

# Optimizing the Performance of the NTB Information Commission in Resolving Public Information Disputes in the Digital Era

Muh. Ihsan<sup>1</sup>, Dimas Kurniawan<sup>1</sup>, M. Basial Abid<sup>1</sup>, Abdul Hafiz<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram, Indonesia.

Article Info	Abstract
<p><i>Article History</i> Received: 15 Februari 2026 Revised: 20 Maret 2026 Accepted: 23 April 2026 Published: 30 April 2026</p> <p>*Corresponding Author: <b>Muh. Ihsan</b>, Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram, Indonesia; e-mail: <a href="mailto:ihsanmansyur01@gmail.com">ihsanmansyur01@gmail.com</a></p>	<p>This article examines the optimization of the performance of the NTB Information Commission (KI NTB) in resolving public information disputes in the digital era. The study aims to analyze the dispute resolution process, identify existing challenges, and explore opportunities for institutional improvement using a qualitative descriptive method through observation, interviews, and document analysis during a student internship at the University of Muhammadiyah Mataram from January 22 to March 13, 2026. The findings show that KI NTB has implemented a systematic dispute resolution mechanism consisting of application intake, mediation, and non-litigation adjudication, while maintaining the principles of transparency and accountability in accordance with Law No. 14/2008. However, several obstacles remain, including limited human resources, low public awareness, resistance from certain public bodies, and the underutilization of digital technology. In conclusion, KI NTB has demonstrated a significant role in safeguarding citizens' rights to information and promoting accountable governance, although further optimization is still required. The implications of this study indicate that service digitalization through online registration and e-archiving, capacity building, and more intensive public outreach can strengthen KI NTB's effectiveness in delivering fair and efficient dispute resolution services.</p> <p><b>Keywords:</b> NTB information commission; public information disputes; digital era; internship experience; performance optimization.</p>

© 2026 The Authors. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 5.0 International License.

## PENDAHULUAN

Perkembangan tata kelola pemerintahan di Indonesia saat ini semakin menunjukkan arah penerapan prinsip *good governance* yang menitikberatkan pada transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat (Ayunda et al., 2021). Kondisi tersebut diperkuat dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang memberikan hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi sekaligus mewajibkan badan publik menyediakan informasi secara terbuka (Ilmu, Politik, dan Muhammadiyah 2025). Dalam pelaksanaannya, Komisi Informasi berperan sebagai lembaga independen yang bertugas menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mekanisme mediasi dan adjudikasi nonlitigasi (Faradina, 2023). Oleh karena itu, keberadaan Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) menjadi sangat strategis dalam menjembatani kepentingan masyarakat dengan badan publik, khususnya untuk menjamin terpenuhinya hak atas informasi secara adil dan transparan (Setiawati et al., 2023).

Sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak memperoleh informasi, jumlah sengketa informasi publik juga cenderung bertambah sehingga diperlukan optimalisasi kinerja Komisi Informasi NTB (Wibowo et al., 2025). Berdasarkan pengalaman magang di lembaga tersebut, proses penyelesaian sengketa diawali dengan penerimaan permohonan, kemudian dilanjutkan melalui mediasi antara para pihak, dan berlanjut ke tahap adjudikasi nonlitigasi apabila tidak tercapai kesepakatan (Jamal et al., 2021). Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemui berbagai hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur sengketa informasi, serta adanya penolakan dari sebagian badan publik dalam memberikan informasi (Yanti, 2022). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan dan efektivitas kinerja lembaga merupakan kebutuhan yang sangat penting (Fajar & Syahputra, 2023).

Di sisi lain, perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam proses pengelolaan informasi maupun penyelesaian sengketa.

Era digital membuka peluang melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat layanan serta meningkatkan transparansi, namun juga menghadirkan tantangan baru seperti keamanan data, kompleksitas informasi, dan kebutuhan akan sistem yang mampu beradaptasi (Ma'rifat & Suraharta, 2024). Oleh sebab itu, optimalisasi Komisi Informasi NTB tidak hanya berfokus pada peningkatan kapasitas internal, tetapi juga pada pemanfaatan teknologi serta penguatan sistem penyelesaian sengketa yang relevan dengan perkembangan zaman. Dengan demikian, kajian ini menjadi penting untuk menganalisis berbagai upaya optimalisasi tersebut guna mewujudkan penyelesaian sengketa informasi publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan di era digital (Supyansuri, 2025).

## METODE PELAKSANAAN

### Waktu dan Tempat kegiatan

Pelaksanaan kegiatan magang dilaksanakan di Komisi Informasi Provinsi NTB yang berlokasi di Jl. Udayana No. 14. Kegiatan ini berlangsung selama 2 (dua) bulan, yaitu mulai tanggal 22 Januari 2026 hingga 13 Maret 2026. Praktik kerja magang dilaksanakan selama 50 hari sesuai dengan ketentuan Program Studi Administrasi Bisnis. Adapun waktu pelaksanaan kegiatan magang mengikuti jadwal dan peraturan kerja yang berlaku di Komisi Informasi Provinsi NTB, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1.** Jadwal Kerja Magang

Hari Kerja	Jam Masuk	Jam Istirahat	Jam Pulang
Senin-Kamis	08:00 Wita	12:00-14:00 Wita	16:00 Wita
Jum'at	08:00 Wita	12:00-14:00 Wita	16:00 Wita
Sabtu-Minggu	Libur	Libur	Libur

**Tabel 2.** Jadwal Kerja Magang Selama Bulan Ramadhan Tanggal 19 Feberuari

Hari Kerja	Jam Masuk	Jam Istirahat	Jam Pulang
Senin-Kamis	08:00 Wita	12:00-14:00 Wita	15:00 Wita
Jum'at	08:00 Wita	12:00-14:00 Wita	15:00 Wita
Sabtu-Minggu	Libur	Libur	Libur

### Sasaran / Mitra Kegiatan

Sasaran utama dalam kegiatan ini adalah Komisi Informasi Provinsi NTB sebagai lembaga yang memiliki fungsi pelayanan serta penyelesaian sengketa informasi publik. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini turut melibatkan berbagai pihak sebagai mitra, di antaranya pegawai dan staf sekretariat Komisi Informasi yang berperan dalam bidang administrasi serta teknis persidangan, komisioner sebagai pengambil keputusan dalam sengketa, serta pihak eksternal seperti pemohon informasi dan badan publik selaku termohon.

Keterlibatan berbagai pihak tersebut memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan kerja serta pola interaksi dalam proses penyelesaian sengketa informasi. Selain itu, sasaran kegiatan ini juga mencakup peningkatan pemahaman peserta magang terhadap sistem pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan keterbukaan informasi, sehingga peserta mampu mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi serta memberikan analisis terhadap upaya peningkatan kinerja lembaga.

### Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Tahapan pelaksanaan kegiatan dilakukan secara sistematis dan terdiri atas beberapa tahap. Tahap pertama adalah tahap persiapan, yang mencakup orientasi lingkungan kerja, pengenalan struktur organisasi, serta pemahaman mengenai tugas dan fungsi Komisi Informasi (Saputra & Hidayah, 2025).

Pada tahap ini, peserta magang juga mempelajari berbagai regulasi yang berkaitan dengan keterbukaan informasi publik serta prosedur penyelesaian sengketa. Tahap kedua merupakan tahap pelaksanaan inti, yaitu melakukan observasi secara langsung terhadap berbagai aktivitas yang berlangsung di instansi, seperti proses penerimaan permohonan sengketa, verifikasi berkas, pelaksanaan mediasi antara pemohon dan termohon, hingga proses adjudikasi nonlitigasi apabila mediasi tidak menghasilkan kesepakatan. Selain itu, peserta magang juga terlibat dalam kegiatan administratif, seperti pengarsipan dokumen, penyusunan laporan sederhana, serta membantu persiapan kebutuhan persidangan. Tahap ketiga adalah tahap evaluasi, yang dilakukan melalui refleksi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan, mengidentifikasi kendala yang ditemukan selama proses magang, serta menyusun laporan yang memuat analisis mengenai efektivitas kinerja Komisi Informasi dalam menyelesaikan sengketa informasi publik.

### Metode atau Pendekatan yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara nyata kondisi yang terjadi di tempat magang tanpa melakukan manipulasi data. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam kepada mahasiswa magang mengenai proses penyelesaian sengketa informasi publik beserta faktor-faktor yang memengaruhinya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, yaitu observasi langsung terhadap aktivitas kerja di instansi, wawancara informal dengan pegawai dan komisioner untuk memperoleh informasi tambahan, serta studi dokumentasi terhadap dokumen resmi seperti laporan kegiatan, arsip sengketa, dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif guna mengidentifikasi pola, kendala, serta peluang dalam meningkatkan kinerja lembaga. Melalui metode ini, diharapkan hasil yang diperoleh mampu memberikan gambaran yang objektif serta dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Pelaksanaan Kegiatan Magang di Komisi Informasi NTB**

Kegiatan magang memberikan gambaran secara langsung mengenai proses penyelesaian sengketa informasi publik di Komisi Informasi NTB. Tahapan penyelesaiannya meliputi penerimaan permohonan, verifikasi kelengkapan berkas, pelaksanaan mediasi antara para pihak, hingga adjudikasi nonlitigasi apabila tidak tercapai kesepakatan. Proses tersebut menunjukkan bahwa lembaga telah menerapkan mekanisme kerja yang sistematis, terstruktur, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, setiap tahapan dilaksanakan secara berjenjang untuk memastikan sengketa dapat diselesaikan secara adil, transparan, dan efisien. Pengalaman ini juga memberikan pemahaman kepada peserta magang mengenai pentingnya profesionalisme, ketelitian administrasi, serta koordinasi antarbagian dalam mendukung kelancaran penyelesaian sengketa informasi publik.

### **Peran Mahasiswa Magang dalam Kegiatan Sehari-hari**

Mahasiswa magang berperan dalam mendukung berbagai kegiatan administratif, seperti pengarsipan dokumen, pencatatan data sengketa, serta penyiapan berkas persidangan. Selain itu, mahasiswa juga melakukan observasi secara langsung terhadap proses mediasi dan adjudikasi guna memahami alur penyelesaian sengketa informasi publik secara menyeluruh. Dalam beberapa kesempatan, mahasiswa

turut membantu kegiatan dokumentasi, penyusunan laporan sederhana, serta penataan administrasi yang berkaitan dengan pelayanan lembaga. Keterlibatan tersebut memberikan pengalaman praktis yang berharga, meningkatkan pemahaman terhadap dunia kerja, serta melatih kemampuan komunikasi, ketelitian, tanggung jawab, dan kerja sama dalam lingkungan profesional. Pengalaman ini juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk menghubungkan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan.

### **Dampak Kegiatan Magang bagi Mahasiswa dan Komisi Informasi NTB**

Bagi mahasiswa, kegiatan magang memberikan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja profesional. Mahasiswa juga memperoleh pengalaman langsung dalam berkomunikasi, bekerja sama dengan berbagai pihak, serta memahami prosedur pelayanan publik secara nyata. Selain itu, kegiatan ini turut melatih sikap disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan menyelesaikan tugas sesuai standar kerja yang berlaku.

Bagi Komisi Informasi NTB, kehadiran mahasiswa magang membantu meringankan pekerjaan administratif, pengelolaan data, serta berbagai tugas pendukung operasional lembaga. Di samping itu, mahasiswa juga dapat memberikan ide, masukan, atau perspektif baru, terutama dalam pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan demikian, kegiatan magang memberikan manfaat timbal balik, baik bagi pengembangan kompetensi mahasiswa maupun bagi peningkatan kinerja lembaga.

### **Kendala dalam Pelaksanaan Kegiatan**

Selama pelaksanaan kegiatan magang, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, di antaranya keterbatasan sumber daya manusia yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur permohonan informasi menyebabkan masih banyak berkas yang diajukan dalam kondisi tidak lengkap. Di sisi lain, beberapa badan publik juga belum sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Kondisi tersebut berdampak pada terhambatnya proses administrasi serta memperpanjang waktu penyelesaian sengketa informasi publik. Tantangan ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas kelembagaan, sosialisasi kepada masyarakat, serta penguatan komitmen badan publik terhadap keterbukaan informasi.

### Peluang dan Upaya Pengembangan

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi peluang yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja Komisi Informasi NTB. Digitalisasi layanan, seperti penyediaan sistem pendaftaran sengketa secara daring, dapat mempercepat proses administrasi serta memudahkan akses masyarakat terhadap layanan yang tersedia. Selain itu, penggunaan sistem data elektronik mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan arsip sengketa, pencarian dokumen, serta penyimpanan data secara lebih tertata dan aman.

Di samping itu, kegiatan sosialisasi kepada masyarakat juga perlu ditingkatkan agar pemahaman mengenai hak atas keterbukaan informasi publik semakin luas. Edukasi yang berkelanjutan dapat mendorong masyarakat untuk memahami prosedur permohonan informasi maupun penyelesaian sengketa secara tepat. Dengan optimalisasi teknologi dan peningkatan literasi publik, kualitas pelayanan Komisi Informasi NTB diharapkan menjadi lebih efektif, cepat, dan transparan.

### Keterkaitan Antara Teori dan Praktik Lapangan

Kegiatan magang menunjukkan adanya hubungan yang erat antara teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik yang berlangsung di lapangan. Konsep transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik dapat terlihat secara nyata dalam pelaksanaan tugas Komisi Informasi (Nathasya 2024). Selain itu, proses mediasi dan adjudikasi mencerminkan penerapan prinsip hukum acara yang mengedepankan keadilan, kepastian, serta efisiensi dalam penyelesaian sengketa. Pengalaman ini memberikan pemahaman bahwa teori tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga menjadi landasan penting dalam pelaksanaan tugas kelembagaan. Dengan demikian, kegiatan magang membuktikan bahwa teori yang dipelajari memiliki relevansi yang kuat serta dapat diterapkan secara langsung dalam praktik nyata.



Gambar 1. Kegiatan sidang sengketa informasi



Gambar 2. Rapat internal



Gambar 3. Penarikan mahasiswa magang

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan magang di Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, dapat disimpulkan bahwa lembaga ini telah menjalankan perannya secara cukup baik dalam menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mekanisme mediasi dan adjudikasi nonlitigasi. Proses kerja yang sistematis menunjukkan adanya penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik. Selain itu, kegiatan magang memberikan pengalaman langsung bagi mahasiswa dalam memahami praktik penyelesaian sengketa serta menghubungkan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan. Tapi masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemahaman masyarakat terkait keterbukaan informasi, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kinerja melalui penguatan sumber daya, pemanfaatan teknologi digital, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan Komisi Informasi NTB dapat semakin optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa informasi publik di era digital.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Komisi Informasi Provinsi Nusa Tenggara Barat atas kesempatan yang telah diberikan untuk melaksanakan kegiatan magang. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para pembimbing dan seluruh pegawai yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta pengalaman berharga selama proses magang berlangsung. Penulis turut mengapresiasi dukungan dari semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayunda, R., Nertivia, N., Prastio, L. A., & Vila, O. (2021). Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Journal of Judicial Review*, 23(1), 71-84. <https://doi.org/10.37253/jjr.v23i1.4359>
- Fajar, H. F., & Syahputra, J. Peran Kantor Penghubung Komisi Yudisial Sebagai Upaya Menegakkan Kehormatan, Keluhuran Martabat Hakim Di Indonesia. *Pembaruan Sistem Peradilan Pidana*, 60. <https://Kemitraan.Or.Id/Wp-Content/Uploads/2023/10/Drav-Layout-Essay-Hukum-Rev-V2.Pdf#Page=63>
- Faradina, G. L. (2023). Authority of the Information Commission as a Quasi Judicial Institution in Resolving Public Information Disputes. *Indonesia Media Law Review*, 2(2). <http://dx.doi.org/10.15294/imrev.v2i2.68229>
- Farid, M., Malik, D. D., & Sulaiman, A. (2025). Strategi Komunikasi Kolaboratif Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat Dalam Penguatan Keterbukaan Informasi Publik Di Tingkat Pemerintah Daerah. *Communicative: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 6(2), 23-34. <https://Jurnal.Uibbc.Ac.Id/Index.Php/Communicative/Article/Download/4063/1743>
- Jamal, M., Mahfudz, A. A., & Handayani, R. (2021). Analysis of Alternative Dispute Resolution in non-litigation dispute resolution on Islamic Mortgage: at the Ombudsman Institution Yogyakarta. *Journal TSAQAFAH*, 17(1), 207-228. <https://doi.org/10.21111/tsaqafah.v17i1.6760>
- Nokus, T. N. (2025). *Pelaksanaan Tugas Komisi Informasi Provinsi Riau Dalam Rangka Penyelesaian Sengketa Informasi*

*Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). [SKRIPSI TANDI NAWANG NOKUS - TANDI NAWANG NOKUS.Pdf](#)

- Pratama, M., Yulianti, T., Septama, H. D., & Komarudin, M. (2024). Pengembangan Modul Aktivitas Laboratorium Pada Sistem Informasi Portal Jurusan Teknik Elektro Universitas Lampung. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Teknik Dan Aplikasi Industri Fakultas Teknik Universitas Lampung* (Vol. 7). <https://doi.org/10.23960/Prosidingsinta.V7i.162>
- Saputra, L. M. R. S., & Hidayah, N. (2025). Penguatan Keterampilan Proyek Sains Siswa Melalui Praktikum Pembuatan Tape Singkong Berbasis Kearifan Lokal Di Sekolah. *Indonesian Journal of Education and Community Services*, 5(1), 54–58. Retrieved from <https://journal.publication-center.com/index.php/ijecs/article/view/1795>
- Supyansuri, S. H. (2025). Analisis Redesain Kelembagaan Komisi Informasi Melalui Revisi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. *Bappenas Working Papers*, 8(2), 157-180. <https://doi.org/10.47266/Bwp.V8i2.408>
- Wibowo, C. D., Darto, M., & Makchul, A. (2025). Penguatan Kelembagaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dalam Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 188-198. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3149>
- Wildan, P. (2024). *Tinjauan Fiqh Siyasah Dusturiyah Tentang Pelaksanaan Kewenangan Komisi Informasi Publik Dalam Penyelesaian Sengketa Informasi (Studi Pada Komisi Informasi Publik Provinsi Lampung)* (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung). <https://doi.org/10.23960/Prosidingsinta.V7i.162>
- Yanti, H. (2022). Implementasi Penyelesaian Sengketa Informasi Publik pada Komisi Informasi Provinsi Jambi. *Wajah Hukum*, 6(2), 453-461. <https://doi.org/10.33087/wjh.v6i2.1085>