

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK OLEH PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID) DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN
KOTA TERNATE**

Muh. Juhdi N. Mustari

NPP. 29.1682

Asdaf Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: juhdinail11@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The government continues to strive to provide opportunities and guarantee the information to the public related to the programs and policies that are being implemented. Therefore, on April 30, 2008, Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure (KIP) was issued and passed. The performance of PPID Diskomsandi Ternate still shows unsatisfactory work results where it is still seen that people are reluctant to use their right to obtain information provided by PPID Diskomsandi Ternate. This happened because of the lack of socialization by PPID Diskomsandi Ternate regarding its existence and OPD as a Ppid Auxiliary was reluctant to provide data and information to the Main PPID.* **Purpose:** *This study aims to identify and describe the quality of public information services by PPID Diskomsandi Ternate face-to-face or through the website.* **Method:** *The method used in this research is a qualitative research method. Determination of informants by purposive sampling method. The process of collecting data using techniques, namely interviews, documentation, and observation. Besides, the data is analyzed using data reduction, data presentation, and conclusions or data verification.* **Results:** *Based on the results of the study, the PPID Diskomsandi services were not of sufficient quality, although reliability, responsiveness, assurance, and empathy showed satisfactory results. This is because there are many obstacles that PPID still faces. However, PPID does not just stand still with these obstacles, where PPID makes various efforts to provide the best public information services.* **Conclusion:** *From the results of the discussion, it can be seen that PPID Utama must work more to improve the quality of public information services in the City of Ternate.*

Keywords: *Quality of service, Public Information Service, PPID*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemerintah terus berupaya dalam memberikan peluang dan jaminan informasi kepada masyarakat terkait dengan program dan kebijakan yang sedang dijalankan. Oleh karena itu, pada tanggal 30 April 2008 telah diterbitkan dan disahkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Pada kenyataannya kualitas kinerja PPID Diskomsandi Ternate masih memperlihatkan hasil kerja yang belum memuaskan dimana masih terlihat masyarakat yang enggan untuk gunakan hak mereka untuk memperoleh informasi yang disediakan PPID Diskomsandi Ternate tersebut. Hal ini terjadi karena Minimnya sosialisasi oleh PPID Diskomsandi Ternate terkait keberadaannya serta OPD selaku PPID Pembantu enggan dalam menyediakan data dan informasi kepada PPID Utama. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan Kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID Diskomsandi Ternate melalui tatap muka maupun melalui *website*. **Metode :** Metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penentuan informan dengan metode *purposive sampling*. Proses pengumpulan data menggunakan teknik. teknik yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Disamping itu data dianalisis dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan konklusi atau verifikasi data. **Hasil/Temuan :** Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelayanan PPID Diskomsandi belum cukup berkualitas meskipun *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan banyak kendala.kendala yang masih banyak dihadapi oleh PPID. Namun, PPID tidak hanya berdiam diri dengan kendala tersebut, dimana PPID melakukan berbagai upaya.upaya untuk memeberikan pelayanan informasi publik yang terbaik. **Kesimpulan :** Dari hasil pembahasan tersebut dapat dilihat bahwa PPID Utama harus bekerja lebih guna meningkatkan kualitas pelayanan Informasi publik di Kota Ternate.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Pelayanan Informasi Publik, PPID

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi, hal tersebut merupakan hak asasi manusia yang harus dipenuhi oleh Negara. Hak asasi tersebut pada dasarnya diatur dalam Undang-undang Dasar 1945 yang dimana secara terang-terangan menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengembangkan pribadinya dan lingkungan sosialnya dan juga setiap orang berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis sarana yang tersedia. Pemerintah terus berupaya dalam memberikan peluang dan jaminan informasi kepada masyarakat terkait dengan program dan kebijakan yang sedang dijalankan. Oleh karena itu, pada tanggal 30 April 2008 telah diterbitkan dan disahkan Undang-Undang Nomor

14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Namun, pemerintah membutuhkan kesiapan baik dari badan publik pusat maupun daerah dalam menjalankan disahkan Undang-Undang tersebut. Maka dari itu, dalam kurun waktu dua tahun telah disahkannya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) baru dapat dilaksanakan dengan keluaran Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

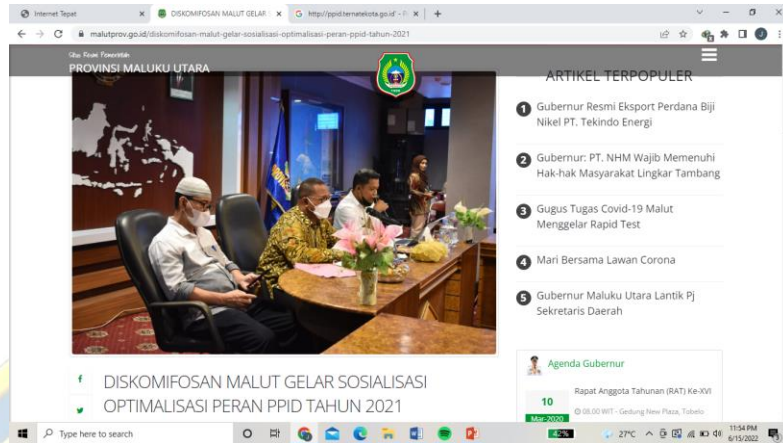
Dalam pelaksanaannya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik tersebut, pemerintah berharap dapat menjamin hak warga Negara untuk dapat mengetahui rencana pembuatan dan alasan pengambilan keputusan serta mendorong masyarakat untuk berpartisipasi sehingga dapat berperan aktif dalam pengambilan keputusan tersebut agar dapat mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik yakni transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Masyarakat juga perlu tahu alasan pengambilan keputusan untuk kebijakan publik tersebut. Karena dapat memengaruhi hajat hidup orang banyak. Terpenuhi hal tersebut juga dapat mengembangkan pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Serta pemerintah juga berharap dengan terselenggarakan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dapat meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Semua Badan Publik diwajibkan agar membuka akses publik secara luas yang berkaitan dengan publik tersebut kepada masyarakat luas. Dalam implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) tersebut menyatakan bahwa setiap Badan Publik diperintahkan untuk membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Pembentukan PPID tersebut akan menjadi suatu wadah penting dalam memberikan pelayanan informasi yang dimintakan oleh masyarakat selaku pemohon informasi publik. Pada akhir Bab penutupan peraturan pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tertera juga kewajiban Badan Publik dalam membentuk PPID yang secara tegas mengatakan bahwa PPID wajib dibentuk selambat-lambatnya setelah peraturan pemerintah ini di undangkan yakni pada tanggal 23 Agustus 2011. Selama Badan Publik terkait belum di membentuk PPID maka tugas pelayanan informasi publik akan dilaksanakan oleh unit atau dinas bidang informasi, komunikasi atau kehumasan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada kenyataannya kuliatas kinerja PPID Diskomsandi Ternate masih memperlihatkan hasil kerja yang belum memuaskan dimana masih terlihat masyarkat yang enggan untuk gunakan hak mereka untuk memperoleh informasi yang disediakan PPID Diskomsandi Ternate tersebut.

Diskomsandi Kota Ternate sebagai PPID Utama sejak pembentukan pada tanggal 27 Mei 2019 baru sekali dalam memberikan sosialisasi tentang betapa pentingnya informasi publik tersebut kepada masyarakat sehingga belum memperlihatkan hasil yang dituju , Padahal hal tersebut berhubungan dengan hajat seluruh masyarkat.



(sumber : <https://malutprov.go.id/diskomifosan-malut-gelarsosialisasi-optimalisasi-peran-ppid-tahun-2021>)

Hal itu terjadi karena Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masih enggan dalam menyediakan data informasi yang nantinya akan di publikasikan oleh PPID Diskomsandi Kota Ternate.

Tabel 1. 1
PPID Utama dan PPID Pembantu Kota Ternate

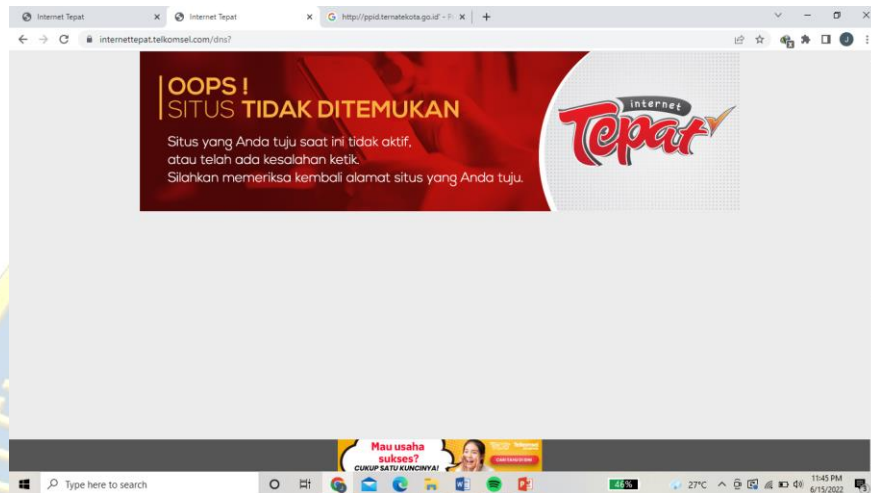
NO. (1)	PPID Utama (2)	PPID Pembantu (3)
	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik DISKOMSANDI Ternate	1. Kabag Sekretariat Daerah 2. Kasubag Umum Dinas 3. Kasubag Umum Badan 4. Kasubag Umum Kantor 5. Kasubag Umum Kecamatan 6. Kasubag Umum Inspektorat 7. Kasubag Umum Satpol.PP 8. Kasubag Tata Usaha Sekretariat DPRD 9. Kasubag Umum RSUD TERNATE

Sumber: DISKOMSANDI Kota Ternate

Tabel di atas dapat mengartikan bahwa Diskomsandi Kota Ternate telah berupaya dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dengan mempedomani Peraturan Walikota Ternate Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate.

Selanjutnya masyarakat masih kurang berminat untuk memperoleh data dan informasi yang di sediakan oleh PPID Utama, yang dimana targetnya 25 Pemohon sepanjang

tahun 2021, sehingga pada tahun 2022 PPID Diskomsandi telah melakukan penyusunan penganggaran guna melakukan sosialisasi lagi kepada Masyarakat. Minimnya minat masyarakat juga terjadi karena pelayanan dilakukan melalui *website* <http://ppid.ternatekota.go.id>. belum optimal dimana sering terjadi *website* yang tidak dapat diakses.



(Sumber : <http://ppid.ternatekota.go.id>)

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan pedoman atau landasan yang berupa tulisan dari penelitian-penelitian yang lalu dengan bahasan tema yang menyerupai ataupun relevan untuk dijadikan bahan perbandingan dan pertimbangan. Penelitian Nibrosu Rohid dan Redi Panuju yang berjudul Manajemen Komunikasi Dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Kepada Masyarakat Di Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tuban (Nibrosu Rohid dan Redi Panuju 2017), menemukan bahwa dibutuhkan proses manajemen komunikasi secara internal dan eksternal yang baik sehingga dapat memberikan kepercayaan diri kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi dari PPID dan dapat meningkatkan minat masyarakat. Hal ini menggunakan Metode manajemen komunikasi meliputi Perencanaan, Pengorganisasian, Pengoordinasian, Pengomunikasian, Pelaksanaan, Pengawasan, Pengevaluasian, Pemodelifikasian. Penelitian Firman H. Nipo berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu (Firman H. Nipo, 2016) yang menemukan bahwa bahwa pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu cukup berkualitas meskipun reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) sudah menunjukkan hasil yang baik, namun aspek tangibles (berwujud)dalam hal fasilitas fisik peralatan yang digunakan belum memadai, jumlah

komputer terbatas, ruangan yang sempit dan belum adanya monitor di depan ruangan. Dan yang terakhir yaitu penelitian yang dilakukan oleh Khairul Fikri berjudul Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Dan Penyediaan Informasi Publik Di Provinsi Riau menemukan bahwa dalam Pelayanan dan Penyediaan Informasi Publik di Provinsi Riau telah cukup optimal dan cukup sesuai dengan yang tertuang dalam nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kemudian faktor – faktor penghambatnya adalah keterlambatan Pejabat dalam menyediakan informasi kemudian banyaknya ketidakpuasan pemohon informasi dalam menerima jawaban informasi yang di ajukan sehingga terjadi sengketa pemohon informasi dengan termohon informasi (Khairul Fikri, 2020).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni menganalisis kualitas pelayanan PPID di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ternate itu sendiri dalam memberikan pelayanan informasi publik , dimana penelitian ini dilakukan di Kota Ternate dan belum ada penelitian terdahulu yang berada di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. Perbedaan tempat penelitian inilah yang akan menyebabkan hasil penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate. Dan mengetahui dan menggambarkan faktor pendukung dan penghambat serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan sumber data primer dan sekunder dengan pemilihan informan dengan metode *purposive sampling*. Informan terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi informatika Dan Persandian Kota Ternate, Kepala Dan Staf Bidang Informasi Publik, Telekomunikasi Dan Penyiaran, Kepala Dan Staf Bidang Informatika, Kepala Dan Staf Seksi Diseminasi Publikasi Dan Dokumentasi ,Kepala Dan Staf Seksi Telekomunikasi Dan penyiaran serta Masyarakat (pemohon informasi).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti dalam menganalisis kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate menggunakan pendapat dari Valerie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry dalam jurnal *SERVQUAL: A*

Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* dimana dalam jurnal tersebut mengatakan Terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas jasa yakni *Tangible* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi

3.1.1. Kualitas Pelayanan *Tangibles* (Berwujud)

Suatu pelayanan tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium dan tidak dapat diraba, maka aspek *tangibles* menjadi poin penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangibles* adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.

Pada PPID Diskomsandi kota Ternate belum memiliki gedung atau tempat sendiri dalam melakukan pelayanan informasi, yakni terlihat dari hasil observasi dimana PPID Diskomsandi masih menggunakan salah satu petak di dalam Ruang kerja di dalam kantor Diskomsandi tersebut. Serta dalam petak tersebut tidak terdapat tulisan atau papan nama PPID dan juga ketersediaan petugas masih tidak sebanding dengan jenis pelayanannya.

Kendala paling utama yang dihadapi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Ternate yakni anggaran, dimana terjadi refocusing anggaran yang dialami oleh seluruh Badan Publik Indonesia. Oleh karenanya masih tertunda kelanjutan wacana untuk Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Ternate untuk membangun bangunan fisik guna melaksanakan pelayanan informasi publik PPID Diskomsandi tersebut.

Padahal Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Ternate telah menyediakan anggaran untuk mendukung pelaksanaan pelayanan informasi publik oleh PPID ini. Hal ini berdasarkan Rencana Strategis Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ternate 2020 pada Pengelolaan dan Pengembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi untuk pelaksanaan pelayanan informasi publik oleh PPID ini., Total Anggaran Rp. 429.838.800. Proses pelayanan dengan memanfaatkan jaringan internet yakni melalui Website sudah tersedia. Namun, pada proses perjalanannya masih belum berjalan sesuai dengan apa yang di rencanakan.

Perlengkapan yang digunakan PPID Diskomsandi kota Ternate dalam membagikan pelayanan belum seluruhnya menunjang penerapan pelayanan data publik yang bermutu. Perihal itu bisa dilihat dari fasilitas serta prasarana ruang kerja dan ruang yang masih kurang luas, tidak ada monitor di depan PPID. Perihal itu lebih mempengaruhi dalam proses pelayanan dari PPID itu sendiri. Wawancara tersebut juga mengisyaratkan bahwa peralatan dalam pelayanan PPID Diskomsandi Kota Ternate butuh untuk tingkatkan dimana utamanya bertujuan untuk memudahkan

masyarakat mendapatkan informasi data yang diperlukan, sementara itu pelayanan yang keberadaan memudahkan pemohon informasi dalam mendapatkan informasi dan dokumentasi merupakan proses pencapaian keterbukaan informasi publik yang menjadi tuntutan undang-undang.

3.1.2. Kualitas Pelayanan *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam pelayanan merupakan salah satu aspek dalam suatu pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas dapat diciptakan dengan tingkat kehandalan yang memadai. *Reliability* (keandalan) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kehandalan pelayanan yang ditunjukkan melalui kemampuan melakukan layanan yang akurat sesuai yang dijanjikan melalui *website* ataupun secara langsung.

Pegawai pelayanan di PPID Diskomsandi Kota Ternate seharusnya menunjukkan kehandalan pada poses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana PPID Diskomsandi Kota Ternate harusnya menyediakan pelayanan informasi yang dibutuhkan. serta Pegawai pelayanan di PPID Diskomsandi Kota Ternate yang belum handal yang dimana diperlihatkan dalam memberikan layanan yang tidak cukup menarik contohnya dalam pelayanan informasi yang penyediaan diumumkan dalam *website*. Maka dari itu, pegawai butuh pelatihan guna mendapatkan sertifikasi.

Tidak hanya berbicara tentang kemampuan, maka setelahnya dapat dilakukannya analisis pada pelayanan informasi publik yang harus akurat dari PPID Diskomsandi Kota Ternate tersebut. PPID Diskomsandi Kota Ternate dalam memberikan Proses Pelayanan terkait pelayanan belum mencapai keakuratan yang diinginkan. Hal ini mengisyaratkan bahwa pemberian pelayanan informasi publik sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat, utamanya juga para awak media yang memerlukan data itu. Hal itu menampakkan bahwa media membutuhkan kesegeraan pelayanan dari PPID, tetapi petugas PPID kurang pemahaman terkait keberadaan norma dalam proses memberikan informasi, karena informasi memiliki jenis yang telah diklasifikasikan, dimana terdapat informasi pada setiap waktu, terdapat pengecualian informasi, serta terdapat informasi yang tidak dikecualikan dan sebagainya yang pada undang-undang keterbukaan informasi publik tersebut tertuang. Hal ini dapat dilihat dari laman *website* dimana, para pegawai kurang mengupdate berita dan informasi secara berkala dalam kurun waktu yang cukup lama.

PPID Diskomsandi Kota Ternate juga sekarang ini sedang berusaha meningkatkan kemudahan masyarakat terkait penggunaan *website* PPID sebagai salah satu proses pelayanan yang andal. PPID Diskomsandi Kota Ternate berusaha keras dalam menyediakan pelayanan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan juga PPID Diskomsandi Kota Ternate perlu melakukan sosialisasi terkait penggunaan *website* guna mendapatkan pelayanan informasi yang cepat dan tepat.

3.1.3. Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tenggap terhadap keinginan konsumen. Levine menyatakan bahwa responsiveness adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan PPID Diskomsandi Kota Ternate yang dilihat dari respon pegawai sudah terlihat melalui kemauan untuk melayani masyarakat sebagai pemohon informasi tersebut sudah dilakukan, meskipun standar pelayanan seperti meja informasi belum terpenuhi, namun pegawai PPID sudah berkeinginan memberikan pelayanan kepada pemohon informasi. Hal tersebut merupakan salah satu aspek yang menunjukkan bahwa daya tanggap yang dimiliki PPID sudah maksimal. Proses pelayanan guna mengajukan permohonan informasi akan berlaku syarat dan prosedur- prosedur pelayanan permohonan. Pertama yakni proses pengisian formulir hingga memperoleh informasi yang keperluan pemohon.

Pada kenyataan PPID Diskomsandi harus memberikan pelayanan informasi yang sesuai dengan yang masyarakat butuhkan dengan cepat dan tepat. Dengan tercapai hal tersebut PPID akan menjadi lebih responsif kepada masyarakat. Hal itu memberikan dorongan kepada PPID Diskomsandi Kota Ternate untuk dengan cepat dan tepat menyelesaikan masalah terkait dengan permohonan informasi tersebut. Hal ini harus dilakukan dengan cara harus sesuai dengan aturan yang ada, yakni dimana PPID Diskomsandi Kota Ternate tidak dapat memberikan beberapa data yang dikecualikan.

Seluruh yang telah diuraikan diatas mengartikan bahwa PPID Diskomsandi Kota Ternate belum sepenuhnya memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan masyarakat dan juga dalam penyelesaian masalah masih memerlukan waktu yang lebih, dan juga sesuai dengan wawancara tersebut PPID dalam merespon keluhan masyarakat masih lambat dan kurang tepat. Namun, semua itu kepala Dinas berjanji untuk terus berbenah dan memperbaiki.

3.1.4. Kualitas Pelayanan *Assurance* (Terjamin)

Pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat ditunjukkan oleh jaminan pelayanan yang diberikan, karena kebanyakan saat ini hal tersebut tidak dimiliki oleh jasa pemberi layanan sehingga dengan mudah membuat kepercayaan dari mereka yang diberi layanan menjadi berkurang. Adapun yang dimaksud *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini adalah pelayanan yang ditunjukkan melalui pengetahuan dan kesopanan pegawai dengan kemampuan mereka yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan observasi dapat peneliti lihat bahwa pegawai PPID Diskomsandi Kota Ternate masih perlu dibekali pengetahuannya tentang pelayanan informasi publik yang baik. Tambahan pengetahuan tersebut dilakukan melalui pemberian pelatihan-pelatihan kepada anggota ataupun pegawai PPID yang memberikan pelayanan

informasi publik kepada masyarakat. Hal ini dibutuhkan agar jaminan pelayanan dapat dilakukan secara tepat guna sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat. Tidak hanya membangun kepercayaan masyarakat kepada guna membangun jaminan kualitas pelayanan PPID.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sebagai PPID Utama, terus-menerus mencoba sebaik mungkin untuk memberikan jaminan kualitas dengan cara merencanakan memberikan pelatihan lebih bagi pegawai PPID agar dapat membangun kepercayaan dan memberikan masyarakat dalam pelayanan informasi publik serta PPID Utama sedang mewacanakan untuk membuat aturan untuk mengawasi dan mengatur perilaku PPID Pembantu.

PPID Diskomsandi Kota Ternate belum sepenuhnya memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan masyarakat dan juga dalam penyelesaian masalah masih memerlukan waktu yang lebih, dan juga sesuai dengan wawancara tersebut PPID dalam merespon keluhan masyarakat masih lambat dan kurang tepat. Namun, semua itu kepala Dinas berjanji untuk terus berbenah dan memperbaiki.

3.1.5. Kualitas Pelayanan *Empathy* (Berempati)

Empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang ditunjukkan oleh sikap peduli serta perhatian secara individu kepada pemohon informasi. Disisi lain *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. Dalam topik pembahasan *Empathy* ini dapat meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan oleh para pegawai, komunikasi yang baik antara pegawai PPID dengan pemohon, dan seberapa besar kemampuan pegawai PPID dalam memahami kebutuhan para pemohon. Pada intinya adalah bagaimana pegawai PPID ini dapat merasakan kebutuhan pemohon Informasi akan pelayanan yang cepat, mudah dan murah.

Menilai sejauh mana pegawai PPID Diskomsandi Kota Ternate telah memberikan kualitas pelayanan informasi, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilihat dari segi kemudahan pemohon informasi untuk menemui pegawai PPID Diskomsandi Kota Ternate dan pegawai dalam mengenali pemohon informasi masih dalam kategori bagus.

Para pegawai PPID Diskomsandi Kota Ternate, seyogyanya dapat bersikap tegas dan penuh perhatian, tidak menyulitkan para pemohon informasi dengan cara mudah untuk di temui oleh masyarakat pemohon informasi serta dimana mengenali para pemohon informasi dengan baik.

3.2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi

3.2.1. Faktor Pendukung

1. Sumber Daya Manusia

Ketersediaan Tenaga Aparatur yang memadai serta berlatar belakang IT walaupun dalam pelaksanaan Tugas masih kurang trampil dan Adanya komunitas IT ZET bagi masyarakat yang memiliki minat dalam pengembangan dan pengetahuan informatika dibawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ternate, akan menambah banyak pelaku sumber daya manusia selaku pelaksana yang membantu pelayanan informasi publik oleh PPID ini. Sumber daya manusia merupakan elemen terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID. Jadi sebagus apapun program tersebut tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang memadai maka akan mempengaruhi pelaksanaan dilapangan.

2. Komitmen Pemerintah

Faktor sukses peningkatan kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID berawal dari komitmen pemerintah Kota Ternate. Tanpa komitmen pemerintah, impian untuk mewujudkan harapan tersebut sangat akan sulit untuk diwujudkan. Komitmen tersebut dapat diukur dari kebijakan-kebijakan Diskomsandi Kota Ternate yang menekankan percepatan peningkatan kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID.

3.2.2 Faktor Penghambat

Dalam usaha untuk mencapai sebuah tujuan, tak jarang ditemukan sebuah hambatan. Dalam hal ini hambatan yang dimaksud adalah hambatan pelayanan informasi publik yang bertujuan untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik.

Peneliti juga melakukan observasi terhadap *website* PPID yang dapat diakses melalui <http://ppid.ternatekota.go.id/> . Kemudian *website* tersebut peneliti membongkar fitur-fitur di dalamnya. Ternyata tampilan *website* PPID kurang menarik, ditambah lagi tampilannya yang tidak sesuai.

Berdasarkan informasi di atas, dapat disimpulkan beberapa faktor penghambatnya yaitu :

- a) Minimnya pengetahuan masyarakat Kota Ternate tentang keterbukaan informasi publik terutama adanya PPID;
- b) Minimnya SDM yang berkompeten di bidang IT;
- c) Keterbatasan sarana pelayanan informasi (gedung sekretariat, meja informasi atau web aplikasi PPID);
- d) Badan Publik di Kota Ternate belum terbuka menanggapi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik sehingga respon kurang cepat dari Badan Publik ketika menanggapi pemohon informasi oleh PPID;
- e) Untuk *website* PPID yang dapat diakses melalui <http://ppid.ternatekota.go.id/> memiliki fitur yang kurang berfungsi sebagaimana mestinya.

3.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi

Hambatan bukanlah fokus pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi setiap masyarakat yang menyampaikan permohonan informasi.

Berdasarkan informasi di atas, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi adalah :

- a. Memberikan Sosialisasi tentang penerapan UU KIP terkhusus penerapan PPID;
- b. Monitoring dan Evaluasi penerapan keterbukaan informasi melalui PPID;
- c. Penguatan koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu dengan mengingatkan PPID Pembantu untuk mempersiapkan informasi yang mau dipublikasikan;
- d. Pembaruan *website* PPID Kota Ternate

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian.

Pelayanan informasi publik oleh PPID bertujuan memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat dengan begitu masyarakat dapat menilai sejauh mana pelaksanaan pemerintahan serta masyarakat dapat juga mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Penulis menemukan pada PPID di Kota Ternate sejak awal pembentukannya masih memperlihatkan hasil yang belum sesuai dengan tujuan dari pembentukan PPID. Dimana dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik melalui kesekretariatan maupun *website* yang masih menunjukkan kualitas pelayanan yang dibawah standar. Sama hal dengan temuan dari Firman (2016) yang dimana kualitas Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu masih menunjukkan hasil yang sama. Dalam hal proses manajemen komunikasi dalam pelayanan oleh PPID telah melaksanakan proses komunikasi namun belum maksimal sehingganya menyebabkan minimnya minat masyarakat guna mendapatkan informasi dari PPID hal ini sama halnya dengan temuan Nibrosu Rohid dan Redi Panuju (2017). PPID Diskomsandi sesuai layaknya dengan temuan Khairul Fikri dimana telah cukup optimal dan cukup sesuai dengan yang tertuang dalam nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kemudian faktor – faktor penghambatnya adalah keterlambatan Pejabat dalam menyediakan informasi kemudian banyaknya ketidak puasan pemohon informasi dalam menerima jawaban informasi yang di ajukan sehingga terjadi sengketa pemohon informasi dengan termohon informasi (Khairul Fikri, 2020).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate data dalam penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan informasi publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Diskomsandi belum cukup berkualitas meskipun pada *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) menunjukkan hasil yang cukup baik, namun aspek *tangibles* (berwujud) dalam hal fasilitas fisik yakni belum memiliki bangunan sekretariat yang , belum memadai peralatan yang digunakan, ruangan yang sempit dan belum adanya monitor di depan ruangan serta butuh pembaruan pada *website* PPID serta jumlah komputer terbatas, Terdapat faktor pendorong dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik yakni Sumber Daya Manusia dan Komitmen Pemerintahan. Namun, masih terdapat beberapa kendala pada pelayanan pengelolaan informasi dan dokumentasi antara lain: a) Minimnya pengetahuan masyarakat Kota Ternate tentang keterbukaan informasi publik terutama adanya PPID; b) Minimnya SDM yang berkompoten di bidang IT; c) Keterbatasan sarana pelayanan informasi (gedung sekretariat, meja informasi atau web aplikasi PPID); Badan Publik di Kota Ternate belum terbuka menanggapi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik sehingga respon kurang cepat dari Badan Publik ketika menanggapi pemohon informasi oleh PPID; e) Untuk *website* PPID yang dapat diakses melalui <http://ppid.ternatekota.go.id/> memiliki fitur yang kurang berfungsi sebagaimana mestinya. Upaya yang dilakukan Diskomsandi dan dalam mengatasi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik antara lain: a) Memberikan Sosialisasi tentang penerapan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publikterkhusus penerapan PPID; b) Monitoring dan Evaluasi penerapan keterbukaan informasi melalui PPID; c) Penguatan koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu dengan mengingatkan PPID Pembantu untuk mempersiapkan informasi yang mau dipublikasikan; dan Penguatan koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu dengan mengingatkan PPID Pembantu untuk mempersiapkan informasi yang mau dipublikasikan; dan d) Pembaruan *website* PPID Kota Ternate.

Ketebatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan biaya sehingga hanya terbatas di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. Sehingga Penelitian, hanya terbatas pada indikator untuk menganalisa sejauh mana kualitas pelayanan informasi publik oleh PPID Diskomsandi Kota Ternate .

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kualitas pelayanan informasi di Kota Ternate untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditunjukkan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Fikri, K. (2020). Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Dan Penyediaan Informasi Publik Di Provinsi Riau.
- H. Nipo, Firman (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64, No. 1, pp. 12-60.
- Putra, I. G. (1998). *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Rencana Strategis Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ternate 2020.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- <http://ppid.ternatekota.go.id>. Diakses pada tanggal 2 September 2021