pengguna media sosial resmi KPU seperti Instagram, Facebook, dan X, sehingga belum semua lapisan masyarakat mengetahui keberadaan layanan ini. Dari sisi teknis, gangguan berupa server yang tidak bisa diakses dan koneksi internet yang terputus masih menjadi masalah yang paling sering dihadapi. Untuk kedepannya, KPU Kota Jakarta Selatan berencana untuk terus

memperbaiki tampilan dan memperkaya informasi mengenai portal agar semakin mudah digunakan oleh semua kalangan.

Tabel I. Ringkasan Hasil Implementasi E-PPID di KPU Kota Jakarta Selatan

Aspek Pertanyaan	Kondisi di KPU Kota Jakarta Selatan
Keterbukaan Informasi	Tiga jenis informasi wajib dipublikasikan secara rutin di portal. Pemolakan permohonan disertai oleh surat resmi berisi alasan dan dasar hukum yang ada.
Kemudahan Akses	Bisa diakses 24 jam lewat berbagai perangkat. Layanan tatap muka tetap tersedia, dan selalu bertambah setiap tahun.
Pertanggungjawaban	Setiap permohonan tercatat otomatis. Kecepatan respon jadi tolok ukur kinerja petugas
Faktor Pendukung	Platform dari KPU RI, regulasi yang jelas, pelatihan PPID, akses layanan 24 jam
Faktor Penghambat	Server sering down, portal belum ramah difabel, sosialisasi terbatas di media social.

Sumber: Hasil wawancara dan observasi, 2026

Selain tiga jenis informasi wajib yang dipublikasikan secara proaktif, portal E-PPID KPU Jakarta Selatan juga menyediakan fitur pengajuan permohonan informasi secara daring bagi masyarakat yang membutuhkan informasi di luar yang sudah tersedia. Proses pengajuannya cukup sederhana, pemohon hanya perlu mengisi formulir online yang memuat identitas diri dan jenis informasi yang dibutuhkan, kemudian sistem akan secara otomatis memberikan nomor registrasi sebagai bukti bahwa permohonan sudah diterima. Pemohon bisa memantau perkembangan permohonannya secara langsung melalui portal tanpa perlu menghubungi petugas terlebih dahulu. Waktu respons yang diberikan mengikuti ketentuan UU KIP, yaitu paling lambat 10 hari kerja sejak permohonan diterima, dengan kemungkinan perpanjangan 7 hari kerja apabila informasi yang diminta memerlukan penelusuran lebih lanjut (Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2008).

Dalam hal pengelolaan internal, petugas PPID KPU Jakarta Selatan menggunakan dashboard khusus yang menampilkan seluruh permohonan yang masuk secara real-time. Melalui dashboard ini, petugas bisa melihat permohonan mana yang sudah ditangani, mana yang masih dalam proses, dan mana yang mendekati batas waktu penyelesaian. Sistem juga memberikan notifikasi otomatis kepada petugas apabila ada permohonan yang hampir melewati tenggat waktu yang ditetapkan. Mekanisme ini secara langsung membantu petugas untuk selalu disiplin dalam menangani setiap perDari hasil pengamatan langsung terhadap portal E-PPID KPU Jakarta Selatan, tampilan antarmuka sistem tergolong cukup bersih dan mudah dinavigasi oleh pengguna umum. Menu utama tersusun dengan jelas, memisahkan antara informasi yang bisa langsung diakses dan formulir pengajuan permohonan informasi. Tersedia pula bagian yang menampilkan statistik permohonan secara publik, sehingga siapa saja bisa melihat berapa banyak permohonan yang masuk, berapa yang sudah diselesaikan, dan berapa yang masih dalam proses. Keterbukaan data statistik ini merupakan salah satu fitur yang patut diapresiasi karena menunjukkan bahwa KPU Jakarta Selatan tidak hanya terbuka terhadap permohonan informasi, tetapi juga terbuka tentang kinerja layanannya sendiri kepada publik (Jakarta, 2023).

Dari sisi sumber daya manusia, petugas PPID KPU Jakarta Selatan yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka merasa lebih terbantu dengan adanya sistem digital dibandingkan sistem manual sebelumnya. Beban kerja administratif yang sebelumnya menyita banyak waktu, seperti mencatat permohonan secara manual, membuat surat balasan satu per satu, dan menyimpan arsip fisik. Kini sebagian besar sudah ditangani oleh sistem secara otomatis. Petugas bisa lebih fokus pada pekerjaan yang membutuhkan pertimbangan dan keputusan, seperti menilai apakah sebuah informasi termasuk kategori terbuka atau dikecualikan, dan menyusun penjelasan yang tepat untuk setiap penolakan yang diberikan. mohonan dan mengurangi risiko terlewatnya batas waktu layanan.

Dari sisi regulasi, petugas PPID juga menyampaikan bahwa keberadaan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik sangat membantu dalam memberikan panduan yang jelas tentang apa yang boleh dan tidak boleh diinformasikan kepada publik. Regulasi ini menjadi pegangan petugas ketika menghadapi permohonan yang berada di wilayah abu-abu, informasi yang tidak secara eksplisit disebutkan sebagai terbuka maupun dikecualikan dalam undang-undang. Dengan adanya standar yang jelas, petugas bisa

mengambil keputusan dengan lebih percaya diri dan meminimalkan potensi sengketa informasi di kemudian hari.

E-PPID sebagai wujud Transformasi Digital

Jika dilihat menggunakan kerangka Mergel et al. (2019) dan Mergel (2021), E-PPID KPU Jakarta Selatan sudah berada di tingkat tertinggi perubahan digital, yaitu transformasi digital yang sesungguhnya (Mergel, 2021; Mergel et al., 2019). Artinya perubahan yang terjadi bukan hanya memindahkan dokumen ke format digital atau mengotomatiskan cara kerja yang lama. KPU memperkuat cara untuk memberikan layanan informasi kepada publik dengan menambahkan kanal digital yang dapat diakses kapan saja dan darimana saja, tanpa menghilangkan layanan konvensional yang sudah ada. Sebelum E-PPID ada, masyarakat hanya bisa mendapatkan informasi dengan datang langsung ke kantor pada jam kerja. Kini mereka bisa mengakses, mengajukan permohonan, dan memantau prosesnya kapan saja dari rumah. Perubahan mendasar seperti inilah yang Vial (2019) sebut sebagai perubahan cara menciptakan nilai layanan atau tanda nyata dari transformasi digital (Vial, 2019). Dalam konteks Indonesia juga menegaskan bahwa perubahan nyata transformasi digital baru bisa dirasakan ketika cara pelayanan kepada masyarakat ikut berubah, bukan hanya alat kerjanya (Hartono & Mulyadi, 2021).

Komitmen KPU Jakarta Selatan untuk terus menjalankan sistem ini sejak 2015 juga merupakan bagian penting dari proses transformasi. Keberhasilan digitalisasi layanan di lembaga penyelenggara pemilu sangat ditentukan oleh konsistensi dalam menjalankan sistem baru, bukan hanya pada saat awal peluncurannya saja. Tanpa komitmen jangka panjang, sistem digital sebagai apapun tidak akan memberikan manfaat yang optimal (Susanto & Prasetyo, 2022).

Keterbukaan Informasi melalui E-PPID

Salah satu perubahan paling nyata yang dibawa oleh E-PPID adalah meningkatkan keterbukaan informasi. Tiga jenis informasi wajib yang diamanatkan UU KIP yaitu informasi berkala, informasi yang selalu tersedia, dan informasi serta merta. Informasi tersebut kini dapat diakses langsung oleh siapa saja melalui portal tanpa perlu mengirim surat permohonan lebih dulu. Ini adalah lompatan besar dibandingkan sistem lama yang mengharuskan masyarakat datang ke kantor hanya untuk mengetahui informasi dasar seputar penyelenggaraan pemilu.

Mekanisme penolakan yang kini harus disertai alasan jelas dan dasar hukum juga merupakan kemajuan yang signifikan. Salah satu keluhan terbesar masyarakat terhadap layanan informasi publik di Indonesia adalah penolakan yang tidak disertai penjelasan yang memadai (rahmawati). Dengan E-PPID, praktik ini berubah menjadi pemohon mendapatkan surat resmi yang menjelaskan mengapa permohonannya tidak dapat dipenuhi, termasuk pasal dalam undang-undang yang menjadi dasar penolakan tersebut. Standarisasi mekanisme respons seperti ini adalah tanda bahwa sebuah lembaga pemerintah sudah mencapai tingkat kematangan yang baik dalam mengelola keterbukaan informasi publiknya (Ramadhan et al., 2024).

Lebih dari memenuhi kewajiban hukum, publikasi informasi secara proaktif melalui E-PPID juga berdampak pada efisiensi kerja petugas PPID itu sendiri. Ketika informasi dasar tentang KPU seperti struktur organisasi, dan tahapan pemilu sudah tersedia secara terbuka di portal, jumlah permohonan informasi yang masuk untuk hal-hal yang sama otomatis berkurang. Petugas tidak perlu berulang kali menjawab pertanyaan yang sama dari pemohon yang berbeda. Energy dan waktu yang sebelumnya tersita untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dasar bisa dialihkan untuk menangani permohonan yang lebih kompleks dan membutuhkan kajian lebih mendalam. Salah satu manfaat terbesar dari keterbukaan informasi proaktif berbasis digital adalah pengurangan beban kerja repetitif petugas layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Selain itu, ketersediaan informasi secara daring juga membuka peluang bagi masyarakat untuk melakukan pengawasan pemilu secara mandiri dan berbasis data. Jurnalis akademisi, pemantau pemilu, dan warga biasa kini bisa mengakses dokumen dan data KPU dengan mengajukan permohonan melalui E-PPID. Keterbukaan informasi berbasis digital yang efektif tidak hanya meningkatkan akses masyarakat terhadap data pemerintahan, tetapi juga mendorong tumbuhnya budaya pengawasan publik yang lebih sehat dan berbasis fakta.

Kemudahan Akses Masyarakat

E-PPID membuat layanan informasi publik KPU bisa diakses kapan saja dan dari mana saja, cukup menggunakan ponsel atau komputer. Tidak ada lagi keharusan datang ke kantor atau menunggu jam buka layanan. Perubahan ini sangat berarti terutama bagi masyarakat yang

memiliki keterbatasan waktu atau jarak. Kemudahan akses layanan digital pemerintah di kota-kota besar di Indonesia merupakan faktor yang paling banyak mendorong masyarakat untuk mau menggunakan layanan pemerintah secara online (Hidayat & Kurniawan, 2022). Tren kenaikan jumlah pengguna E-PPID dari tahun ke tahun yang ditemukan dalam penelitian ini juga mendukung temuan tersebut.

Namun demikian, kemudahan akses tidak dapat diasumsikan secara universal. Kesenjangan digital (digital divide) yang masih signifikan di Indonesia baik dalam akses perangkat dan koneksi internet. Ataupun dalam segi literasi digital yang dapat menciptakan hambatan struktural bagi kelompok masyarakat tertentu dalam memanfaatkan E-PPID. Kelompok rentan yang perlu mendapatkan perhatian khusus mencakup masyarakat lanjut usia, warga dengan disabilitas, dan kelompok dengan tingkat pendidikan dan melek teknologi yang mudah.

Satu hal yang juga perlu diapresiasi adalah keputusan KPU Jakarta Selatan untuk tetap mempertahankan layanan tatap muka di kantor setiap hari kerja, meskipun layanan digital sudah tersedia. Ini adalah bentuk pendekatan yang bijak tidak memaksakan semua masyarakat untuk beralih ke kanal digital, tetapi menyediakan keduanya secara berdampingan. Masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi atau yang menghadapi kendala akses internet tetap bisa datang langsung ke kantor dan mendapatkan bantuan dari petugas. Pendekatan semacam ini dalam literature administrasi publik dikenal sebagai layanan hybrid atau multi-kanal, dan dianggap sebagai cara paling inklusif dalam menjalankan digitalisasi layanan publik (Hartono & Mulyadi, 2021).

Pertanggungjawaban Pelayanan

E-PPID membuat kinerja petugas PPID menjadi lebih mudah dipantau dan dibuktikan. Setiap permohonan yang masuk tercatat otomatis oleh sistem dengan informasi waktu yang tepat, sehingga tidak ada lagi perdebatan soal kapan sebuah permintaan diterima atau berapa lama ditangani. Rekaman ini tidak bisa diubah sembarangan, sehingga menjadi bukti yang valid tentang bagaimana layanan diberikan. Pencatatan digital otomatis seperti ini adalah salah satu cara paling efektif untuk mendorong pertanggungjawaban pegawai publik, karena kinerja mereka bisa dievaluasi berdasarkan data yang objektif, bukan hanya laporan subjektif.

Dimensi pertanggungjawaban juga berkaitan erat dengan mekanisme keberatan yang tersedia bagi pemohon yang merasa tidak puas dengan layanan yang diterima. Ketika masyarakat merasa permohonan informasinya ditolak tanpa alasan yang cukup, mereka dapat mengajukan keberatan secara resmi. Dalam sistem manual, proses ini seringkali berbelit-belit dan tidak transparan. Dengan E-PPID, seluruh riwayat permohonan, respons, dan alasan penolakan tersimpan secara digital dan bisa dijadikan bukti apabila sengketa informasi dibawa ke Komisi Informasi. Ketersediaan rekaman digital yang lengkap dan tidak bisa diubah adalah salah satu kelebihan terbesar sistem informasi pemerintah berbasis digital dibandingkan sistem manual, terutama dalam konteks penyelesaian sengketa layanan publik. Hal ini sekaligus mendorong petugas untuk selalu bekerja sesuai prosedur karena mereka menyadari bahwa setiap tindakan yang mereka ambil tercatat dan bisa diperiksa kapan saja.

Faktor Pendukung dan Hambatan

Keberhasilan E-PPID tidak datang begitu saja, ada empat faktor utama pendukung keberhasilan E-PPID. Pertama, KPU RI menyediakan platform dan memberikan pelatihan kepada petugas, sehingga KPU Jakarta Selatan tidak perlu membangun sistem dari awal. Kedua, regulasi yang berlaku mulai dari Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Presiden SPBE, hingga Peraturan KPU yang memberikan landasan hukum yang jelas sekaligus mendorong kepatuhan. Ketiga, komitmen KPU Jakarta Selatan untuk terus menjalankan dan memperbaiki sistem selama hampir satu decade. Keempat, ketersediaan layanan 24 jam yang tidak bergantung pada jam kantor. Dukungan regulasi dan dukungan dari tingkat pusat merupakan dua faktor yang paling sering menentukan berhasil atau tidaknya digitalisasi layanan publik di tingkat daerah di Indonesia.

Disisi lain, ada tiga hambatan utama yang perlu diselesaikan. Pertama, gangguan teknis berupa sever yang tidak bisa diakses dan koneksi internet yang terputus masih sering terjadi. Ini bukan masalah kecil karena ketika sistem mati, seluruh layanan online terhenti. Keandalan infrastruktur teknis adalah syarat paling mendasar agar masyarakat mau dan terus menggunakan layanan digital pemerintah (Nugroho & Anwar, 2021). Kedua, tampilan portal yang belum ramah bagi penyandang disabilitas menunjukkan bahwa desain sistem belum mempertimbangkan kebutuhan semua pengguna. Ketiga, sosialisasi yang masih mengandalkan media social saja membuat banyak warga yang tidak melek digital tidak mengetahui layanan ini.

Rahmawati dan setiawan (2023) menemukan bahwa sosialisasi yang terbatas adalah salah satu penyebab utama rendahnya layanan informasi publik digital di berbagai lembaga pemerintah Indonesia (Rahmawati & Setiawan, 2023).

Melihat gambaran keseluruhan faktor pendukung dan hambatan tersebut, menjadi jelas bahwa keberhasilan E-PPID di KPU Jakarta Selatan bukan semata-mata karena teknologinya, tetapi karena kombinasi antara teknologi yang tepat, regulasi yang mendukung, dan komitmen manusia yang menjalannya. Teknologi sebaik apapun tidak akan memberikan hasil optimal jika tidak didukung oleh petugas yang terlatih, pimpinan yang berkomitmen, dan regulasi yang memberikan arah yang jelas. Sebaliknya, hambatan teknis seperti server yang seing down atau tampilan yang belum difabel adalah peningat bahwa transformasi digital tidak pernah benar-benar selesai karena akan selalu ada aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan seiring berjalannya waktu.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa E-PPID di KPU Kota Jakarta Selatan sudah berhasil membawa perubahan nyata dalam pelayanan informasi publik. Berdasarkan Teori Transformasi Digital (Vial, 2019; Mergel et al., 2019), E-PPID bukan sekadar perpindahan dari cara manual ke cara digital, tetapi sudah mengubah cara lembaga menciptakan dan memberikan nilai layanan kepada masyarakat secara mendasar (Mergel et al., 2019; Vial, 2019).

Dari sisi keterbukaan informasi, KPU Jakarta Selatan kini mempublikasikan tiga jenis informasi wajib secara rutin dan memberikan penolakan permohonan yang disertai alasan dandasar hukum yang jelas. Dari sisi kemudahan akses, masyarakat bisa mengajukan permohonan dan mendapatkan informasi kapan saja melalui perangkat digital mereka. dari sisi pertanggungjawaban, setiap permohonan tercatat otomatis sehingga kinerja petugas bisa dipantau secara objektif. Keberhasilan ini didukung oleh empat hal yaitu platform dari KPU RI, regulasi yang kuat, komitmen lembaga yang konsisten, dan kemudahan akses 24 jam. Namun ada tiga hambatan yang masih perlu diselesaikan yaitu gangguan teknis pada server, tampilan portal yang belum ramah bagi penyandang disabilitas, dan sosialisasi yang belum menjangkau semua kalangan. Jika ketiga hambatan ini tidak segera ditangani, manfaat E-PPID hanya akan dirasakan oleh sebagian masyarakat saja.

Untuk kedepannya, KPU Jakarta Selatan perlu; (1) memperbaiki tampilan portam agar ramah bagi penyandang diabilitas sesuai standar aksesibilitas yang berlaku; (2) memperluan sosialisasi tidak hanya lewat media social, tetapi juga melalui kegiatan langsung di masyarakat; (3) meningkatkan keandalan server agar layanan tidak sering terganggu; dan (4) melatih petugas agar semakin mahir mengelola sistem dan melayani masyarakat. Bagi peneliti berikutnya, sangat disarankan untuk membuat alat ukur standar penilaian E-PPID dan membandingkan penerapannya di berbagai KPU daerah lain di Indonesia.

E. Referensi

- Hartono, B., & Mulyadi, R. (2021). Transformasi digital birokrasi pemerintah daerah: Peluang dan tantangan di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 28(2), 89–101. <https://doi.org/10.20476/jbb.v28i2.12143>
- Herdiansyah, H. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Edisi Revisi). Salemba Humanika.
- Hidayat, A., & Kurniawan, F. (2022). Evaluasi implementasi sistem informasi publik berbasis digital di lembaga pemerintah Indonesia. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 26(1), 45–62. <https://doi.org/10.22146/jkap.68721>
- Jakarta, P. P. D. K. I. (2023). *Laporan Transformasi Digital Jakarta*.
- Mergel, I. (2021). Agile innovation management in government: A research agenda. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101549. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101549>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nugroho, R. A., & Anwar, S. (2021). Kesiapan organisasi dalam implementasi e-government di pemerintah daerah: Studi kasus di DKI Jakarta. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 12(3), 213–234. <https://doi.org/10.18196/jgp.v12i3.11642>
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2018).

- Rahmawati, D., & Setiawan, T. (2023). Implementasi keterbukaan informasi publik berbasis elektronik: Studi komparatif lembaga pemerintah pusat dan daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 19(1), 31–48. <https://doi.org/10.24258/jba.v19i1.1021>
- Ramadhan, D., Nurlaeli, A., Karawang, U. S., Transformasional, K., & Misi, V. (2024). *Esensi Pendidikan Inspiratif* *Esensi Pendidikan Inspiratif*. 6(2), 1157–1168.
- Susanto, H., & Prasetyo, A. (2022). Digitalisasi layanan informasi publik di lembaga penyelenggara pemilu: Studi pada KPU provinsi di Indonesia. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan*, 15(2), 111–128. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v15i2.35482>
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (2008).
- Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.