

# Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu

WARNADI<sup>1\*</sup>; MUHKLAS ADI PUTRA<sup>2</sup>

Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri  
Jl. Raya Suprpto No.14, Sekip Hulu, Kec. Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau 29314  
E-mail : warnadi@stieindragiri.ac.id

Submit: 3 November 2022

Review: 10 November 2022

Publish: 26 Nov 2022

\*) Korespondensi

**Abstract:** PPID Indragiri Hulu Regency provides information services to the community to improve the quality of public services in the field of information. PPID focuses on realizing excellent quality of information services for the community in Indragiri Hulu Regency. So that the public can receive information services with the principle of fast and timely, low cost and simple method because it is managed properly and efficiently so that it can be accessed easily. And the PPID of Indragiri Hulu Regency is also deemed necessary to continue to disseminate information to the public regarding the disclosure of public information so that information services in the public sector are maximized.

**Keywords:** *Public Information Service*

Pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki tujuan bahwa masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilindungi dan mendapat kepastian hukum sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku. Salah satu tujuan yang harus dipenuhi Negara dengan sistem pemerintahannya adalah pelayanan publik yang dapat memenuhi harapan setiap warganya.

Pelayanan informasi publik merupakan suatu kerja yang harus dilakukan. Berdasarkan pasal 7 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 dan pasal 4 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yaitu (a) Badan publik setidaknya mempunyai kewajiban untuk menetapkan peraturan mengenai standar prosedur operasional layanan informasi publik, (b) Menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan (c) Menetapkan secara berkala Daftar Informasi Publik atas seluruh informasi publik yang dikelola. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)

bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dilingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu telah membentuk PPID berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor 279 Tahun 2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu sebagaimana telah diubah dengan Surat Keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor Kpts.65/I/2015 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor 279 Tahun 2011 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu sebagai komitmen untuk mengimplementasikan UU KIP.

Keberadaan PPID Kabupaten Indragiri Hulu sejauh ini sudah memberikan dampak dan manfaat terhadap akses informasi yang seluas-luasnya bagi masyarakat. Pelayanan yang maksimal dan pengabdian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan informasi adalah hal yang paling utama

untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang informasi.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam hal pelayanan publik, konsep masyarakat sama dengan pelanggan sebagai penerima layanan. Objek yang diukur dalam pengukuran kepuasan masyarakat adalah pelanggan pelayanan publik secara langsung ataupun tidak langsung (Bakti, Soemadi 2017). Pelanggan secara langsung ataupun tidak langsung dalam hal ini yang paling terpenting adalah pihak yang dapat merasakan manfaat dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (menurut Kotler dalam Tjiptono, Chandra 2011). Diperlukan partisipasi dan interaksi baik dari pemerintah maupun masyarakat dalam menentukan kualitas atas jasa tersebut. Partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi jasa (Tjiptono, Chandra 2011).

Kualitas jasa (SERVQUAL) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) (Rambat Lupiyoadi 2018). Pemerintah dalam hal ini harus dapat memenuhi harapan dari masyarakat akan kebutuhan layanan yang mereka inginkan sehingga pelayanan yang berkualitas dapat memuaskan bagi penerima layanannya.

Orientasi pemerintah menyatakan bahwa bisnis mereka ialah kepuasan masyarakat (Buchari Alma 2018). Setiap anggota masyarakat mengeluarkan uang, menghabiskan waktu dan energi mereka untuk memperoleh layanan dan mendapat kepuasan (Buchari Alma 2018). Kewajiban penyelenggara dalam hal ini pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik sebagai petugas layanan kepada

yang dilayani. Yang terpenting bagi petugas pelayanan adalah tetap berpikir positif (*positif thinking*) bahwa pelanggan mengunjungi kita karena ada sesuatu yang dia butuhkan.

### **Informasi Publik**

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan definisi bahwa informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.

Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik

Selain itu juga dikemukakan Zhili (2016) beberapa faktor penting dalam pengelolaan pelayanan informasi publik yaitu (1) Komitmen Aparatur Pemerintah, (2) Dukungan Masyarakat dan (3) Adanya Komunikasi, dalam hal ini pemerintah maupun masyarakat yang ada dalam Kabupaten Indragiri Hulu.

### **Asas Keterbukaan Informasi Publik**

Pemenuhan hak atas informasi bagi masyarakat dalam hal ini pemerintah senantiasa harus selalu meningkatkan keterbukaan, partisipasi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibidang informasi dan dokumentasi. Pelayanan dengan maksimalisasi fungsi sistem teknologi informasi dan komunikasi, saat ini sangat efektif digunakan untuk menembus relasi antara

publik dan pemerintah (Gede Narayana dkk 2020).

Ada beberapa aspek penting dalam ketersediaan informasi dan komunikasi menurut paula dalam Itsna (2018) yaitu (1) Konteks yaitu keterkaitan komunikasi, (2) Domain yaitu muatan nilai yang dikandung kebijakan komunikasi dan (3) Paradigma yaitu kerangka cita-cita yang kepadanya kebijakan komunikasi.

Bahwa keterbukaan informasi dalam penyediaan informasi publik merupakan perwujudan cita-cita untuk menuju terbentuknya masyarakat informasi di Kabupaten Indragiri Hulu, dalam pandangan Edwards III didalam Itsna (2018) dipengaruhi oleh beberapa variabel (1) Komunikasi, (2) Sumberdaya, (3) Disposisi dan (4) Struktur Birokrasi.

Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya pembuat kebijakan untuk memengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku sasaran. Implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh aktor-aktor (regulator, masyarakat, birokrat) dan unit organisasi yang ada di lembaga/badan publik yang terlibat dalam hal ini PPID berperan dalam melaksanakan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang ada pada lembaga/badan publik

### **Indikator Pengukuran Kualitas Informasi**

Pengukuran suatu program berguna dalam rangka untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai kebijakan program yang berjalan sehingga dapat terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan dan perkembangan teknologi. Pentingnya teknologi dalam penyampaian jasa (Rambat Lupiyoadi 2018). Bagi pengguna jasa, sangat diharapkan peningkatan kualitas informasi yang lebih baik dari pelayanan publik dan teknologi sebagai penunjang harus dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dalam pelayanan dibidang informasi.

Tiga dimensi menurut Jogiyanto (2007) yang memiliki relevansi sebagai indikator pengukuran kualitas sistem informasi adalah (1) Kualitas Sistem, (2) Kualitas Informasi dan (3) Pemakaian.

Kualitas informasi dapat dilihat yang dikemukakan Alvaro Rocha dalam Isnaini dkk (2020) bahwa dalam *website* harus terlebih dahulu mengetahui bagaimana proses informasi tersebut dalam mendapatkannya, menyusun, menyimpan, mengolah, serta memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu (1) Akurasi Informasi, (2) Relevansi Informasi, (3) Kelengkapan Informasi dan (4) Pembaruan Informasi.

### **METODE**

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu yang beralamat di Jalan Lintas Pematang Reba Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.

Analisa data yang digunakan adalah analisis yang bersifat penalaran berdasarkan fenomena-fenomena yang akan diteliti. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu peneliti menganalisis data, informasi yang ada dari berbagai sumber dengan menghubungkan dengan fenomena yang ada. Dimana data yang diperoleh, selanjutnya diuraikan secara sistematis dengan berpedoman pada landasan teori yang berhubungan dengan penelitian untuk mencari pemecahan masalah yang benar dan tepat. Dengan observasi penelitian dilapangan, selanjutnya hasil observasi ini dilakukan melalui persepsi peneliti.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu bentuk pernyataan atau narasi dengan pendekatan kualitatif. Analisis data kualitatif pada dasarnya data dideskripsikan berwujud kata-kata atau kalimat, sama sekali tidak melakukan pengujian melalui rumus-rumus tertentu. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan terlebih

dahulu mendeskripsikan data sekunder, sedangkan data primer mula-mula diklasifikasikan, dikategorisasi, diverifikasi, diinterpretasikan dan dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif berdasarkan logika, hingga memperoleh kesimpulan.

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif, menurut pendapat Suproyogo dan Tabroni (2011:48) analisis deskriptif adalah usaha untuk menyederhanakan dan sekaligus menjelaskan bagian keseluruhan data dari langkah klasifikasi dan kategorisasi sehingga tersusun suatu rangkaian deskripsi yang sistematis. Tahapan penelitian yang dilakukan sebagai berikut : 1) Reduksi data adalah mengambil data untuk kepentingan analisis merangkum data dan memilih potongan penting dari data dan informasi yang relevan dan mendukung untuk tujuan studi dan membuang data yang kurang relevan; 2) Display data adalah proses penyajian data yang telah terkumpul dalam bentuk matriks, grafik, gambar atau skema, sehingga analisis yang dilakukan akurat.

Kesimpulan dan verifikasi adalah tahap penarikan kesimpulan setelah reduksi dan display data dilakukan, kesimpulan disajikan masih sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat dan mendukung tahap berikutnya dari pengumpulan data.

## HASIL

Kondisi yang ada dalam lingkungan badan publik dalam hal menyiapkan infrastruktur dan sistem layanan yang harus dibangun oleh badan publik untuk mewujudkan kualitas layanan informasi yang prima (Gede Narayana dkk 2020).

Tujuan dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) yaitu :

- a. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;
- b. Mendorong partisipasi masyarakat

dalam proses pengambilan kebijakan publik;

- c. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik;
- d. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan;
- e. Mengetahui alasan kebijakan publik yang memengaruhi hajat hidup orang banyak;
- f. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/ atau
- g. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas (Gede Narayana dkk 2020)

## PEMBAHASAN

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) bertanggung jawab atas pengelolaan dokumentasi dan arsip, pengelolaan informasi, pelayanan informasi, dan penyelesaian sengketa. PPID Kabupaten Indragiri Hulu melaksanakan layanan informasi publik yang memuat tentang Kebijakan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu, Potensi Daerah, Informasi Pembangunan Daerah, Pendidikan, Kesehatan, Pertanian, Pariwisata dan Industri serta informasi publik lainnya sehingga masyarakat untuk dapat mengakses informasi dari badan publik menjadi lebih mudah.

PPID berkewajiban mengumumkan informasi publik yang dapat menjangkau seluruh pemangku kepentingan melalui media secara efektif serta penyampaian informasi publik yang baik dan benar, mudah dipahami serta mempertimbangkan bahasa yang digunakan selain itu Layanan

informasi harus sesuai dengan aturan yang berlaku, juga harus cepat, tepat, dan sederhana.

Sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna dalam hal ini merupakan tanggung jawab PPID dengan mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Dengan itu, sebuah sistem informasi terdiri atas input (data, instruksi) dan output (laporan, kalkulasi) sehingga didalam sistem informasi yang baik memudahkan kita untuk mengakses dan memperoleh informasi.

Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah (Gede Narayana dkk 2020:38), yang telah diupayakan dengan baik oleh PPID Kabupaten Indragiri Hulu.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah di jelaskan dalam penelitian ini, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan informasi pada PPID Kab. Indragiri Hulu telah dilaksanakan secara optimal dalam mewujudkan kualitas layanan informasi yang prima. PPID menegaskan bahwa setiap pemohon informasi harus dapat menerima layanan informasi dengan prinsip cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara yang sederhana karena informasi publik telah dikelola secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.

## DAFTAR RUJUKAN

- Buchari Alma. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Alfabeta; Bandung.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Penerbit ANDI; Yogyakarta

Gede Narayana dkk. 2020. Bunga Rampai Satu Dekade Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia. Komisi Informasi Pusat RI, Jakarta Pusat

Isnaini dkk. 2020. Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik berbasis Webportal pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019. Jurnal Studi Kepemerintahan Vol. 3 No. 1 bulan April 2020 Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Itsna Hidayatul Khusna. 2018. Peran PPID Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. PROMEDIA Vol. 4 No. 1 2018. Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Penerbit Andi, Yogyakarta

Rambat Lupiyoadi. 2018. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Edisi 3. Salemba Empat; Jakarta

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Suprayogo, I dan Tobroni. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya; Bandung

Surat Keputusan Bupati Nomor 279 Tahun 2011 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu.

Zhili Arsyika. 2016. Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik oleh Pejabat

Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Indragiri Hulu. Jom FISIP Volume 3 No. 2 Oktober 2016 Universitas Riau