

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kunci keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan informasi publik di Kementerian Keuangan (Kemenkeu). Metode penelitian ini adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui *focus group discussion* bersama perwakilan Biro Komunikasi dan Layanan Informasi (Biro KLI) Kemenkeu sebagai unit kerja pelayanan informasi publik di lingkungan Kemenkeu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan informasi publik, yaitu (1) bentuk organisasi, (2) sumber daya, (3) kontrol, (4) budaya birokrasi, dan komitmen. Dari kelima faktor tersebut, komitmen terbukti menjadi faktor kunci. Komitmen ini diwujudkan dalam berbagai aspek, seperti bentuk struktur yang mendukung, kebijakan internal yang jelas, pengukuran kinerja yang terarah, pengembangan SDM, dan optimalisasi penggunaan teknologi. Meskipun komitmen pimpinan menjadi penggerak utama, namun ia tidak berdiri sendiri. Komitmen ini didukung oleh budaya organisasi, peraturan perundang-undangan yang memberikan fleksibilitas pelaksanaan, serta adanya kesesuaian dengan tujuan dan strategi organisasi.

**Kata kunci:** Implementasi kebijakan, pelayanan informasi publik, faktor kunci keberhasilan

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the key success factors in the implementation of public information service policies at the Ministry of Finance (Kemenkeu). The research employs a qualitative method, with data collection techniques carried out through focus group discussions with representatives from the Bureau of Communications and Information Services (Biro KLI) of Kemenkeu, which serves as the public information service unit within the ministry. The findings indicate several factors that determine the success of public information service policy implementation, namely (1) organizational structure, (2) resources, (3) control, (4) bureaucratic culture, and (5) commitment. Among these factors, commitment is proven to be the key determinant. This commitment is reflected in various aspects, including a supportive organizational structure, clear internal policies, targeted performance measurement, human resource development, and the optimization of technology use. Although leadership commitment serves as the primary driving force, it does not stand alone. This commitment is reinforced by organizational culture, regulatory frameworks that provide implementation flexibility, and alignment with the organization's goals and strategies.*

**Keywords:** *Policy implementation, public information services, key success factors*