

## Manajemen Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon

Hujjatul Maryam<sup>1</sup>, Agus Sjafari<sup>2</sup>, Riswanda<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Magister Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Jalan Raya Jakarta KM 4 Pakupatan Kota Serang Provinsi Banten

### Abstract

*Public Information Disclosure is important in realizing Good Governance and realizing human rights in obtaining Public Information in a transparent and easy manner. Cilegon City is one of the big cities in Banten Province. In carrying out the service of Public Information Disclosure at the Cilegon City Government, the role of the Main Public Information Management Officer is in the Office of Communication and Information, Passworts and Statistics of the City of Cilegon. In carrying out its role in providing public information disclosure services. Has several problems: Lack of human resources, Lack of supporting facilities and infrastructure, Lack of satisfaction level of information requesters, Lack of HR capabilities, No place for public complaints, Lack of responsiveness of service providers to information requesters, Lack of coordination between PPID, Lack of discipline of service providers, Value of information disclosure public distended in 2019. This study uses a qualitative descriptive. The results of this study indicate that the public information disclosure service at Diskominfo Cilegon City is quite good.*

**Keywords:** *Public Information Disclosure, transparent, PPID*

### Pendahuluan

Aktivitas pengelolaan informasi dan dokumentasi adalah bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi. Aktivitas ini terkait langsung dengan fungsi manajemen puncak. Keterbukaan informasi adalah aspek demokrasi yang menunjang tinggi kebebasan dan hak asasi manusia dalam memperoleh informasi yang benar (Dikhoir, 2019, p.153).

Menurut Bougoun (2007) yang menggunakan konsep demokrasi kewarganegaraan untuk membuka perspektif baru, di mana peran tersebut administrator publik tidak terbatas pada menanggapi tuntutan pengguna atau

melaksanakan perintah. Usulannya Pendekatan administrasi publik baru mengandung empat elemen: Membangun hubungan kolaboratif dengan warga dan kelompok warga; Mendorong tanggung jawab bersama; Menyebarkan informasi untuk mengangkat wacana publik dan untuk mendorong pemahaman bersama tentang masalah publik; melibatkan warga dalam kegiatan.

Dari penjelasan di atas dinyatakan bahwa dengan adanya penyebaran informasi informasi akan mendorong masyarakat dalam memahami tentang masalah publik maupun mengajak ikut serta masyarakat dalam kegiatan pemerintahan

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap individu untuk mengembangkan pengetahuan pribadi maupun lingkungan sosialnya.

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu sarana dalam mengoptimalkan pengawasan terhadap berjalannya suatu kegiatan badan publik yang memiliki hubungan terhadap kepentingan publik. Dalam hal itu badan publik memiliki kewajiban untuk menyebarluaskan Informasi Publik yang telah diatur oleh Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008.

Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan pada Kementerian Komunikasi dan Informatika yang hadir sebagai badan Publik yang mendukung dan berkomitmen terhadap pelaksanaan Keterbukaan Informasi publik di masyarakat. Sebagai salah satu badan publik yang pada Priode awal hadirnya Undang-Undang KIP telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117/KEP/M.KOMINFO/03/2010 tentang Organisasi pengelola Informasi dan Dokumentasi kementerian Kominfo terus berupaya untuk menjaga momentum keterbukaan Informasi Publik di masyarakat ([https://eppid.kominfo.go.id/diakses pada 03 Februari 2021](https://eppid.kominfo.go.id/diakses_pada_03_Februari_2021)).

Sebagai garda terdepan dalam pelaksanaan UU KIP Kemkominfo yang dibantu oleh personil-personil Kepala Biro Hubungan Masyarakat yang bersinergi dengan pusat data

dan sarana informatika untuk mengelola informasi serta biro umum untuk dokumentasi dan arsip dan biro hukum untuk membantu proses pengaduan dan penyelesaian sengketa. Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten berdasarkan pada UU KIP Nomor 14 Tahun 2008 dan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2010 tentang pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar layanan informasi publik. PPID Pembantu yang ada pada Diskominfo Provinsi Banten yakni berada pada Sekretariat Diskominfo Statistik dan Persandian. Beberapa informasi seperti informasi berkala, informasi serta-merta serta informasi setiap saat dapat diperoleh melalui akses [website https://diskominfo.bantenprov.go.id/ppid](https://diskominfo.bantenprov.go.id/ppid).

Dalam rangka mengoptimalkan kinerja layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik (Diskominfo) Kota Cilegon salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan adalah Keterbukaan informasi Publik yang dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang berada pada bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi pada seksi pelayanan informasi daerah. Pelayanan PPID ini dilaksanakan pada Diskominfo Kota Cilegon sejak tahun 2017 sampai saat ini yang merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang terdapat pada pasal 1 (1) mengenai Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu pilar kebebasan berekspresi serta pilar demokrasi, transparansi dan *good governance*. Dalam Undang-Undang tersebut, hak masyarakat untuk mendapatkan informasi mendapatkan jaminan, dan implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik menjadi salah satu upaya pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM). Selain itu, dengan adanya keterbukaan informasi publik, masyarakat dapat memantau lajunya kinerja pemerintahan (Tiara & Puji, 2018:128).

Keterbukaan informasi publik adalah salah satu faktor negara yang demokratis, dimana sistem pemerintahannya memiliki kontrol yang dilakukan oleh masyarakat. Keterbukaan informasi publik memungkinkan masyarakat untuk andil dalam setiap kebijakan pemerintahannya. UU KIP sebagai payung hukum pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Indonesia. Hal yang diatur dalam UU KIP salah satunya adalah kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi publik antara lain: badan publik wajib menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada dibawa

kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Badan publik wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan; untuk melaksanakan kewajiban pada ayat (2), badan publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah (Muhammad, 2019:13).

Dalam mewujudkan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di dorong dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (informasi diperoleh dari brosur PPID Kota Cilegon yang dibaca pada 17 Januari 2021) yang merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan informasi di Indonesia khususnya di Kota Cilegon. Undang-Undang ini telah memberikan landasan hukum kepada setiap orang untuk memperoleh informasi publik dan mewajibkan setiap badan publik untuk menyediakan, memberikan dan/untuk menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya, selain informasi yang dikecualikan yaitu informasi yang dapat mengganggu keamanan, ketahanan, dan kedaulatan negara seperti informasi dan kedaulatan negara seperti informasi intelegen, dan/atau informasi yang bersifat pribadi sesuai dengan pasal 7 UU KIP bertolak dari hal tersebut,

Pemerintah Kota Cilegon sebagai Badan Publik memiliki tanggung jawab untuk menagamalkan dengan melakukan kegiatan sosialisasi sebagai upaya persepsi dalam menciptakan dan menjamin kelancaran dalam pelayanan informasi publik.

Pelayanan pada dasarnya merupakan interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan sehingga terbentuk pelayanan yang diberikan dengan mencerminkan pada kualitas pemberi layanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Mulyawan, 2016 : 42).

Menjalankan keterbukaan informasi publik salah satu perwujudan dari Demokrasi dalam menjalankan transparansi informasi dalam mewujudkan *good governance* dan *clean governance*. Mengenai hal ini Pemerintah bukan hanya memiliki kepentingan pada politik saja, namun juga memiliki peran penting dalam menjaalin hubungan antara Pemerintah dengan masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Oleh karena itu, penulis akan menggambarkan manajemen pelayanan keterbukaan informasi publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang berupa penelitian kualitatif yang memiliki sifat non statistik. Dalam prosedur penelitian ini nantinya akan menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan lisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subyek) itu sendiri.

## Hasil dan Pembahasan

Dinas Komunikasi dan Informatika Sandi dan Statistik Kota Cilegon merupakan merupakan penggabungan dari beberapa perangkat daerah, yakni Bagian Kominfo pada Sekretariat Daerah Kota Cilegon, Bagian Data dan statistik pada Bappeda Kota Cilegon, dan UPT Pengelolaan dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Bappeda Kota Cilegon. Melalui tugas dan fungsi yang semula diemban oleh masing-masing perangkat daerah, saat ini telah dilakukan penggabungan pada perangkat daerah baru. Melalui perangkat daerah yang baru ini, Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi, Dan Statistik Kota Cilegon akna melakukan upaya untuk memfasilitasi terwujudnya *good governance* melalui pemanfaatan TI (*e-government*), pengurangan terjadinya kesenjangan informasi, penyebar luasan informasi dan pemberdayaan kepada masyarakat di bidang TI, serta melaksanakan penyediaan data dan statistik daerah. Sebagai gambaran ada beberapa bentuk pelayanan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing perangkat daerah sebelum dilakukan penggabungan, antara lain

sebagai berikut : *Pertama*, Tersedia layanan informasi publik melalui PPID Kota Cilegon, sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku; *Kedua*, Kerjasama dengan kalangan media massa baik elektronik maupun non elektronik dalam rangka diseminasi; *Ketiga*, Tersedianya infrastruktur jaringan TI termasuk didalamnya adalah penyediaan aplikasi pendukungnya, merupakan layanan fasilitas keterhubungan antara perangkat daerah untuk mengintegrasikan sistem informasi dan database dalam rangka mengimplementasikan *e-government* dan layanan publik berbasis TI. Tidak lain adalah dalam rangka upaya mewujudkan *e-sarvice* untuk mendukung terwujudnya *Government to Government (G to G)*, *Government to Business (G to B)*, *Government to Citizen (G to C)* dan *Government to Employee (G to E)* dengan penyediaan sarana aplikasi berbasis Web maupun berbasis intranet untuk publik. Sarana TI dalam hal ini adalah membangun layanan jaringan komputer antar perangkat daerah yang diintegrasikan dalam server terpusat dalam skema data center. Disisi lain dengan telah dikembangkannya fasilitas email untuk seluruh perangkat daerah sampai dengan kelurahan dan UPT di lingkungan pemerintah daerah, mekanisme persuratan telah memanfaatkan email ini sehingga lebih efisien dan efektif beberapa capaian aplikasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan kelurahan, aplikasi perizinan online ditingkat kota, aplikasi *Helpdesk System* bidang TI, aplikasi *Network Operation Center (NOC)*, aplikasi perpustakaan digital, dan aplikasi lain yang telah

diintegrasikan dalam data center pemerintah daerah. Selain itu dengan telah dilakukan pelayanan online pada beberapa titik area publik turut memberikan penguatan bahwa pemerintah daerah sangat serius dalam pengembangan digitalisasi.

*Keempat*, Telah dilaksanakannya program kerjasama dengan pihak *Internet Service Provider* dalam bentuk penyelenggaraan *Broadband Learning Center* bagi masyarakat UKM di Kota Cilegon, sehingga komunitas UKM dapat melakukan pemasaran produk unggulannya secara online; *Kelima*, Media Online merupakan fasilitas akses informasi berbasis TI untuk mengoptimalkan pelayanan dan mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui situs [www.colegon.go.id](http://www.colegon.go.id) dan subdomain website untuk seluruh perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah, termasuk pada pemanfaatan media sosial online seperti facebook sebagai media penghubung rentan kendali pemerintah dengan masyarakat. Saat ini kegiatan berjalan cukup efektif sehingga masyarakat cukup membuka situs website yang dituju untuk mencari data/informasi seputar penyelenggaraan pemerintah.

*Keenam*, Peningkatan status radio menjadi Lembaga Penyiaran Publik Lokal (LPPL), merupakan upaya pemerintah daerah dalam rangka pemanfaatan media radio dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Disisi lain saat ini tengah dibangun media *streaming* radio sehingga masyarakat dapat mendengarkan radio dari website radio yang telah dikembangkan. Hal ini dinilai tepat

sasaran dalam rangka era keterbukaan informasi publik dan mampu berkiprah banyak serta lebih memberi manfaat bagi masyarakat luas; *Ketujuh*, Sosialisasi dalam rangka pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), dengan terbentuk kelompok informasi masyarakat di tiap kecamatan maka proses penyebaran informasi (diseminasi) lenih kesemua unsur lapisan masyarakat yang dimulai dari masyarakat untuk masyarakat. Dengan kegiatan KIM ini diharapkan dapat tercapainya transformasi informasi langsung kepada masyarakat melalui KIM baik berupa kebijakan Pemerintah, Program Pemerintah, maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan kemandirian kewirausahaan masyarakat. Untuk saat ini baru 4 (empat) kecamatan yang telah terbentuk KIM.

*Kedelapan*, Fungsi peliputan dan publikasi pemerintah daerah, sebagai fungsi peliputan telah dilaksanakan peliputan kegiatan pemerintah daerah, sehingga dapat terdokumentasi dengan baik. Hal ini didukung dengan kapabilitas SDM yang mumpuni dalam menjalankan fungsi peliputan dan publikasi pemerintah daerah, terbukti dengan adanya fungsi ini, media sosial Facebook Pemerintah Kota Cilegon selalu update dan tersampaikan kepada masyarakat luas; *Kesembilan*, Pengelolaan Informasi Daerah sebagaimana diamankan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

*Kesepuluh*, Penyediaan data dan statistik, serta kerjasama dengan instansi vertikal yaitu Badan Pusat Statistik dalam penyediaan data

makro daerah; dan *Kesebelas*, Penyelenggaraan Sandi di daerah dalam penerimaan dan pengiriman berita sandi serta pelaksanaan pengamanan informasi melalui alat-alat pesandian hasil bantuan dari lambang sandi negara.

Indikator kualitas pelayanan yang ada harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik. Indikator kualitas tersebut dijadikan sebagai tolak ukur didalam suatu pelayanan publik.

### **1. *Tangibles* (Kenampakan fisik)**

Dimensi kenampakan fisik yang merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan Keterbukaan Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informasi, Sandi dan Statistik Kota Cilegon. Untuk mengukur dimensi *Tangible* untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

Yang pertama bisa dilihat dari penampilan pegawai yang memberikan pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pegawai sudah berpenampilan rapi dan mengenakan seragam yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Ahmad Aziz Setia Ade Putra selaku kepala Dinas Pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon yang di wawancarai pada 22 September

2021 yang mengatakan “bahwa pegawai yang memberikan layanan keterbukaan informasi publik sudah menggunakan seragam sesuai dengan jadwal yang ada, selain itu juga pegawai menggunakan pakaiannya dengan rapi, karena penampilan seorang pegawai merupakan kesan pertama yang dilihat oleh pengguna layanan”

Menurut penerima layanan keterbukaan informasi publik seorang mahasiswa UNTIRTA yang di wawancarai oleh peneliti mengatakan bahwa “ penampilan pemberi layanan sudah cukup rapi dan sopan”.

Penampilan memiliki pengaruh dalam proses pelayanan sehingga menimbulkan kesan yang baik dimata pengguna layanan keterbukaan informasi publik.

#### A. Fasilitas operasional dalam melakukan pelayanan

Fasilitas operasional yang ada dalam melakukan pelayanan dibutuhkan untuk untuk memnunjuk kelancaran dalam memberikan pelayanan. Fasilitas operasional yang biasa digunakan oleh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer tetapi untuk kesediaan scanner maupun printer belum tersedia. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Samsul., S.Ikom selaku kepala seksi pelayanan informasi publik mengatakan “ fasilitas operasional yang ada belum sepenuhnya memenuhi dikarenakan baru ada komputer yang tersedi di ruang pelayanannya sedangkan untuk printer maupun scanner belum tersedia. Jadi, kalo mau ngeprint ya harus ke ruangan lain yang ada printer maupun scannernya”.

#### B. Fasilitas dalam ruangan pelayanan

Kenyamanan dalam proses pelayanan memiliki peran penting bagi pengguna layanan. Dinas Kominfo Kota Cilegon sebagai penyedia layanan keterbukaan informasi publik harus memberikan kenyamanan dan menyediakan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dimualai dari tersedianya tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak mersa sempit di dalam ruangan, yang kemudian meyediakan tempat yang sesuai dengan ruangan yang tersedia. Selain tempat duduk diperlukan juga pendingin ruangan (AC) yang juga dibutuhkan oleh pengguna layanan dalam menunjang kenyamanan. Jika siang hari, biasanya diruangan terasa panas maka dari itu dibutuhkan pendingin ruangan.

Berkaitan dengan kenyamanan fasilitas yang ada pada ruang pelayanan, Irma selaku perwakilan dari lembaga PATTIRO “ pada ruang pelayanan sudah cukup nyaman hanya saja kurang adanya ruangan khusus tempat tunggu”.

#### 2. *Realibility* (kehandalan)

Dalam *realibility* yang merupakan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan yang dijanjikan dalam memuaskan pengguna layanan dengan waktu yang tepat sesuai dengan peraturan yang tertera pada janji pelayanan. Pada dimensi ini menjelaskan tentang penyedia layanan dalam memberikan informasi yang tepat tentang waktu pelayanan. Pemenuhan pelayanan yang tepat juga dan memuskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan pemberi layanan dalam memberikan layanan, serta kecakapan dalam menangani keluhan dari penerima layanan. Untuk mengukur *realibility*

(kehandalan) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon dapat diukur melalui beberapa indikator:

A. Kecermatan pemberi layanan kepada pengguna layanan.

Kecermatan pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan memiliki peran penting dalam proses pelayanan. Jika pemberi layanan tidak cermat dalam memberikan layanan maka akan terjadi kesalahan. Misalnya, pemberi layanan salah dalam memberikan data kepada pengguna layanan maka berakibat terjadinya kepalain yang dilakukan oleh penerima layanan dan akan menimbulkan penilaian yang kurang baik dari penerima layanan oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan itu, pemberi layanan harus cermat dalam menjalankan tugas sebagai pemberi layanan untuk memberikan dan menghasilkan pelayanan yang baik dan pengguna layanan pun akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pemberi layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon sudah cukup cermat an teliti.

Menurut citra berliana selaku pemohon informasi yang diwawancarai, mengatakan bahwa “pemberi layanan sudah cukup cermat dalam memberikan pelayanan yang diperlukan”. Hal tersebut juga senada dengan yang dinyatakan oleh Bu Hj. Atikoh., S.Ag M.Si selaku kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan” pegawai yang memberikan layanan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman

Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah”.

B. Standar Pelayanan yang tersedia Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon sudah memiliki Standar Operasional Pelayanan yang dimuat dalam keputusan Sekretaris Daerah Kota Cilegon Nomor :067/44/Diskominfo/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik Dilingkungan Pemerintah Kota Cilegon. Standar ini menjelaskan tentang prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan informasi publik.

Pada saat peneliti dilapangan menemukan fakta bahwa pengguna layanan tidak mengetahui mengenai standar pelayanan informasi publik yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Citra Berliana “saya kurang tahu kalau ada SOP tentang pelayanan informasi publik disini, dikarenakan saya tidak melihat informasi SOP di papan pengumuman maupun di baliho sekitaran Kantor Dinas Kominfo”.

Hal senada juga disebutkan oleh Kepala Seksi Pelayanan “memang tidak dipasang dibaliho maupun dipasang di kawasan Dinas Kominfo, dikarenakan SOP yang ada berbentuk dokumen”.

Dengan memiliki Standar Operasional Pelayanan Publik yang jelas memiliki peran penting sebagai pedoman bagi pegawai dalam melayani pengguna layanan yang berpatokan kepada Standar Operasional Pelayanan yang berlaku



untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik khususnya pada pelayanan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon.

C. Kemampuan pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan menjadi modal penting dalam menunjang kualitas pelayanan.

Menurut penelitian yang dilakukan, pegawai yang memberikan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Koa Cilegon semuanya sudah mampu menggunakan alat bantu yang ada pada ruang pelayanan.

Ibu Atikoh., S.Ag, M.Si selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik menyatakan bahwa “ semua pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan informasi publik sudah mampu menggunakan sarana yang ada dalam memberikan layanan.

Senada dengan apa yang dinyatakan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon menyatakan bahwa “ pegawai yang memberika layanan mampu menggunakan komputer”.

Kemampuan pemberi layanan dalam menggunakan sarana komputer memiliki peran penting dalam proses pelayanan agar dapat berjalan dengan baik dan lancar.

### **3. Responsiviness (Ketanggapan)**

*Responsiviness* (ketanggapan) merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon informasi publik dan juga dapat menyelesaikan pelayanan secara cepat sesuai dengan

jangka waktu yang sudah ditentukan. Pada pelayanan Informasi Publik di Dinas Kominfo Kota Cilegon waktu yang ditentukan sudah diberika keterangan melalui *standing banner* yang ada pada depan ruang pelayanan informasi publik yang menjelaskan tentang alur permohonan informasi dan didalamnya juga tertera waktu pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang ada. Dengan adanya ketanggapan dan cara berfikir pegawai dalam memberikan layanan. Untuk mengukur *responsiveness* (ketanggapan) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi publik pada Dinas Kominfo Kota Cilegon dapat diukur dengan indikator:

A. Respon pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan.

Pemberi layanan wajib memiliki respon bagi pengguna layanan yang datang. Dengan memberi respon yang baik kepada maka pengguna layanan akan merasa dihargai. Dengan pemberi layanan merespon pengguna layanan dengan baik maka akan memiliki nilai positif hal kualitas pelayanan informasi publik yang ada pada Dinas Kominfo Kota Cilegon. Resrtugas pon yang baik sudah buktikan oleh petugas pemberi layanan yaitu dengan langsung menyambut pengguna layanan yang datang ke tempat pelayanan informasi publik.

Hal tersebut seksama dengan apa yang dikatakan oleh Irma “ pegawai yang bertugas dalam memberikan layanan sudah respon dengan baik”.

Dengan respon yang baik dari petugas akan meninggalkan kesan baik dalam kualitas pelayanan informasi publik.

B. Waktu yang digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Pengguna layanan dalam hal ini yang merupakan pemohon informasi publik akan merasa senang jika pemberi layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan jika pemberi layanan memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.

Menurut pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan bisa tepat waktu jika ketersediaan data maupun informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan sudah tersedia di pemberi layanan, yaitu jika data yang ada sudah terhimpun oleh PPID Utama. Karena jika datanya tersedia maka, permohonan informasi bisa langsung diselesaikan pada saat itu juga.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh citra berliana “ waktu itu saya meminta data tentang profil Dinas Kominfo Kota Cilegon langsung dikasih, karena kata pegawainya data tersebut sudah tersedia di PPID Utama Dinas Kominfo, sedangkan saya waktu itu meminta data dan Informasi mengenai Dinas lain, malah harus nunggu dengan waktu +- 10 hari kerja”.

Hal senada juga dikatakan oleh pemberi layanan yaitu Pak Heri Apriyanto SE yang mengatakan bahwa “ ya pelayanan akan langsung selesai jika data dan informasinya sudah tersedia disini, tapi kalau datanya belum ada ya pemohon informasi harus nunggu dulu dengan jangka waktu +- 10 hari kerja, soalnya kan kita juga butuh koordinasi dulu dengan dinas terkait”.

Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

merupakan hal yang penting dalam ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat dinilai baik oleh pengguna layanan.

C. Keluhan yang direspon oleh pegawai

Jika pelaksanaan proses pelayanan berjalan tidak baik maka akan menimbulkan keluhan dari pengguna layanan. Dinas Kominfo Kota Cilegon selaku penyedia layanan informasi publik menurut situasi yang dilihat oleh peneliti bahwa sarana untuk pengguna layanan dalam memberikan keluhan belum tersedia pada Dinas Kominfo Kota Cilegon, tetapi pengguna layanan informasi publik bisa mengajukan keberatan jika data maupun informasi dirasa belum sesuai, asalkan data maupun informasi yang diinginkan sesuai dengan yang tertera pada Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

#### **4. Competence (kompetensi)**

Kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pengguna informasi, bebas dari bahaya, resiko serta keragu-raguan. Jaminan yang diberikan oleh pemberi layanan terhadap pengguna informasi apabila ada resiko yang akan terjadi pada kemudian hari.

A. Jaminan ketepatan waktu yang diberikan oleh pemberi layanan.

Pemberi layanan pada Dinas Kominfo Kota Cilegon memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Waktu yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang sudah dijelaskan pada papan pengumuman. Hal tersebut sama dengan apa yang dinyatakan oleh

irma selaku pemohon informasi “ saya waktu itu mba sebagai pemohon data, datanya diberikan dengan cepat, dikarenakan waktu itu datanya sudah ada di PPID Utama, dan untuk data yang belum dikasih menunggu waktu +- 10 hari kerja”.

Menurut Bapak Samsul Arif., S.Ikom mengatakan bahwa” waktu pelayanan sudah dijamin +- 10 Hari kerja. Sesuai dengan pada yang sudah ditulis pada *standing banner* yang ada pada ruang pelayanan”.

Jaminan ketepatan waktu wajib diberikan kepada pengguna layanan, hal tersebut dilakukan agar pemohon informasi tidak menunggu lama dalam mendapatkan data maupun informasi yang dibutuhkan.

B. Jamiinan biaya yang diberikan oleh pemberi layanan.

Dalam proses pelayanan informasi publik tidak ada pungutan biaya dalam mengurusnya. Hal tersebut juga dibuktikan dengan apa yang telah diamati oleh peneliti.

Hal tersebut sama dengan apa yang disampaikan oleh Citra berliana selaku pemohon informasi “ tidak ada pungutan biaya kok, malah saya diberikan foto kopian berkas secara gratis”

Hal senada juga diungkapkan oleh Heri Apriyanto., SE selaku petugas pemberi layanan” tidak ada pungutan biaya bagi pemohon informasi, kecuali jika berkas yang dibutuhkan mencapai 100 lembar lebih, itupun pemohon informasi dianjurkan untuk memotokopinya sendiri ditempat lain”.

##### **5. *Courtesy* (sikap/prilaku)**

Sikap merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan antara pemberi layanan dengan pengguna layanan. Prilaku juga merupakan apa yang dilakukan oleh petugas pemberi

informasi kepada pengguna layanan. Dalam mengukur sikap/prilaku dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kominfo Kota Cilegon diukur melalui indikator berikut:

A. Pemberi layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan, pengguna layanan berperan sebagai prioritas utama layanan. Keperluan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan menjadi prioritas utama dalam proses pelayanan. Ketika peneliti mengamati ada pemberi informasi yang masih bisa menelpn dalam proses pelayanan.

Menurut pak Samsul Arief., S.Ikom menyatakan bahwa “ selama ini pemberi layanan selalu mendahulukan pemohon informasi publik, walaupun sekiranya ada hal yang perlu didahulukan misalnya sedang ada acara rapat mendadak maupun menerima panggilan telpon jika panggilan tersebut berasal dari atasan maupun pemohon infomasi”.

Pengguna layanan merupakan prioritas utama dalam proses layanan dengan itu pemberi layanan diharapkan untuk lebih mendahulukan kepentingan pengguna layanan agar nantinya akan menghasilkan citra yang baik menurut pemohon informasi.

B. Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan

Dalam proses pelayanan juga diperlukan dengan adanya keramahan yang diberikan dari pemberi layanan kepada pengguna layanan sehingga pemberi layanan mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna layanan, hal tersebut terjadi karena pada dasarnya semua orang senang untuk diperlakukan dengan ramah. Dalam proses

pelayanan sikap sopan santu juga diperlukan agar pengguna layanan merasa nyaman.

Citra Berliana menyatakan bahwa “ pegawai sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan”

Sikap sopan santu dan keramahan yang dimiliki oleh pegawai memiliki peran penting dalam proses pelayanan, hal tersebut dilakukan agar pengguna layanan merasa puas dan nyaman saat menerima layanan.

C. Sikap pegawai dalam melayani dan menghargai pengguna layanan.

Menghargai dan melayani pengguna layanan dengan baik hampir sama dengan sikap sopan santun. Memberikan senyuman, sapaan, menanyakan keperluan apa yang dibutuhkan kepada pengguna layanan, dan menjelaskan keperluan pelanggan merupakan sikap dari menghargai pengguna layanan. Sikap yang seharusnya dimiliki oleh pegawai juga yaitu berusaha dalam memahami apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Dalam hal tersebut peneliti mengamati bahwa pegawai pelayanan pada Dinas Kominfo Kota Cilegon sudah memiliki sikap menghargai maupun melayani. Hal tersebut senada dengan apa yang dikatakan oleh Citra Berliana “ pegawai yang ada sudah menghargai dan melayanai saya dengan baik mba, mereka juga menanyakan keperluan apa yang saya butuhkan, sikap mereka juga sudah cukup menghargai saya”.

#### **6. Credibility (Sikap jujur)**

Sikap jujur berkaitan erat dengan hati nurani. Berucap dan berperilaku jujur. Berperilaku jujur merupakan sikap dalam menghargai orang-orang yang ada pada

lingkungan anda sekaligus dalam menghargai diri anda sendiri.

Pengertian jujur merupakan mengucapkan kata-kata dan memberikan informasi sesuai dengan peraturan dan keadaan yang ada.

Dalam menanggapi hal tersebut Kepala Dinas Kominfo menyatakan bahwa” kredibilitas sudah cukup baik yang tentunya ditunjang dengan SDM yang memiliki kemampuan yang baik, dengan itu dalam setiap memberikan pelayanan mengutamakan kepuasan pengguna layanan”.

#### **7. Security (bebas dari bahaya)**

Jaminan keamanan dan keselamatan dalam proses pelayanan dalam memberikan rasa aman kepada pengguna layanan.

Pada Dinas Kominfo sudah ada pengamanan yang diberikan dengan adanya satpam yang menjaga pada lingkungan Pemerintah Kota Cilegon.

#### **8. Access (jalan masuk)**

Access yang dimaksud adalah kemudahan untuk menemui tempat pelayanan yang mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama serta kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat.

Pada Dinas Kominfo sendiri kantornya mudah diakses dikarenakan berada di kawasan Kantor Pemerintah Kota Cilegon yang berada pada pinggir jalan.

Dalam pelayanan Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Utama bisa mendapatkan informasi yang akurat mengenai pelayanan melalui *website* yang dimiliki oleh PPID Utama.

#### **9. Communication (komunikasi)**

Komunikaasi merupakan pemberian informasi yang dapat dipahami oleh pengguna layanan dan

mampu mendengarkan keluhan dan masukkan dari pengguna layanan.

Kepala Dinas Kominfo Kota Cilegon menyatakan bahwa Komunikasi yang terjalin dalam proses pelayanan keterbukaan informasi publik sudah cukup baik. Misalnya dalam proses pelayanan pemohon informasi belum mendapatkan data yang lengkap maka pemberi layanan meminta nomor yang bisa dihubungi milik pengguna layanan. Agar nantinya ketika data yang dibutuhkan sudah ada maka akan dikabarkan melalui nomor yang diberikan kepada pegawai pemberi layanan.

#### **10. *Understanding/knowing the customer* (memahami pengguna layanan).**

Merupakan pemahaman dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan untuk memberikan pelayanan yang baik. Dalam proses pelayanan pegawai harus memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dengan itu pegawai akan mudah memahami keuthan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Menurut pengamatan peneliti pegawai yang melakukan pelayanan telah cukup baik dalam memahami pengguna layanan.

Hal tersebut senada dengan apa yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kominfo Kota Cilegon “ pegawai yang memberikan pelayanan sudah cukup baik dalam memahami kebutuhan pemohon informasi”.

#### **Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualiatas pelayanan informasi Publik yang dilakukan Oleh Dinas Komunikasi dan

Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon sudah cukup baik. Meskipun masih ada beberapa kekurangan dalam hal pelayanan yaitu dengan masih kurangnya SDM yang memberikan pelayanan maupun sarana yang masih kurang dengan tidak adanya ruang untuk ibu menyusui maupun sarana untuk disabilitas.

#### **Referensi**

Mulyawan, Rahman (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung :UNPAD Press

Moenek, Reydonnyzar (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Tangkilisan, Hessel Nogi (2005). Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia

Taufiqurakhman (2014) Kebijakan Publik pendelegasian Tangungjawab Negara kepada Presiden selaku penyeelenggara pemerintahan. Jakarta : FISIP Universitas Moestopo Beragama (Pers)

Indah, Tiara dan Puji hariyanti (2018). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik, Jurnal Komunikasi, Volume 12:2. (127-140).

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Keputusan Wali kota Cilegon Nomor 042.05/Kep.117-Diskominfo/2021 tentang Penetapan susunan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Pembentukan

Pengelola Layanan Informasi dan  
Dokumentasi di Lingkungan  
Pemerintah Kota Cilegon.