

KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG

QUALITY OF PUBLIC INFORMATION SERVICES ON OFFICERS MANAGING INFORMATION AND DOCUMENTATION MAGELANG DISTRICT GOVERNMENT

Oleh : Binti Mukharomah dan Dwi Harsono, Universitas Negeri Yogyakarta,
binti0635fis2016@student.uny.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam kualitas pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kabupaten Magelang serta mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya sehingga menghasilkan temuan yang bisa menjadi bahan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan informasi PPID Pemerintah Kabupaten Magelang. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu dengan triangulasi sumber. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi publik di PPID Pemerintah Kabupaten Magelang belum berjalan dengan baik sesuai dengan dimensi kualitas yang berlaku. Pada ruang pelayanan informasi publik di PPID Utama masih sempit dan menyatu dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang sedangkan pada meja informasi belum dilengkapi dengan formulir dan perangkat komputer. Selain itu, di PPID Utama juga masih kekurangan pegawai pelayanan informasi serta adanya keluhan terkait waktu pemenuhan permohonan informasi. Faktor pendukung: tersedianya data dan informasi; adanya kesadaran SKPD dalam melakukan *update* data dan informasi tersebut; sarana prasarana seperti meja layanan informasi, komputer, dan jaringan internet serta tersedianya anggaran. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya jumlah pegawai, sebagian masyarakat masih belum paham mengenai regulasi tentang PPID dan kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh setiap SKPD yang menghambat koordinasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Informasi Publik, PPID

ABSTRACT

This research to determining in depth the quality of public information services carried out by the Information and Documentation Management Officer (PPID) of the Magelang Regency Government and to know supporting and inhibiting factors resulting in findings that can be used as input for improving the quality of information services for the PPID of the Magelang District Government. This research design used qualitative research with descriptive methods. The main instrument in this study was the researcher. Data were collected by means of observation, interviews, and documentation. The technique of checking the validity of the data was by triangulating the source. Data analysis techniques included data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the quality of public information services at the PPID of the Magelang Regency Government has not been going well in accordance with the applicable quality dimensions. The public information service space at the Main PPID is still narrow and integrated with the Magelang Regency Communication and Information Office, while the information desk is not yet equipped with forms and computer devices. In addition, the Main PPID also lacks information service staff as well as complaints regarding the timing of filling information requests. Supporting factors: availability of data and information; there is awareness of SKPD in updating the data and information; infrastructure such as information service desks, computers, and internet networks as well as the availability of a budget. While the inhibiting factor is the lack of staff, some people still do not understand the regulations on PPID and the lack of awareness that each SKPD has that hinders coordination.

Keywords: Service Quality, Public Information, PPID

PENDAHULUAN

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan kualitas pribadi, menjalani kehidupan di lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Setiap orang berhak memperoleh informasi sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28F. Informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu terutama berkaitan pada ranah publik. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang mengenai keterbukaan informasi publik yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Dalam UU KIP setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Dengan membuka akses publik terhadap informasi diharapkan semua badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat dengan sebaik-baiknya (Subagiyo, 2009). Adanya keterbukaan informasi publik akan meningkatkan partisipasi publik dalam penyelenggaraan negara. Maka dari itu keterbukaan informasi publik dapat dijadikan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan

Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, pemerintah dituntut untuk dapat menyediakan informasi publik yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya teknologi informasi, maka dapat menjadi pendukung bagi pemerintahan dalam pelayanan publik khususnya pada penyediaan pelayanan informasi publik yang efektif, akuntabel dan transparan. Transparansi disini yaitu berarti penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Pemerintah Kabupaten Magelang sebagai Badan Publik yang menyelenggarakan pemerintahan di tingkat daerah mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan informasi yang berkualitas kepada masyarakat. Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang, pengelolaan dan pelayanan informasi publik menjadi tugas dari tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi merupakan pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik. Pemerintah Kabupaten Magelang melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menjamin kebebasan masyarakat dalam memperoleh

informasi publik, dan senantiasa terus berupaya untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyebarluasan informasi publik.

Berdasarkan laporan pelayanan informasi publik Pemerintah Kabupaten Magelang Tahun 2018, jumlah pemohon yang mengajukan permintaan informasi ke PPID Pemerintah Kabupaten Magelang pada Tahun 2018 sebanyak 6 (enam) pemohon. Jumlah permintaan informasi yang dikabulkan sebanyak 4 (empat) dan permohonan ditolak sebanyak 2 (dua) orang dengan alasan karena persyaratan tidak lengkap dan memenuhi kategori dalam informasi yang dikecualikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat sebagai pemohon informasi tidak mendapatkan informasi yang diinginkan. Hal ini terjadi karena pemohon informasi belum memahami peraturan tentang tata cara dan persyaratan permohonan informasi, terbukti dari alasan penolakan informasi karena persyaratan tidak lengkap serta permohonan informasi mengenai dokumen pendukung perizinan yang termasuk dalam kategori informasi yang dikecualikan.

Setiap tahun Komisi Informasi mengukur tingkat pelayanan informasi publik pada masing-masing pemerintah daerah. Pada tahun 2018 Kabupaten Magelang mendapat peringkat 'cukup informatif' dalam pemeringkatan keterbukaan informasi publik tingkat provinsi Jawa Tengah kategori informatif, menuju informatif tahun 2018.

Beberapa aspek penilaian yang dilakukan antara lain, ketersediaan informasi publik yang sudah terklasifikasi, kemudahan masyarakat mengakses informasi, serta dukungan peraturan daerah dan anggaran yang memadai. Pada Tahun 2018 PPID Pemerintah Kabupaten Magelang sudah termasuk dalam kategori cukup informatif. Namun dalam pelayanan informasi yang ada masih banyak terjadi permasalahan.

Permasalahan yang terjadi sesuai dengan laporan dari PPID Kabupaten Magelang pada tahun 2018 yaitu mengenai kemampuan sumber daya. Yang dimaksudkan disini yaitu belum optimalnya tingkat pemahaman badan publik terhadap UU KIP dalam layanan informasi. Belum semua pejabat/aparat memahami tentang pentingnya penyediaan materi/informasi publik yang harus dipublikasikan, maupun yang masuk dalam kategori untuk dikecualikan. Selain itu staf dan pejabat dari unit kerja di lingkup pemerintahan Kabupaten Magelang belum semua menganggap penting untuk secara rutin menyampaikan dokumen-dokumen tentang informasi publik kepada PPID, termasuk kewajiban Badan Publik menyediakan dan memberikan pelayanan informasi publik.

Selain itu, di dalam ruang pelayanan informasi seharusnya terdapat meja informasi yang berisi dengan DIP, formulir permohonan informasi publik, buku register permohonan informasi publik, formulir pemberitahuan

tertulis, formulir pernyataan keberatan atas permohonan informasi, buku register keberatan serta perangkat lain yang relevan untuk mendukung pelayanan informasi. Namun di dalam ruang pelayanan informasi yang ada di PPID Pemerintah Kabupaten Magelang masih belum dilengkapi dengan formulir tersebut dan komputer yang dapat digunakan masyarakat secara langsung untuk mengetahui informasi dan dokumentasi yang di Pemerintah Kabupaten Magelang.

Adanya permasalahan-permasalahan tersebut memperlihatkan bahwa dalam pelayanan informasi publik di Kabupaten Magelang masih belum maksimal. Hal tersebut akan berakibat pada kualitas pelayanan informasi publik di Kabupaten Magelang. Maka dari itu pelayanan informasi publik yang ada di Kabupaten Magelang perlu ditingkatkan. Karena dengan adanya kualitas dalam pelayanan informasi publik maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas kinerja layanan informasi yang diberikan oleh PPID sebagai penyedia jasa informasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Melalui metode deskriptif kualitatif, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, menggali data melalui wawancara mendalam sehingga data-data yang diperlukan dapat

diperoleh secara mendalam, kemudian dari data tersebut dapat dijabarkan secara deskriptif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PPID Pemerintah Kabupaten Magelang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No. 59 Kota Mungkid. Selain itu penelitian juga dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2020 sampai dengan Agustus 2020

Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan informan yang mampu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan informasi PPID, yaitu:

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang selaku PPID Utama
2. Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik selaku Sekretaris PPID
3. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang selaku PPID Pembantu
4. Kepala Seksi Layanan Informasi Publik
5. Analis Perzinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku PPID Pembantu
6. TIC (*Tourism Information Center*) Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga

7. Masyarakat Pemohon Informasi (4 orang)

Sumber Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari observasi langsung pada PPID Pemerintah Kabupaten Magelang dan wawancara dengan subjek penelitian. Data sekunder diperoleh dari studi literatur seperti buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan dokumen resmi lainnya. Instrumen utama penelitian ini yaitu peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2011: 222). Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lain.

Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011: 246), yaitu meliputi:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mencari, mencatat, dan mengumpulkan data melalui hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi yang terkait dengan kualitas pelayanan informasi

publik oleh PPID Pemerintah di Kabupaten Magelang

2. Reduksi Data

Data-data yang terkait dengan kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID Pemerintah di Kabupaten Magelang tersebut direduksi untuk digolongkan kedalam tiap permasalahan sehingga data dapat ditarik kesimpulan-kesimpulannya.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan penyusunan sekumpulan informasi ke dalam suatu bentuk yang padu. Penyajian data dilakukan dengan menyajiakan deskripsi hasil penelitian, kemudian melakukan analisis pembahasan dengan membandingkan teori yang ada.

4. Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan penelitian dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap mengacu pada perumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Berdasarkan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008, Keterbukaan Informasi Publik merupakan sarana untuk

mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Oleh karena itu setiap Badan Publik wajib untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto, 2008:140). Untuk dapat mewujudkan pelayanan informasi publik yang berkualitas perlu adanya sinergi antara badan publik yang memiliki kewenangan serta standarisasi pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi publik di lingkup PPID Pemerintah Kabupaten Magelang. Pengukuran kualitas pelayanan informasi publik di PPID Pemerintah Kabupaten Magelang berdasarkan pada dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. Terdapat 5 dimensi yang digunakan yaitu meliputi dimensi *tangible* (berwujud); *reliability* (kehandalan); *responsiveness* (daya tanggap); *assurance* (jaminan); dan *emphaty* (empati). Selain itu, peneliti juga mengkaji tentang faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan informasi di PPID Pemerintah Kabupaten Magelang.

Kualitas Pelayanan Informasi Publik di PPID Pemerintah Kabupaten Magelang

1. Dimensi *Tangible* (berwujud)

Suatu pelayanan bersifat *intangible*, yang artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium dan didengar sebelum dibeli. Maka dari itu dimensi *tangible* menjadi aspek yang penting bagi penilaian kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Pengguna layanan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai fasilitas fisik yang disediakan oleh penyedia layanan.

Menurut Mulyawan (2016: 61) pelayanan yang baik harus berlandaskan kepada bentuk bukti langsung (*tangible*) yang berhubungan dengan sarana dan prasarana, yang meliputi fasilitas fisik di lingkungan dinas. Selain itu, segala perlengkapan yang dibutuhkan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semestinya tersedia dengan baik agar yang dilayani merasakan manfaat. Ketersediaan pegawai sebagai pelaksana dan pemberi layanan semestinya dipersiapkan agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa terbantu.

Pelayanan informasi publik di lingkup PPID Pemerintah Kabupaten Magelang sudah didukung dengan berbagai fasilitas yang tersedia antara lain, yaitu desk layanan informasi yang

dilengkapi dengan komputer, meja dan kursi. Adanya sarana prasarana tersebut akan mempermudah dan memberikan kepastian tempat bagi masyarakat dalam yang melakukan permohonan informasi publik. Dalam Pasal 1 angka 6 PerKI No 1 tahun 2010 menyatakan bahwa “meja informasi merupakan tempat pelayanan informasi publik serta berbagai sarana fasilitas penyelenggaraan pelayanan informasi lainnya yang bertujuan memudahkan perolehan informasi publik”.

PPID Pemerintah Kabupaten Magelang telah menyediakan informasi yang dapat diunduh pada *website* dengan alamat magelangkab.go.id dan ppid.magelangkab.go.id. Selain itu penyediaan *website* juga ditunjang dengan tersebarnya jaringan internet sampai pada ke tingkat kecamatan/kelurahan. Disamping itu, juga menggunakan media lain, yaitu media sosial seperti instagram, twitter, facebook, dan kanal youtube; media cetak seperti majalah Suara Gemilang; media elektronik seperti LPPL Radio Gemilang. Melalui radio tersebut masyarakat dapat menyampaikan usulan-usulan, pertanyaan, keluhan terkait tentang pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang ada di Kabupaten Magelang langsung kepada Bapak Sekretaris Daerah. Dengan adanya media

tersebut akan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik serta meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik. Hal tersebut sesuai dengan tujuan UU KIP yang tercantum dalam pasal 3 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dengan tersedianya media komunikasi tersebut akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan pendapat Nurdin (2019) yang mengatakan bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat maka penggunaan berbagai sarana atau media komunikasi harus dimaksimalkan, oleh karenanya birokrasi penyelenggara pelayanan harus melengkapi diri dengan berbagai fasilitas komunikasi.

Kenyamanan ruang pelayanan juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Ruang pelayanan informasi yang ada di PPID Utama masih memperlihatkan adanya kekurangan yaitu dapat dilihat dari ruang kerja yang masih sempit dan belum adanya komputer di ruang PPID tersebut. Selain menganalisis fasilitas fisik peralatan yang digunakan tersedianya pegawai dalam melakukan pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Ketersediaan sumber daya

manusia yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas merupakan salah satu prasyarat penting agar pengelolaan dan pelayanan informasi dapat dilakukan dengan baik. Namun, dilihat dari segi kuantitas, di PPID Utama masih mengalami kekurangan pegawai pelayan informasi yang selalu berada di ruang pelayanan tersebut.

Selain itu, penampilan petugas PPID Pemerintah Kabupaten Magelang juga tidak kalah pentingnya. Penampilan akan memberikan kesan bagi pengguna/pemohon informasi publik. Pegawai PPID Pemerintah Kabupaten Magelang merupakan bagian dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang maupun dinas/SKPD lain sehingga dalam pelayanan informasi menggunakan seragam sesuai yang dijadwalkan. Penampilan pegawai PPID Pemerintah Kabupaten Magelang sudah terlihat rapi dan sopan dalam melakukan pelayanan informasi publik.

Berdasarkan pembahasan terkait dimensi *tangible* (berwujud) dapat disimpulkan bahwa PPID masih belum memenuhi indikator kenyamanan ruang pelayanan dan ketersediaan sumber manusia.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan

sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Menurut Mulyawan (2016: 61) menyatakan bahwa kesempurnaan suatu pelayanan dapat dinyatakan berkualitas bila didukung adanya kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan responsibel, sehingga waktu yang dijanjikan untuk melakukan layanan semakin efisien dan efektif bagi penerima layanan.

Reliability dapat diartikan dengan melakukan pelayanan secara benar sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, standar pelayanan serta sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Pegawai pada PPID Pemerintah Kabupaten Magelang baik PPID Utama maupun PPID Pembantu sudah menunjukkan kehandalan dalam melakukan pelayanan informasi publik sesuai dengan prosedur yang berlaku. PPID Pemerintah Kabupaten Magelang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berisi mekanisme dalam melakukan permohonan informasi publik. Dimana pemohon informasi akan dilayani sesuai dengan langkah-langkah yang ada di dalam SOP tersebut. Hal

tersebut diungkapkan oleh Ratminto (2018) bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Dengan melakukan pelayanan sesuai SOP maka dalam pemberian informasi oleh PPID Pemerintah Kabupaten Magelang pun sudah tepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau yang dimohonkan oleh pemohon informasi serta sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Pegawai pemberi layanan pada PPID Pemerintah Kabupaten Magelang juga sudah menunjukkan kehandalan dilihat dari kemampuan pegawai dalam penggunaan media *website* untuk memberikan pelayanan informasi publik. Kehandalan tersebut ditunjukkan dengan pemberian pelayanan informasi melalui *website* sesuai dengan klasifikasinya yaitu informasi yang diumumkan secara berkala, serta merta, setiap saat dan dikecualikan.

Berdasarkan pembahasan terkait dengan dimensi *reliabilty* (kehandalan) dapat disimpulkan bahwa kehandalan dari PPID Pemerintah Kabupaten Magelang sudah baik sesuai dengan indikator-indikator yang ada.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Mulyawan (2016: 64) *responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dengan membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Daya tanggap dapat dilihat pelayanan informasi yang cepat dan tepat sesuai dengan standar yang ada. Pelayanan informasi yang diberikan oleh PPID Pemerintah Kabupaten Magelang sudah berdasarkan pada aturan yang tertuang dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. PPID Pemerintah Kabupaten Magelang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Selain itu dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan dasar hukum yaitu Peraturan Bupati Magelang Nomor 37 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang. Data yang disiapkan oleh PPID Pemerintah Kabupaten Magelang sesuai dengan kebutuhan yang diminta

oleh pemohon informasi. Namun, tidak semua dapat diberikan karena bisa jadi informasi tersebut masuk dalam kategori yang dikecualikan. Namun dalam pelaksanaannya, masih ada beberapa masyarakat pemohon informasi yang mengeluhkan terkait waktu dalam memenuhi permohonan yang diminta. Proses penyelesaian untuk memenuhi permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Pegawai PPID telah memiliki ketanggapan dalam hal kemauan untuk membantu masyarakat yang dilayani. Saat masyarakat mengalami kesulitan saat melakukan pelayanan informasi, pegawai pada PPID dengan tanggap memberikan bantuan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, daya tanggap dari PPID Pemerintah Kabupaten Magelang juga dapat dilihat dengan bagaimana respon dalam menangani keluhan yang ada. Untuk memudahkan masyarakat pemohon informasi publik agar permohonan atau keluhan mereka direspon maka Pemerintah Kabupaten Magelang telah melakukan inovasi dengan membuat sistem pengaduan berbasis *website*. Sistem pengaduan diakses pada aspirasi.magelangkab.go.id. yang terpadu di semua SKPD yang ada di Kabupaten

Magelang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui laman tersebut masyarakat dapat memberikan masukan aspirasi.

Berdasarkan hasil pembahasan terkait dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat disimpulkan bahwa belum memenuhi indikator yaitu dengan adanya keluhan terkait dengan waktu pemberian/pemenuhan permohonan informasi.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011: 46) dimensi *assurance* merupakan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya. *Assurance* yaitu jaminan yang terdapat dalam pelayanan publik sehingga mencegah adanya ketidakpastian kepada penerima pelayanan. Jaminan tersebut meliputi jaminan kemudahan prosedur/proses pelayanan, jaminan kepastian jadwal dan tempat pelayanan, dan jaminan kepastian biaya.

PPID Pemerintah Kabupaten Magelang telah memberikan jaminan atas pelayanan informasi yang diberikan. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya pelayanan informasi yang sesuai prosedur atau SOP yang berlaku. Prosedur pelayanan yang dimiliki oleh PPID Pemerintah Kabupaten Magelang berpedoman pada UU Keterbukaan

Informasi Publik, Peraturan KI dan peraturan perundang-undangan lainnya. Alur mekanisme dalam melakukan permohonan informasi publik cukup mudah. Selain itu, SDM yang dimiliki oleh PPID Pemerintah Kabupaten Magelang sudah dibekali dengan pengetahuan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

Jaminan dalam pelayanan permohonan informasi PPID Pemerintah Kabupaten Magelang ditunjukkan dengan adanya jaminan waktu. Dalam Peraturan Bupati Magelang Nomor 37 Tahun 2014 menjelaskan dalam bahwa pemberian permohonan informasi publik diberikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan yaitu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap. Pemberitahuan ini meliputi permintaan informasi yang diterima, permintaan informasi ditolak, dan perpanjangan waktu pemberitahuan permohonan diterima atau ditolak. Jika dibutuhkan PPID dapat memperpanjang waktu pemenuhan permintaan, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggapan pertama diberikan. Adanya jaminan tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Nurdin (2019) bahwa pedoman normatif yang berlaku adalah berbagai peraturan perundang-undangan, mulai dari konstitusi, undang-undang,

peraturan pemerintah dan berbagai produk hukum lainnya dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang.

Selain itu, dalam melakukan pelayanan informasi di PPID Pemerintah Kabupaten Magelang memberikan jaminan biaya dalam melakukan pelayanan informasi publik. Sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku untuk pelayanan permohonan informasi publik itu gratis, masyarakat pengguna/pemohon informasi publik tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon atau pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotokopi sendiri.

Berdasarkan hasil pembahasan terkait dengan dimensi *assurance* (jaminan) dapat disimpulkan bahwa PPID Pemerintah Kabupaten telah memberikan jaminan sesuai indikator yang ada.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011: 53), empati merupakan pengukuran kualitas pelayanan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sedangkan menurut Pasaruman, Zeithaml, dan Bery dalam Mulyawan

(2016: 64), empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi empati dilihat dari sikap peduli pegawai PPID Pemerintah Kabupaten Magelang kepada mereka yang dilayani yaitu masyarakat pengguna/pemohon informasi. Kepedulian yang ditunjukkan tersebut menunjukkan adanya rasa empati yang dimiliki oleh pegawai PPID Pemerintah Kabupaten Magelang baik di PPID Utama maupun PPID Pembantu. Dengan adanya rasa empati tersebut akan berpengaruh dalam pelayanan informasi publik kepada pengguna/pemohon informasi.

Selain itu, pegawai PPID Pemerintah Kabupaten Magelang telah senantiasa meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan informasi yang berkualitas kepada masyarakat dan sudah mampu berperilaku yang adil terhadap masyarakat pengguna/pemohon informasi publik serta mengedepankan

kepentingan masyarakat. Dengan adanya sikap empati yang diberikan pegawai PPID tersebut, maka akan memberikan rasa nyaman bagi pengguna/pemohon informasi publik.

Berdasarkan hasil pembahasan terkait dimensi *emphaty* (empati) dapat disimpulkan bahwa pegawai PPID sudah mempunyai empati yang tinggi kepada masyarakat pengguna/pemohon informasi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Informasi Publik di PPID Pemerintah Kabupaten Magelang

Pada proses penyelenggaraan pelayanan informasi publik ada suatu yang dapat dijadikan sebagai pendukung yang dapat menunjang lancarnya pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, PPID Pemerintah Kabupaten Magelang mempunyai beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai faktor pendukung. Faktor utama yang menjadi pendukung dalam pelayanan informasi publik di PPID Pemerintah Kabupaten Magelang yaitu tersedianya data dan informasi itu sendiri.

Menurut Hamzah dalam Mulyadi (2016: 235) informasi merupakan data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu. Sedangkan menurut Indrajit dalam Mulyadi (2016: 236) informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang secara prinsip memiliki nilai atau *value* yang lebih bila dibandingkan dengan

data yang mentah. Bila informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tersedia dengan lengkap dan mudah untuk diperoleh maka dapat dikategorikan sebagai *available*. PPID Pemerintah Kabupaten Magelang selalu melakukan *update* terkait data dan informasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau sesuai peraturan perundang-undangan dengan kategori informasi yang disediakan dan diumumkan secara berkala, tersedia setiap saat, dan secara serta merta dan informasi yang dikecualikan.

Selain tersedianya data dan informasi, hal lain yang menjadi faktor pendukung yaitu adanya kesadaran SKPD dalam melakukan *update* data dan informasi tersebut. Setiap SKPD yang bergerak dalam bidang informasi dan dokumentasi harus mampu dan selalu meng*update* data dan informasi terutama terkait dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing SKPD sehingga data dan informasi yang tersedia dapat dilakukan secara tepat waktu terutama apabila informasi tersebut dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna/pemohon informasi.

Faktor pendukung lainnya yaitu tersedianya sarana prasarana seperti meja layanan informasi, komputer, dan jaringan internet serta tersedianya anggaran. Ketersediaan anggaran dalam pelayanan informasi publik pada PPID Pemerintah Kabupaten Magelang digunakan untuk sosialisasi pengelolaan terkait informasi

publik, Rapat koordinasi teknis PPID, Bimbingan Teknis dan pengumpulan bahan Daftar Informasi Publik serta pendampingan kepada PPID Pembantu dan PPID Desa.

Namun, berjalannya suatu pelayanan tidak dapat dihindarkan dengan yang namanya kendala/hambatan. Terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID Pemerintah Kabupaten Magelang kepada masyarakat. Faktor penghambat dalam pelayanan informasi publik yaitu sebagian masyarakat masih belum paham mengenai regulasi tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Meskipun dari pihak PPID Pemerintah Kabupaten Magelang sudah secara rutin melakukan sosialisasi, namun tetap terdapat masyarakat yang masih belum paham. Dengan masih adanya masyarakat yang belum paham aka regulasi tersebut menyebabkan terjadinya keluhan-keluhan terkait dengan pelayanan informasi publik yang disediakan oleh PPID Pemerintah Kabupaten Magelang.

Selain itu, faktor penghambat lainnya adalah kesadaran yang dimiliki oleh setiap SKPD. Selain menjadi faktor pendukung utama, ternyata kesadaran SKPD juga menjadi faktor penghambat. Dimana masih banyak yang menganggap PPID hanya sebagai tugas tambahan. Masih banyak SKPD yang belum aktif dalam menyampaikan informasi terbaru sehingga untuk melakukan koordinasi antara PPID Utama dengan PPID

Pembantu menjadi terhambat. Sulitnya koordinasi yang dilakukan akan menyebabkan pelayanan informasi menjadi terhambat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID Pemerintah Kabupaten Magelang belum berjalan dengan baik, dinilai dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Pelaksanaan pelayanan informasi terkait dengan dimensi *realibility*, *assurance* dan *emphaty* sudah menunjukkan hasil yang baik, namun pada dimensi *tangible* dalam hal kenyamanan dimana ruangan yang masih sempit dan adanya kekurangan pegawai pelayanan. Selain itu, dimensi *responsiveness* dalam hal kecepatan waktu pelayanan masih terdapat yang mengajukan keluhan. Pelayanan informasi yang diberikan masih perlu peningkatan terutama ketersediaan ruang pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna/pemohon informasi, penambahan jumlah pegawai, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Faktor pendukungnya yaitu tersedianya data dan informasi; adanya kesadaran SKPD dalam melakukan *update* data dan informasi

tersebut; sarana prasarana seperti meja layanan informasi, komputer, dan jaringan internet serta tersedianya anggaran. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya jumlah pegawai, sebagian masyarakat masih belum paham mengenai regulasi tentang PPID dan kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh setiap SKPD yang menghambat koordinasi.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik pada PPID Pemerintah Kabupaten Magelang diberikan saran sebagai berikut:

1. Penyediaan Ruang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi tersendiri tanpa bergabung dengan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika yang sesuai dengan jumlah pegawai dan dilengkapi fasilitas penunjang sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik seperti PC/laptop, cetakan formulir permintaan informasi publik, tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik, tanda bukti penyerahan informasi publik serta formulir pengajuan keberatan sehingga akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat pemohon informasi publik.
2. Penambahan sumber daya manusia/staf yang berperan sebagai pejabat fungsional PPID agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik pada PPID Pemerintah Kabupaten Magelang.

3. Meningkatkan kemampuan pegawai agar mampu memberikan pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan informasi yang ada.
4. Mengoptimalkan kegiatan sosialisasi yang dapat menambah pemahaman Keterbukaan Informasi Publik secara merata ke seluruh PPID Pembantu SKPD sehingga PPID Pembantu SKPD dapat secara aktif dalam menyampaikan informasi terbaru dan masyarakat mendapatkan pelayanan informasi secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Kota Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- Peraturan Bupati Magelang No 37 tahun 2014 tentang pedoman PPID di lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang
- PPID Kabupaten Magelang. (2018). *Laporan Pelayanan dan Register Permohonan Informasi Publik Pemerintah Kabupaten Magelang 2018*. Magelang: PPID Kabupaten Magelang.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Subagiyo, Henri. (2014). *Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi untuk Mendorong Peningkatan Pelayanan Publik*. Jakarta: USAID-KINERJA.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik