



## PENYELESAIAN SENGKETA KETERBUKAAN INFORMASI MELALUI AJUDIKASI NON LITIGASI BERBASIS PADA PELAYANAN PUBLIK YANG ADAPTIF DI JAWA TIMUR

Awan Dharmawan<sup>1</sup>, Moh Makbul<sup>2</sup>, Muhaimin<sup>3</sup>, Orce Kabunggul<sup>4</sup>, Zulharman<sup>5</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>, Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teknologi Surabaya  
<sup>5</sup> Prodi Ilmu Hukum Universitas Teknologi Surabaya

Alamat Kampus : Jl Balongsari Praja V No.1 Kota Surabaya  
Corresponding Email: [awandharmawan123@gmail.com](mailto:awandharmawan123@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Penyelesaian sengketa Informasi (PSI) Publik melalui Ajudikasi Non Litigasi berbasis konsep Pelayan Publik yang Adaptif oleh Komisi Informasi Jawa Timur. Dalam Penelitian ini Analisa yang digunakan melalui pendekatan Teori Peran (Anis Rachma Utary, 2014) yang berkaitan dengan judul serta menggunakan Metode Pendekatan Kualitatif yang bersifat Deskriptif (Sugiyono, 2017). Observasi yang dilakukan dengan melakukan metode wawancara (M.Nazir, 2017) pada 6 orang informan yang mengetahui masalah penelitian. Dari Hasil Observasi yang dilakukan terkait indikator Dimensi yang ada yaitu : *Regulatory Role; Enabling Role; Direct Provision of good and Services*, 2 (dua) indikator menunjukkan bahwa Penyelesaian Sengketa Informasi melalui Ajudikasi Non Litigasi sudah tercapai dengan baik sesuai pendekatan indikator yang ada diantaranya melalui kesepakatan damai (Mediasi) dan pencabutan gugatan. Salah satu indikator tidak tercapai karena pengelolaan penyelesaian sengketa tidak menunjukkan hasil yang maksimal dalam total jumlah kesepakatan damai (mediasi) dan total jumlah pencabutan gugatan, namun secara keseluruhan berdasarkan pendekatan teori yang ada, Penyelesaian sengketa Informasi (PSI) Publik melalui Ajudikasi Non Litigasi berbasis Pelayan Publik yang Adaptif sudah sesuai.

**Kata Kunci :** *Penyelesaian sengketa Informasi Publik, Komisi Informasi, Ajudikasi Non Litigasi*

### Abstract

This study aims to determine how the resolution of public information disputes (PSI) through non-litigation adjudication based on the concept of Adaptive Public Service by the East Java Information Commission. In this study, the analysis used through the Role Theory approach (Anis Rachma Utary, 2014) related to the title and using a descriptive qualitative approach method (Sugiyono, 2017). Observations were conducted by conducting interview methods (M. Nazir, 2017) on 6 informants who knew the research problem. From the results of observations made related to the existing dimension indicators, namely: *Regulatory Role; Enabling Role; Direct Provision of good and Services*, 2 (two) indicators show that the resolution of information disputes through non-litigation adjudication has been achieved well according to the existing indicator approach, including through a peace agreement (mediation) and withdrawal of the lawsuit. One indicator was not achieved because dispute resolution management did not show optimal results in terms of the total number of peace agreements (mediation) and the total number of lawsuit withdrawals. However, overall, based on the existing theoretical approach, the Public Information Dispute Resolution (PSI) through Non-Litigation Adjudication based on the Adaptive Public Service has been met.

**Keywords:** *Public Information Dispute Resolution, Information Commission, Non-Litigation Adjudication*

## I. PENDAHULUAN

Komisi Informasi sebagai organisasi Publik yang bertugas menjalankan amanah UU No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi, memiliki peran yang

---

Received: March 17, 2026; Revised: April 18, 2026; Accepted: April 25, 2026.

\*Corresponding author, [awandharmawan123@gmail.com](mailto:awandharmawan123@gmail.com)

vital dalam implementasi *Good Governance*. Organisasi Publik sesuai dengan paradigma *New Publik Service* (NPS) menekankan pada prinsip organisasi yang adaptif, lincah (*agile*), transparan dan akuntabel (Dharmawan et al., 2025). Komisi Informasi dalam melaksanakan peran nya memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kualitas pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan hak warga masyarakat dalam mendapatkan informasi yang terpercaya, presisi dan transparan sehingga upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan dan baik dapat tercapai sesuai peta jalan (*Road Map*) yang sudah direncanakan. Semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya membuat pemerintah ditingkat pusat maupun di daerah berupaya melakukan berbagai inovasi dan penataan organisasi disertai pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Labib, 2024) dengan penerapan prinsip “*Clean Governance*” dan “*Good Governance*” yang semuanya bermuara pada standar pelayanan publik yang bernilai tinggi, berkualitas baik, cepat tanggap, tidak kaku, adaptif dan layanannya mudah dijangkau (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81, 2010)

Kolaborasi antara Komisi Informasi dengan Pemerintah, baik ditingkat pusat dan daerah akan memberikan dampak nyata terhadap perkembangan keterbukaan informasi publik sehingga mampu meningkatkan indeks keterbukaan publik dan akhirnya capaian pemerintah dalam upaya reformasi birokrasi dan ketercapaian indeks demokrasi yang baik secara perlahan mampu diwujudkan (Komisi Informasi, 2024). Salah satu yang menjadi pusat perhatian banyak pihak adalah pemenuhan hak mendapatkan informasi publik pada badan /organisasi/Instansi pemerintah yang hingga saat ini bisa dikatakan sudah cukup optimal, khususnya di Propinsi Jawa Timur (Dharmawan et al., 2026). Namun pada kenyataannya pelaksanaan keterbukaan Informasi Publik sesuai amanah Undang Undang No.14 tahun 2008 yang dilakukan oleh Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur, sebagai bagian dari tugas pokok fungsi dan tanggung Jawab (TUPOKSITA) Komisi Informasi (KI) (Nihlatul Solehah, 2019), terutama penyelesaian sengketa Informasi (PSI) Publik yang berkontribusi terhadap nilai/indeks keterbukaan Publik (IKIP), masih pada kategori “BAIK”, sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 1**  
Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP)  
Jawa Timur dan Nasional Tahun 2021 - 2024

No	Tahun	Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Jawa Timur	Kategori Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Jawa Timur	Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Nasional	Kategori Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Nasional
1	2024	83,88	Baik	75,65	Sedang
2	2023	73,89	Sedang	75,40	Sedang
3	2022	73,83	Sedang	74,43	Sedang
4	2021	66,82	Sedang	71,38	Sedang

Sumber :Data Peneliti,2026

Dari sajian tersebut dapat diartikan bahwa pengelolaan Keterbukaan Informasi di Jawa Timur sudah menunjukkan capaian kinerja yang cukup optimal setiap tahunnya, terlihat bahwa tercapainya indeks keterbukaan publik dengan kategori “BAIK” bisa dicapai pada tahun 2024, bahkan melebihi capaian indeks keterbukaan informasi tingkat nasional. Dukungan dari semua pihak terhadap Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur untuk mendapatkan hasil yang “BAIK” merupakan kinerja yang sudah dibangun bertahun-tahun melalui proses yang panjang melalui Monitoring dan Evaluasi (MONEV) dan kegiatan lainnya (Komis Informasi Jatim, 2024). Faktor kemandirian dan kolaborasi nyata dengan pemangku kebijakan dan pihak-pihak berkepentingan memberikan kontribusi dalam pelaksanaan amanah UU No.14 tahun 2008 sehingga pemenuhan hak masyarakat dalam mendapatkan informasi yang presisi, transparan dan akuntabel bisa tercapai dengan baik (Annisa, 2021). Salah satu kegiatan yang mampu meningkatkan indeks keterbukaan informasi di Jawa Timur adalah dengan adanya *Focus Group Discussion* (FGD) antara Komisi Informasi (KI) Pusat, Komisi Informasi (KI) Jawa Timur dan para pemangku kepentingan di Jawa Timur, pada tanggal 2 Agustus 2024 di JW Marriot Hotel Surabaya, yang menghasilkan 19 rekomendasi dalam meningkatkan indeks keterbukaan publik di Jawa Timur sebagaimana tampak pada gambar dibawah:

**Gambar 1**  
Focus Group Discussion (FGD) Komisi Informasi Jawa Timur,

2 Agustus 2024 di JW Marriot Hotel Surabaya



Sumber : Data Peneliti,2026

Begitu juga dengan *Focus Group Discussuon* (FGD) Komisi Informasi Jawa Timur, Dengan badan publik atau perangkat daerah di wilayah Jawa Timur dalam upaya meningkatkan indeks keterbukaan informasi sebagaimana yang dilaksanakan dengan melakukan kunjungan ke ) Komisi Informasi Kab.Sumenep pada tanggal 12 Oktober 2024 sebagaimana gambar dibawah:

### Gambar 2

*Focus Group Discussion* (FGD) Komisi Informasi Jawa Timur dan Kunjungan ke Komisi Informasi Kab Sumenep, 12 Oktober 2024



Sumber : Data Peneliti,2026

Apa yang dilakukan oleh Komisi Informasi (KI) Jawa Timur terkait dengan banyaknya kegiatan dalam rangka peningkatan indeks keterbukaan informasi merupakan langkah nyata dan terukur dalam menangani permasalahan khususnya sengketa terkait keterbukaan informasi sebagaimana tabel dibawah:

### Tabel 2

Data Jumlah Sengketa Kasus yang ditangani oleh Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur dari tahun 2010 – 2025

Tahun	Jumlah Sengketa yang ditangani KI Jawa Timur
2025	114
2024	80
2023	63
2022	85
2021	74
2020	127
2019	186
2018	163
2017	146
2016	138
2015	153
2014	161
2012	282
2013	161
2011	175
2010	21

Sumber: Data Peneliti, 2026

Dari sajian tabel diatas bisa dilihat bahwa sengketa kasus yang ditangani oleh Komisi Informasi(KI) Jawa Timur cukup fluktuatif sehingga perlu strategi yang efektif dalam menanggapi kasus sengketa yang ada. Masyarakat Jawa Timur berharap dengan adanya Komisi Informasi (KI), mampu memediasi atau memfasilitasi pihak pihak yang berperkara dalam pemenuhan hak atas keterbukaan informasi. Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berada di masing masing badan/oragnisasi Publik, harus mampu mengantisipasi berbagai macam reaksi dari pihak yang memohon informasi terutama informasi yang sensitif yang pada akhirnya menimbulkan stigma dan sentimen negatif terhadap tata kelola pemerintahan (Agung Kurniawan & Suswanta, 2021) yang dikhawatirkan berdampak pada Pelayanan Publik Prima dari Pemrov Jawa Timur (Dharmawan & , Rukin, 2025). Dalam penyelesaian sengketa Informasi (PSI) Publik, Komisi Informasi (KI) Jawa Timur mempetakan subyek sengketa sebagaimana tabel dibawah:

**Tabel 3**  
Jumlah Subyek Sengketa Pemohon yang ditangani oleh  
Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur dari tahun 2010 - 2024

No	Subyek Pemohon	2020	2021	2022	2023	2024
1	Perorangan	62	46	51	40	39
2	Kelompok/Perkumpulan	2	0	1	6	11
3	Badan Hukum	63	28	33	17	30

<b>Jumlah Total</b>	<b>127</b>	<b>74</b>	<b>85</b>	<b>63</b>	<b>80</b>
---------------------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Sumber: Data Peneliti,2025

**Tabel 4**

Jumlah Badan Publik Termohon yang ditangani oleh  
Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur dari tahun 2020 - 2024

No	Subyek Pemohon	2020	2021	2022	2023	2024
1	OPD Prov/Kab/Kota	54	40	47	19	19
2	Pemdes/Kel/Kec	37	17	24	25	33
3	BUMN/BUMD	3	2	4	1	1
4	Instansi Vertikal Lain	33	15	10	18	27
<b>Jumlah Total</b>		<b>127</b>	<b>74</b>	<b>85</b>	<b>63</b>	<b>80</b>

Sumber: Data Peneliti,2025

Dari sajian tabel Tabel 3 dan 4 dapat dilihat bahwa sejak dari tahun 2020 hingga 2024 pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik di provinsi Jawa Timur menunjukkan pola turun naik (*fluktuatif*) sehingga terlihat bagaimana peranan Komisi Informasi (KI) Jawa Timur dalam menjalankan amanah UU No.14 tahun 2008. Atas Dasar pertimbangan data dan fakta yang ada dalam pelaksanaan UU No.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik di Jawa Timur, khususnya penyelesaian sengketa Informasi (PSI) yang ada, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti terkait “ **PENYELESAIAN SENGKETA KETERBUKAAN INFORMASI MELALUI AJUDIKASI NON LITIGASI BERBASIS PADA PELAYANAN PUBLIK YANG ADAPTIF DI JAWA TIMUR**” dengan berbagai metode dan pendekatan yang terkait dengan perspektif ilmu Administrasi Publik yang berkembang saat ini.

## II.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yang bersifat deskriptif (Ismail Nurdin, 2019) dengan alasan bahwa metode kualitatif lebih menekankan pada perhatian, proses dan menggambarkan realitas masalah yang ada (Sugiyono, 2017). Pengumpulan data dilapangan dilakukan melalui wawancara semi terstruktur (N.Fransisca & Tungka, 2024) dan penelaahan laporaran yang terkait Komisi Informasi Jawa Timur serta observasi lapangan. Observasi lapangan dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung kepada 6 orang informan yang terdiri dari 2 Orang Komisioner Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur sebagai informan Kunci ( *Key Informan* ), 1 Orang Staf Administrasi Komisi Informasi Jawa Timur, 1

orang Satpam Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur, dan 2 Orang Masyarakat Jawa Timur, ke 4 orang ini adalah sebagai Informan tambahan (*Secondary Informan*)

Lokasi Penelitian di Sekretariat Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur Jl. Bandilan No.2 dan 4, Kedungrejo, Kec. Waru, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Informan penelitian adalah mereka yang dianggap mengetahui permasalahan serta dipilih dengan menggunakan metode *purposive* (Lexy.J.Moleong, 2018). Untuk menjawab masalah penelitian dilakukan dengan teori Peranan (Anis Rachma Utary, 2014) serta pendekatan konsep Pelayanan Publik yang Adaptif (Erika Revida & Sitia Aisyah,dkk, 2021) yang mengkaitkan kesesuaian data observasi dengan data hasil wawancara (M.Nazir, 2017) Semua data selanjutnya dianalisis dengan 4 tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan model *miles and Huberman* (Sugiyono, 2017). Seluruh kegiatan Penelitian dilakukan pada 25 Mei 2025 sampai dengan 27 Juli 2025

### Gambar 3

Lokasi penelitian di Komisi Informasi Jawa Timur



Sumber: Data Peneliti,2025

### III. PEMBAHASAN

Berdasarkan UU No.14 tahun 2008, dinyatakan bahwa permintaan informasi harus dipenuhi selama kurun waktu 10 hari kerja sejak didaftarkan/diregistrasi, dan bisa diperpanjang kembali paling lambat 7 (tujuh) hari kerja, apabila permintan informasi tersebut tidak diberikan/ditolak maka harus diberikan alasan penolakan secara tertulis, selanjutnya pada BAB III Pasal 35 dikatakan bahwa setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berdasarkan alasan berikut:

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17;

- b. Tidak disediakannya informasi berkala, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
- d. Permintaan informasi ditanggap tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang ini.

Dari sajian informasi termaksud, dapat dikatakan bahwa badan publik dapat menolak atau keberatan terhadap permintaan informasi yang diminta dari pihak pemohon, sehingga potensi konflik maupun sengketa/ perselisihan sangat mungkin terjadi. Pasal 36 UU No.14 tahun 2008 juga menyatakan bahwa jika telah dinyatakan alasan penolakan permintaan informasi oleh badan publik, maka pemohon bisa mengajukan keberatan selama kurun waktu 30 hari kerja kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dari analisis peneliti berdasarkan telaah UU No.14 tahun 2008 dapat dinyatakan bahwa mekanisme permintaan informasi cukup rumit dan panjang. Permintaan informasi publik merupakan hak masyarakat, oleh karena itu Komisi Informasi (KI) hadir untuk memastikan pemenuhan hak tersebut, namun semua pihak dituntut untuk mentaati peraturan yang ada, demi terciptanya keterbukaan informasi yang transparan dan menjamin adanya ketertiban dan kepastian hukum (<https://kip.jatimprov.go.id>). Data pada Komisi Informasi Publik di Jawa Timur, dapat dilihat bahwa jumlah Penyelesaian Sengketa Informasi (PSI) per Desember 2024 masih sangat banyak sebagaimana tabel dibawah:

**Tabel 5**  
Data Total Penyelesaian Sengketa Informasi (PSI) Per Desember 2024

Aumulasi Permohonan PSI	183
Belum diproses	157
Sedang diproses	26

Sumber: Data Peneliti,2025

**Tabel 6**  
Informasi Publik yang diajukan Pemohon (PSI) Per Desember 2024

No	Permohonan Informasi	Jumlah
1	Anggaran	47
2	Pendidikan	9

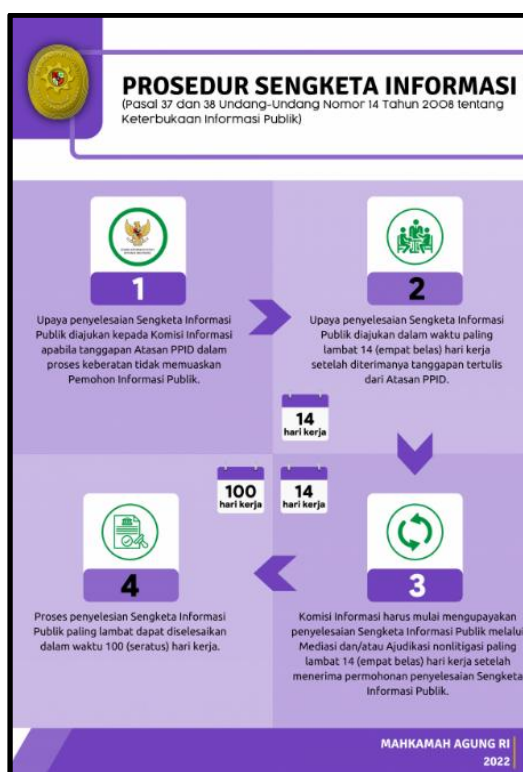
3	Pengadaan Barang/Jasa	25
4	Lingkungan	2
5	Tanah	18
6	Lain-lain	19
<b>Jumlah</b>		<b>120</b>

Sumber: Data Peneliti,2025

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa kerja keras (*effort*) dari komisioner Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur menjadi kunci sukses dalam penyelesaian sengketa informasi (PSI) Publik antara pemohon dengan badan publik yang ada. Sebagaimana perintah UU No.14 tahun 2008, Komisi Informasi Publik memiliki kewenangan dalam penyelesaian sengketa Informasi Publik, sesuai ruang lingkup wilayah yang menjadi tugas dan tanggung jawab nya. Penyelesaian sengketa yang dimaksud sebagaimana UU No.14 tahun 2008 adalah **Ajudikasi Non Litigasi** yaitu proses penyelesaian sengketa informasi publik antara para pihak yang diputus oleh komisi informasi diluar sidang pengadilan . Putusan Ajudikasi Non Litigasi ini memiliki kekuatan yang setara dengan putusan pengadilan (<https://komisiinformasi.go.id>). Ajudikasi Non Litigasi merupakan upaya *alternative / pilihan* dalam penyelesaian sengketa sehingga biasa disebut *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ( Rasyah & Lady Ramadhani,dkk, 2026). Langkah Mediasi adalah jalan yang terbaik dalam penyelesaian sengketa terkait keterbukaan Informasi Publik sebelum menempuh proses persidangan Ajudikasi Non Litigasi, bahkan Peraturan Mahkamah Agung RI No.1 Tahun 2016, mewajibkan para pihak untuk melakukan langkah mediasi sebelum masuk dalam pokok perkara dengan bantuan Mediator bersertifikat. Dalam Upaya penyelesaian Sengketa Informasi Publik yang dimaksud dapat diajukan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya tanggapan tertulis dari atasan pejabat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2). Komisi Informasi ditingkat Pusat/Provinsi/Kota/Kab berwenang untuk menyelesaikan sengketa Informasi publik antara pemohon (perseorangan maupun berbadan Hukum) kepada termohon (Organisasi/Badan Publik) melalui mekanisma yang ada di komisi Informasi, jika upaya ini tidak berhasil maka Pemohon bisa mengajukan banding ke Pengadilan Negeri atau Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) (Paruntu & Silalahi, 2025).

**Gambar 4**  
Prosedur Sengketa Informasi

PENYELESAIAN SENGKETA KETERBUKAAN INFORMASI MELALUI AJUDIKASI NON LITIGASI BERBASIS PADA PELAYANAN PUBLIK YANG ADAPTIF DI JAWA TIMUR



Sumber : Data Peneliti, 2026

Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur, berupaya mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki dalam mengawal UU No.14 tahun 2008 sehingga indeks keterbukaan informasi Publik di Jawa Timur dapat meningkat sesuai proyeksi yang diharapkan. Masalah penyelesaian sengketa melalui Ajudikasi Non Litigasi harus dipandang sebagai solusi terakhir, final dan tidak sampai kepada pengajuan permohonan banding ke Pengadilan Negeri atau Pengadilan Tata Usaha Negara. Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur berupaya agar putusan Ajudikasi Non Litigasi menjadi putusan final dan upaya terakhir dalam pemenuhan hak informasi bagi masyarakat. Penyelesaian sengketa melalui Ajudikasi Non Litigasi yang diupayakan oleh Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur harus dimaknai sebagai upaya mencari jalan tengah (*win win solution*) dan semua pihak harus berlapang dada bahwa ada kepentingan dan ketertiban yang harus dijaga untuk menghindari kegaduhan dan keresahan dalam masyarakat ketika memaknai suatu informasi yang tidak sesuai harapan. Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur berupaya agar semua kepentingan pemohon dan termohon informasi dapat diselesaikan secara baik dengan saling memahami kondisi dan keadaan masing masing. Peran dan Tugas Komisi Informasi (KI) Provinsi Jawa Timur dalam upaya penyelesaian sengketa informasi

(PSI) yang berkontribusi terhadap nilai/skor IKIP (Indeks Keterbukaan Informasi Publik ) dapat tercermin dari tabel dibawah:

**Tabel 7**  
Skor Indeks keterbukaan Informasi Publik (IKIP)  
( Per Desember 2024) Provinsi Jawa Timur

<b>Dimensi</b>	Skor (IKIP) 2023	Skor (IKIP) 2024
Fisik/Politik	<b>73,64</b>	<b>84,77</b>
Ekonomi	<b>73,55</b>	<b>84,52</b>
Hukum	<b>74,12</b>	<b>82,16</b>
IKIP 2023	<b>73,89</b>	<b>83,83</b>

Sumber: Data Peneliti,2025

Jika Dibandingkan dengan tahun 2023, skor IKIP Provinsi Jawa Timur pada 2024 mengalami kenaikan sangat signifikan. Pada tahun 2023, skor IKIP Jawa Timur hanya mendapatkan skor 73,89. Tahun 2024 naik menjadi 83,83 atau berstatus/situasi baik. Dibandingkan dengan provinsi lain se-Indonesia, dengan skor 83,83 tersebut peringkat IKIP di Jawa Timur melonjak ke peringkat kedua secara nasional, yang pada tahun sebelumnya berada di urutan ke 24. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara para Informan kunci terkait dengan tema/topik yang diangkat dalam penelitian ini , didapat analisis melalui pendekatan teori Peranan (Anis Rachma Utary, 2014) yang ada, dinyatakan bahwa:

### ***1.Regulatory Role***

Pada Dimensi atau Indikator ini berdasarkan observasi sumber sekunder dapat di interpretasikan bahwa dukungan terhadap adanya keterbukaan informasi Publik melalui Ajudikasi Non Litugasi sebagaimana kewenangan yang dimiliki oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur sesuai UU No.14 Tahun 2008 telah berproses dan Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur memainkan perannya dengan baik, dalam arti bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi di luar pengadilan sebagai solusi terakhir/ keputusan final dapat diterima oleh pihak pihak yang bersengketa, seperti;

- a. Mediasi Perkara (Kesepakatan Damai) antara Harianto Rahmat (pemohon) dengan Dinas Bangunan dan Tanah Pemkot Surabaya (Termohon) pada tanggal 01 April 2026 ( <https://kip.jatimprov.go.id>),

- b. Pencabutan perkara Perkumpulan Swadaya Masyarakat Penyambung Lidah Rakyat (pemohon) dengan Pemkab Tulung Agung (Termohon) pada tanggal 20 Mei 2026 (<https://kip.jatimprov.go.id>),
- c. Kesepakatan damai ( Mediasi ) antara Dinas Pendidikan Kab.Tulung Agung (Termohon) dengan Zuli Purwanto (Pemohon) terkait DPA ( Dokument Pelaksanaan Anggaran) pada tanggal 21 Mei 2026 (<https://kip.jatimprov.go.id>)
- d. Pencabutan perkara Melanesia Corrouction Watch (Pemohon) dengan SMKN 2 Tuban (Termohon) pada tanggal 6 Mei 2026 (<https://kip.jatimprov.go.id>),
- e. Pencabutan perkara antara Gunaidik ( Pemohon) dengan Pemerintah Desa Tambakromo, Kec Lamo, Kab.Bojonegoro (Termohon) pada tanggal 29 Mei 2024 (<https://kip.jatimprov.go.id>),
- f. Pencabutan perkara antara Hariyanto ( Pemohon) dengan Pemerintah Kab.Kediri (Termohon) pada tanggal 09 Mei 2023 (<https://kip.jatimprov.go.id>),
- g. Kesepakatan damai ( Mediasi ) antara Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur ( Termohon) dengan Pemantau Keuangan Negara (PKN) (Pemohon) terkait Hardcopy dan Softcopy Dokumen Kontrak paket pengadaan/pekerjaan pada Satuan Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2019 pada tanggal 23 Mei 2023 (<https://kip.jatimprov.go.id>)

secara umum proses Ajudikasi Non Litigasi yang dilakukan oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur, dapat direspond dan didukung dengan baik oleh pihak yang bersengketa seperti pada data dibawah:

- a) Pada tahun 2023 ada permohonan pencabutan perkara sebanyak 6 sengketa, putusan mediasi 6 sengketa. Putusan Ajudikasi 57 sengketa, (Komisi Informasi Jawa Timur, 2023)
- b) Pada tahun 2024 ada permohonan pencabutan perkara sebanyak 26 sengketa, putusan mediasi 13 sengketa. Putusan Ajudikasi 96 sengketa (Komisi Informasi Jawa Timur, 2024)

dari Analisis peneliti terkait dimensi ini, dapat dikatakan bahwa dimensi *Regulatory Role*, atau dimensi kepatuhan atau ketaatan terhadap suatu aturan /

pedoman telah tercapai dengan baik dengan indikator sudah cukup banyak nya pencabutan perkara dan Mediasi (keepakatan Damai) saat proses Ajudikasi Non Litigasi berlangsung pada kurun waktu 2 tahun terakhir sejak penelitian/riset dilakukan

## 2. *Enabling Role*

Pada Dimensi ini berdasarkan Hasil observasi Data Sekunder, terkait pengelolaan suatu masalah yang sedang terjadi dalam pelaksanaan Ajudikasi Non Litigasi yang dilakukan oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur, terdapat data 2 (Dua) tahun terakhir yang menunjukkan bahwa :

- a) Pada tahun 2023 ada permohonan pencabutan perkara sebanyak 6 sengketa, putusan mediasi 6 sengketa. Putusan Ajudikasi 57 sengketa, padahal total Jumlah sengketa adalah 60 (Komisi Informasi Jawa Timur, 2023), sehingga dalam hal ini bisa dikatakan bahwa pihak yang bersengketa yang memilih jalur Mediasi (keepakatan damai) dan Mencabut Gugatan hanya sekitar 20% dari total sengketa di tahun 2023
- b) Pada tahun 2024 ada permohonan pencabutan perkara sebanyak 26 sengketa, putusan mediasi 13 sengketa. Putusan Ajudikasi 96 sengketa. Total Jumlah sengketa adalah 80 (Komisi Informasi Jawa Timur, 2024), sehingga dalam hal ini bisa dikatakan bahwa pihak yang bersengketa yang memilih jalur Mediasi (keepakatan damai) dan Mencabut Gugatan hanya sekitar 49% dari total sengketa di tahun 2024.

dari Analisis Peneliti terkait dimensi ini (*Enabling Role*), dengan indikator Pengelolaan suatu masalah yang sedang terjadi Belum tercapai dengan baik dengan ciri bahwa pihak bersengketa yang memilih jalur Mediasi (keepakatan damai) dan Pencabutan gugatan belum sesuai dari Indikator yang diharapkan, jika dikaitkan dengan indikator yang ada, pihak yang bersengketa dan memilih jalur Mediasi (keepakatan damai) serta mencabut gugatan dengan jumlah total sengketa yang diproses oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur belum semua memilih jalur Mediasi dan atau Pencabutan Gugatan, karena pada hakikatnya Ajudikasi Non Litigasi adalah memprioritaskan jalur konsultasi, negosiasi, konsiliasi, penilaian ahli dan arbitrase (Fadlan, 2023), sehingga lebih mengutamakan Mediasi (keepakatan

damai) atau Pencabutan Gugatan dibanding maju ke persidangan sengketa melalui Ajudikasi Non Litigasi

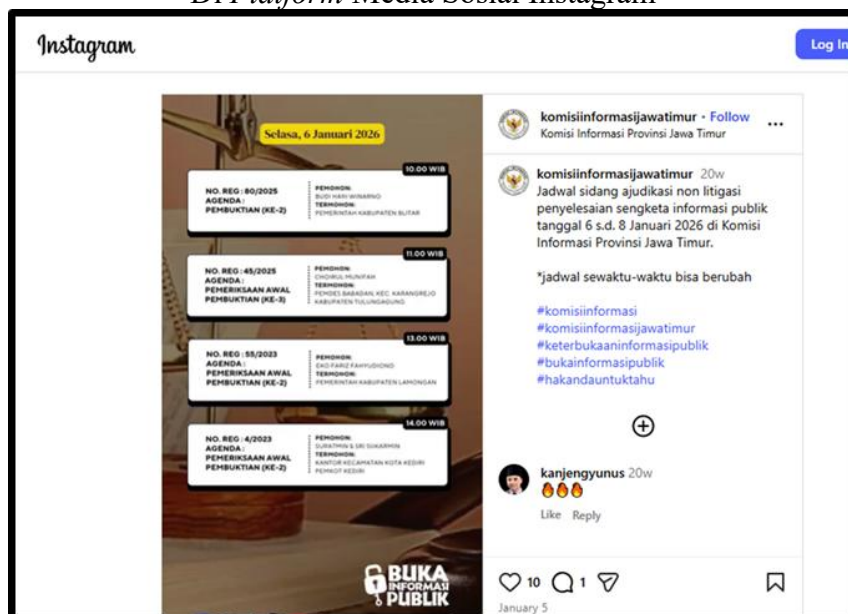
### 3. *Direct provision of goods and services:*

Pada Dimensi atau Indikator ini berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dan Sumber Data Sekunder, dapat diinterpretasikan bahwa sesuai dengan amanat UU No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2 yang menyatakan bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh pengguna informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana, PPID Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur dalam proses Pelaksanaan Ajudikasi Non Litigasi yang terdiri dari :

1. Jadwal Sidang Ajudikasi Non Litigasi
2. Hasil Putusan Sidang Ajudikasi Non Litigasi
3. Kesepakatan Damai Pihak bersengketa
4. Pencabutan Gugatan Sengketa Keterbukaan Informasi

telah menyiapkan 4 (Empat) Media Komunikasi dan Informasi yaitu: a.Facebook; b.Instagram; c.Twitter; d.Web Portal Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur

**Gambar 5**  
Jadwal Sidang Ajudikasi Non Litigasi Komisi Informasi Jawa Timur  
Di Platform Media Sosial Instagram



Sumber: Data Peneliti,2026

**Gambar 6**  
Jadwal Sidang Ajudikasi Non Litigasi Komisi Informasi Jawa Timur

Di Platform Media Sosial Facebook



Sumber: Data Peneliti,2026

yang dapat dijangkau (diakses) oleh semua pihak, dengan adanya media informasi dan komunikasi, masyarakat dapat mengetahui proses Ajudikasi Non Litigasi pihak yang bersengketa dari mulai proses penjadwalan sidang hingga hasil putusan sidang. Dengan adanya Media Informasi dan Komunikasi melalui *platform* media sosial serta pelayanan berbasis TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) maka proses Ajudikasi Non Litigasi yang bersifat terbuka, dapat diakses oleh pengguna informasi publik dengan cepat, tepat waktu, berbiaya ringan dengan cara sederhana bisa dikatakan tercapai dengan baik, karena indikator yang ada menunjukkan bahwa pelaksanaan Ajudikasi Non Litigasi yang dilakukan oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur agar proses nya bisa diakses secara langsung, cepat, tepat dan baik, telah berjalan dengan baik sebagaimana yang diamanahkan dalam UU No.14 tahun 2008

### Gambar 7

Sidang Putusan Ajudikasi Non Litigasi Komisi Informasi Jawa Timur



Sumber: Data Peneliti,2026

**Gambar 8**  
Sidang Ajudikasi Non Litigasi Komisi Informasi Jawa Timur



Sumber: Data Peneliti,2026

**Berbasis Pelayanan Publik yang adaptif dalam Penyelesaian Sengketa melalui Ajudikasi Non Litigasi di Jawa Timur**

Pelayanan Publik yang Adaptif, adalah pendekatan pelayanan yang mengutamakan *fleksibilitas*, sederhana, cepat dan berbiaya ringan demi tercapainya misi dari Komisi Informasi Provisi Jawa Timur (Dahlhani & Tuasikal, 2025) dalam Penyelesaian sengketa Informasi Publik melalui Ajudikasi Non Litigasi. Indikator Pelayanan Publik yang Adaptif (Erika Revida & Sitia Aisyah, 2021) yang telah dilakukan/dilaksanakan oleh Komisi Informasi Provisi Jawa Timur antara lain :

- a. ***Fleksibilitas*** : Pelayanan Publik yang Adaptif dengan ciri *Fleksibel* yang dilakukan Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur yaitu mampu melaksanakan persidangan secara *virtual / Daring* atau *On Line* dengan menggunakan Sistem

Informasi Penyelesaian Sengketa Informasi (SIPSI), sehingga konsep *Fleksibilitas* dapat dikatakan terpenuhi, sebagaimana gambar dibawah

**Gambar 9**

Jadwal Sidang Ajudikasi Non Litigasi Secara *Virtual / On Line*  
Komisi Informasi Jawa Timur Di *Platform* Media Sosial Instagram



Sumber: Data Peneliti,2026

- b.Sederhana :** Pelayanan Publik yang Adaptif dengan ciri sederhana dapat dilihat dari kemudahan dalam proses penyelesaian sengketa, indikator ini tercermin dari proses pendaftaran Penyelesaian sengketa yang dimulai dari mengunduh dokumen Formulir pendaftaran Penyelesaian sengketa di web portal Komisi Informasi Jawa Timur (<https://kip.jatimprov.go.id>) lalu pilih pada menu “Penyelesaian sengketa Informasi Publik” lalu unduh “Formulir Pengajuan sengketa Informasi (PSI) Publik” setelah semua persyaratan dipenuhi sebagaimana informasi menu “Urutan berkas pengajuan sengketa Informasi (PSI) Publik” semua berkas persyaratan dikirim melalui *email* Komisi Informasi Jawa Timur sebagaimana diinformasikan melalui *platform* media sosial KI Jatim , Tata cara pengisian berkas persyaratan tersebut telah diinformasikan pada menu “Contoh Pengisian Formulir Pengajuan sengketa Informasi (PSI) Publik” dalam proses penyelesaian sengketa informasi (PSI) Publik. Pelayanan Publik Adaptif yang Sederhana sudah diterapkan/dilakukan oleh KI Jawa Timur, sehingga indikator ini dinilai telah sesuai
- c.Cepat :** Sebagaimana amanah UU No.14 tahun 2008 dan Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2013 yang di turunkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP)

Komisi Informasi Jawa Timur No.5/SOP/KI-Prov Jatim/I/2024 tanggal 4 Januari 2024 bahwa proses penyelesaian sengketa Informasi (PSI) Publik, harus selesai maksimal selama 100 Hari kerja dimulai dari proses pendaftaran ( Di Registrasi) sampai pada putusan, upaya mempercepat proses penyelesaian sengketa Informasi (PSI) Publik, Komisi Informasi Jawa Timur menambah jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) (Tenaga Panitera ) pada tahun 2023 (KI Jatim, 2023), menambah waktu persidangan dan mengoptimalkan efisiensi Jadwal persidangan. Pelayanan Publik Adaptif yang Cepat sudah diterapkan/dilakukan Oleh KI Jawa Timur , sehingga indikator ini dinilai sudah sesuai

**d. Berbiaya Ringan :** Pelayanan Publik yang Adaptif dengan ciri berbiaya ringan dapat dilihat dari biaya pendaftaran Penyelesaian Sengketa Informasi (PSI) Publik yang tidak dipungut biaya atau gratis (Rp.0) dari mulai proses pendaftaran/Registrasi, Mediasi hingga putusan sidang Ajudikasi Non Litigasi, adapun biaya yang muncul sebagai akibat Penyelesaian Sengketa Informasi (PSI) Publik, adalah biaya penggandaan/*soft copy/hardcopy* maupun pemberian informasi lainnya yang biayanya akan dibebankan kepada pemohon, dan klausul ini masuk dalam surat putusan sidang sebagaimana contoh hasil kesepakatan Damai (Mediasi) antara antara Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur ( Termohon) dengan Pemantau Keuangan Negara (PKN) (Pemohon) pada tanggal 23 Mei 2023 (KI Jatim, 2023). Pelayanan Publik Adaptif yang berbiaya ringan sudah diterapkan/dilakukan Oleh Komisi Informasi Jawa Timur , sehingga indikator ini dinilai sudah sesuai.

Berdasarkan indikator yang didapat berdasarkan hasil observasi wawancara dengan informan narasumber dan sumber data sekunder, bahwa Penyelesaian Sengketa Informasi (PSI) Publik melalui Ajudikasi Non Litigasi telah sesuai dengan konsep Pelayanan Publik yang Adaptif, yaitu *Fleksibel* ,sederhana, cepat dan berbiaya ringan. Konsep Pelayanan Publik yang Adaptif ( tidak kaku, tidak Rigid ) telah sesuai dan dilaksanakan dengan baik oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur sebagaimana yang diamanahkan UU No.14 tahun 2008, Peraturan Komisi Informasi No.1 tahun 2013 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur No.5/SOP/KI-Prov Jatim/I/2024 tanggal 4 Januari 2024

#### IV.KESIMPULAN

Dari Hasil Observasi, wawancara dan Penelaahan melalui sumber Data Primer maupun Sumber Data Sekunder terkait indikator Dimensi yang ada yaitu : Dimensi *Regulatory Role*; Dimensi *Enabling Role*; Dimensi *Direct Provision of good and Services*, 2 (dua) indikator menunjukkan bahwa Penyelesaian Sengketa Informasi melalui Ajudikasi Non Litigasi sudah tercapai dengan baik sesuai pendekatan indikator yang ada diantaranya melalui kesepakatan Damai (Mediasi) dan pencabutan gugatan. Salah satu indikator tidak tercapai, yaitu Dimensi *Enabling Role* karena pengelolaan penyelesaian sengketa tidak menunjukkan hasil yang maksimal dalam total jumlah kesepakatan damai (mediasi) dan total jumlah pencabutan gugatan, namun secara keseluruhan hasil penelitian berdasarkan pendekatan teori yang ada, Penyelesaian sengketa Informasi (PSI) Publik melalui Ajudikasi Non Litigasi berbasis Pelayan Publik yang Adaptif ( tidak kaku, tidak Rigid ) sudah sesuai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan, & Suswanta. (2021). Manajemen Aparatur Sipil Negara Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 134–148. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i01.2305>
- Anis Rachma Utary, M. I. (2014). *Audit Sektor Publik Terapan* (1st ed.). INTERPENA.
- Annisa, M. R. F. dkk. (2021). Kapabilitas Komisi Informasi Dalam Mendorong Keterbukaan Informasi Publik Di Provinsi Jawa Tengah Capability of the Information Commission in Encouraging. *Journal of Public Administration and Government*, 3(April), 15–20.
- Dahlioni, & Tuasikal, H. (2025). Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Non-Litigasi: Kajian Hukum dan Implementasinya di Indonesia. *Journal of Dual Legal Systems*, 2(1), 2025. <https://doi.org/10.58824/jdls.v2i1.322>
- Dharmawan, A., & Rukin, Z. (2025). Pelayanan Publik Berbasis Pelayanan Prima Di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (Pmi) Kota Surabaya. *Journal of Law and Administrative Science*, 3(1), 33–54. <https://doi.org/10.33478/jlas.v3i1.30>
- Dharmawan, A., Makbul, M., & Gitamara, B. A. (2026). Optimalisasi Peranan

- Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur Dalam Meningkatkan Indeks Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Timur. *JURNAL PENELITIAN MULTIDISCIPLIN BANGSA*, 2(8), 1334–1344.
- Dharmawan, A., Makbul, M., Kabunggul, O., Administrasi, I., Universitas, N., Surabaya, T., Hukum, I., & Teknologi, U. (2025). KAJIAN LITERATUR PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE. *JURNAL LAW AND ADMINISTRATIVE SCIENCE*, 3(2), 76–91.  
<https://doi.org/10.33478/jlas.v3i2.46>
- Erika Revida & Sitia Aisyah, dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Abdul Karim & Janner Simarmata (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Fadlan, M. L. (2023). Upaya Hukum dalam Penyelesaian Kontrak Bisnis di Indonesia. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 1(6), 451–460. <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/4954>
- Informasi, K. (2024). *Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Nasional*.
- Ismail Nurdin, S. H. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial* (Lutfiah (ed.); 1st ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Jatim, K. I. (2023). *LAPORAN KINERJA KI JATIM 2023*.
- Jatim, K. I. (2024). *LAPORAN KINERJA KI JATIM 2024*.
- Jatim, K. I. (2025). *Komisi Informasi Jatim Ajak Baznas, MUI, dan Kadin Se-Jawa Timur Terbuka Informasi*. <https://kip.jatimprov.go.id>.  
<https://kip.jatimprov.go.id/post/komisi-informasi-jatim-ajak-baznas-mui-dan-kadin-se-jawa-timur-terbuka-informasi-67c068512f0ed>
- Labib, M. M. (2024). Pemanfaatan Platform CETTAR Sebagai Inovasi Layanan dalam Mengimplementasikan Good Governance di Jawa Timur. *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 9(1).  
<https://jurnal.unublitar.ac.id/index.php/briliant/article/view/1482>
- Lexy.J.Moleong. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (38th ed.). REMAJA ROSDAKARYA.
- M.Nazir. (2017). *METODE PENELITIAN* (11th ed.). Ghalia Indonesia.
- Nihlatul Solehah, C. A. (2019). PERAN KOMISI INFROMASI PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DALAM MENDORONG TERCAPAINYA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI BANGKA

BELITUNG. *Scripta: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Volume, 1*(April), 20–39.

Paruntu, N. K., & Silalahi, W. (2025). Realisasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Lingkup Kementerian Dalam Menunjang Pembaharuan Sistem Hukum Nasional ( PSHN ) Realization of Public Information Disclosure within the Ministry of In Supporting the Renewal of the National Legal System ( PSHN ) . *Jurnal USM Law Review*, 8(2), 5–8.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81, Perpres Nomor 81 Tahun 2010 (2010).

Sheren Devillia Rasyah, Lady Ramadhani, D. (2026). Perbandingan Litigasi dan Alternative Dispute Resolution ( ADR ) dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia Resolution ( ADR ) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa ( APS )( Winarta , 2022 ). Teori Penyelesaian Sengketa. *JURRISH: Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(3), 728–739.

<https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jurrish.v5i3.8598>

Sugiyono. (2017). BUKU METODE PENELITIAN : KUANTITATIF , KUALITATIF DAN R&D. In *Alfabeta , Bandung* (Issue 26). <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>

Tungka, R.-N. F. (2024). *Metode Penelitian* (La Ode Abdul Dani (ed.)). Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.

Sumber Data Secara Daring/*On Line*

1. <https://komisiinformasi.go.id>. Diakses 17 Mei 2026

2. <https://Kip.Jatimprov.go.Id>. Diakses terkakhir 28 Mei 2026