

KUALITAS PELAYANAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) DALAM MENYEDIAKAN INFORMASI PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI KOTA MAKASSAR

Muh. Wira Waskito

NPP. 31.0834

Asdaf Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: wirawaskito25@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP., M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The demand for public information disclosure in accordance with concurrent government affairs in the sub-chapter of communication and information, which is currently inadequate transparency of information to the public and the media. **Purpose:** The purpose of this study is to determine how the quality of PPID services in providing public information to the public in Makassar City. **Methods:** This research uses descriptive qualitative methods using the theory of Public Service Quality according to Pasolong. Data collection techniques were carried out by triangulating data, namely interview data, observation, and documentation. **Results/Findings:** The services provided by PPID to the public consist of two forms, namely direct services at Diskominfo Makassar City and also online services through the official website of PPID Makassar City. The services provided are not yet good and maximum because the service place has not been maximally facilitated and the reliability of the service is not yet reliable. **Conclusion:** The quality of PPID services in providing public information to the public in Makassar City is concluded to be not good and needs significant improvement efforts related to the quality of service to the community.

Keywords: Public Information Disclosure, Information and Documentation Management Officer (PPID), Service Quality

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Tuntutan keterbukaan informasi publik sesuai dengan urusan pemerintahan konkuren sub bab bidang komunikasi dan informatika, yang saat ini transparansi informasi kepada publik dan media yang belum memadai. **Tujuan:** tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PPID dalam menyediakan informasi publik kepada masyarakat di Kota Makassar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik menurut Pasolong. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi data yakni data wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Pelayanan yang diberikan oleh PPID kepada masyarakat terdiri atas dua bentuk yakni pelayanan langsung di Diskominfo

Kota Makassar dan juga pelayanan online melalui website resmi PPID Kota Makassar. Pelayanan yang diberikan belum baik dan maksimal dikarenakan tempat pelayanan yang belum terfasilitasi secara maksimal dan keandalan pelayanana yang belum bisa diandalkan. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan PPID dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat di Kota Makassar disimpulkan belum baik dan perlu upaya peningkatan yang signifikan terkait kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Keterbukaan Informasi Publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN (15-20%)

1.1 Latar Belakang

Masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait informasi publik yang dimiliki oleh pemerintah didalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, dimana masyarakat masih belum mengetahui informasi apa saja yang bisa untuk diberikan serta disebarluaskan dan juga informasi yang dikecualikan untuk tidak diberikan kepada masyarakat membuat persoalan keterbukaan informasi publik ini diperjelas pada Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008. Dimana dari data yang didapatkan jumlah pemohon informasi yang masuk ke PPID Utama pada tahun 2022 hanya sebanyak 17 permohonan dengan keterangan 9 informasi yang diberikan kepada masyarakat dan 8 informasi yang ditolak dengan dasar informasi yang dikecualikan. Selain itu data permohonan informasi yang masuk pada tahun 2023 sebanyak 19 permohonan dengan penjelasan 4 permohonan diterima dan diberikan kepada masyarakat dan 15 permohonan yang masih diproses serta ditolak untuk diberikan. Penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren yang menjadi bagian wajib didalam non pelayanan dasar bagian komunikasi dan informatika menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Keterbukaan informasi publik saat ini yang sebagaimana telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 mengamanatkan setiap badan publik dan perangkat daerah memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang dapat menyimpan, mengelola, memberikan informasi publik kepada masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan. Informasi publik menyangkut agenda dan seluruh kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam hal urusan penyelenggaraan pemerintahan. Saat ini Pemerintah Kota Makassar telah memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang berada pada tiap perangkat daerah dimana Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar berkedudukan selaku PPID Utama. PPID berfungsi dalam menyediakan informasi publik yang transparan, akurat, dan terpercaya kepada masyarakat. Dalam menyediakan serta memberikan pelayanan informasi publik, PPID telah memfasilitasi pelayanan secara online melalui website resmi PPID Kota Makassar dan juga pelayanan langsung di PPID Utama yang terletak di kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar. PPID memiliki wewenang, fungsi dan tentunya tanggungjawab yang begitu besar terkait pertanggungjawaban dari informasi yang diberikan kepada masyarakat, sehingga PPID sebagai satuan kerja wajib mampu bekerja secara maksimal untuk memberikan pelayanan informasi yang dapat memenuhi permintaan serta kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat di Kota Makassar.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dalam pelayanan informasi yang berjalan sehari-hari kepada masyarakat, tentunya PPID sebagai badan yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk menyimpan, mengelola serta memberikan pelayanan informasi publik terkait kegiatan pemerintahan mengalami beberapa kendala didalam prosesnya. Dari faktor internal sendiri contohnya ketersediaan Sumber Daya Manusia yang melekat pada PPID yang belum cukup dan memumpuni untuk menanggung tanggungjawab dan tugas PPID yang begitu besar, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum terlaksana secara baik hal ini dibuktikan dengan jumlah pegawai pada PPID hanya terdiri dari 3 orang 1 PNS dan 2 tenaga ahli serta honorer(Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Diskominfo Kota Makassar,2023). Selain daripada itu pengelolaan dan pemanfaatan website sebagai penunjang pelayanan secara online yang operasionalnya masih belum berjalan baik dibuktikan dengan hanya terdapat 484 data informasi yang terdapat pada website, sehingga belum semua data informasi telah dimasukkan kedalam website resmi PPID Kota Makassar, pemeliharaan, pengelolaan, serta pembaharuan data informasi pada website yang tidak diperhatikan dengan bukti tidak terupdatenya data informasi yang ada pada laman website resmi PPID Kota Makassar. Kesenjangan yang terjadi lainnya yaitu kordinasi diantara PPID Pelaksana yang terletak di perangkat daerah dengan PPID Utama yang terletak pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar, kordinasi yang terbangun diantara perangkat daerah lainnya dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar dalam menyatukan, menyebarkan serta mempublikasikan informasi publik kepada masyarakat. Dari factor eksternal, masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui peran, tugas pokok dan fungsi dari PPID dalam menyediakan informasi publik dibuktikan dengan sedikitnya jumlah pengakses serta pendaftar permohonan informasi publik setiap tahunnya jika dibandingkan dengan jumlah total penduduk di Kota Makassar.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi bahan referensi dan juga bahan perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu yang memiliki ruang lingkup permasalahan yang relevan ataupun sama dengan penelitian yang peneliti lakukan, sehingga dari perbandingan ini penelitian yang dilakukan memiliki dasar yang jelas dan tentunya memiliki acuan serta referensi yang berkesinambungan, serta penelitian terdahulu dapat menguatkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan pada ruang lingkup yang sama yakni terkait kualitas pelayanan PPID peneliti memilih 10 referensi antara lain; Penelitian Yusrizal dan Tun Huseno yang berjudul Implementasi Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam(Yusrizal&Tun Huseno, 2023) menemukan bahwa implementasi pelayanan komunikasi dan informasi publik oleh PPID pada Diskominfo Kabupaten Agam memiliki beberapa elemen, yaitu struktur birokrasi yang didalamnya masih terdapat banyaknya posisi yang kosong sehingga memiliki dampak negatif pada berbagai aspek organisasi, komunikasi yang mempengaruhi implementasi pelayanan komunikasi dan informasi publik, sumber daya yang masih rendah baik itu sumber daya manusia maupun anggaran, serta disposisi yang merupakan karakteristik utama dalam menjalankan roda organisasi. Penelitian Ikhsan Khaliq dkk yang berjudul

Pengembangan Sistem Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Solok Selatan berbasis Website(Ikhsan dkk,2022) menemukan bahwa layanan PPID Kabupaten Solok tidak dilakukan didalam system informasi PPID sehingga aktivitas layanan mendapatkan respon yang kurang cepat, juga beberapa informasi publik tidak dapat diunduh, gambar yang ada pada *website* tidak keluar, sehingga ditawarkan pengembangan sistem informasi PPID Kabupaten Solok Selatan yang baru berupa *website* yakni menggunakan metode waterfall. Penelitian Khansa Henovanto dkk yang berjudul Analisis Pencapaian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi DKI Jakarta Dalam Meraih Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2019(Khansa dkk,2019) menemukan bahwa walaupun DKI Jakarta telah berhasil meraih penghargaan ini, tetap ada hal yang perlu menjadi evaluasi, sehingga analisis ini juga mencari permasalahan yang bisa menjadi bahan masukan baik bagi pemerintahan provinsi DKI Jakarta sendiri maupun pemerintahan provinsi lainnya agar terus menerapkan dan mendukung keterbukaan informasi publik. Penelitian Ridha Noviana Harahap dkk yang berjudul Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan Dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik(Ridha dkk, 2022). Menemukan bahwa strategi komunikasi organisasi yang dijalankan PPID Pemerintah Kota Medan telah dilakukan melalui penetapan PPID dan pemohon informasi sebagai komunikator sekaligus target sasaran serta menggunakan saluran dan media komunikasi secara langsung (tatap muka) maupun melalui surat, SIP-PPID, e-mail dan website, namun belum menggunakan media sosial serta belum dilakukan analisis kebutuhan khalayak dan teknis penyusunan pesan tertentu yang melibatkan partisipasi publik. Penelitian Dhara Aprilya dan Said Fadhlain yang berjudul Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeulue Dalam Pelayanan dan Keterbukaan Informasi Publik(Dhara&Said,2022). Menemukan bahwa Diskominfo kabupaten Simeulue adalah fasilitator data dibawah tanggungjawab Kepala Dinas yang juga PPID Utama. PPID memainkan perannya dalam melayani kebutuhan masyarakat umum sehingga mudah bagi masyarakat Kabupaten Simeulue mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Penelitian Misnawati dan Heru Setiawan yang berjudul Efektivitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis Aplikasi PPID Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tanjung Jabung Barat(Misnawati&Heru, 2021), menemukan bahwa pelaksanaan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat belum terbilang efektif dalam memberikan pelayanan informasi publik berbasis aplikasi dikarenakan belum secara keseluruhan masyarakat menerima keterbukaan informasi dan juga masih perlu adanya sosialisasi dan juga pelatihan bagi masyarakat untuk mengetahui alur dan permohonan informasi ketika ingin mendapatkan pelayanan informasi dari PPID. Penelitian oleh Mela Sari dan Rizky Mulyadi yang berjudul Kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bungo (Mela&Rizky, 2020), menemukan bahwa kinerja PPID di Kabupaten Bungo belum terbilang berhasil dikarenakan permintaan informasi yang masih banyak belum tersedia dan belum lengkap, selain itu pelayanan yang diberikan belum memuaskan secara tepat waktu.

Penelitian oleh Sri Maryanti, Neneng Komarlah, Saleha Rodiah yang berjudul Diseminasi Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Banjar Sebagai Upaya Keterbukaan Informasi Publik(Sri, Neneng&Saleha, 2022), menemukan bahwa proses diseminasi yang dilakukan PPID melalui website, berhasil dalam meningkatkan produk informasi publik dengan pencapaian peningkatan jumlah informasi dari 19 informasi menjadi 436 pada tahun 2021, sehingga mendapat kategori menuju informative. Penelitian Warnadi dan Mukhlas Adi Putra yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu (Warnadi&Mukhlas, 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan informasi sudah dilaksanakan secara maksimal disebabkan karena informasi publik yang dikelola dengan baik dan efisien sehingga informasi mudah untuk diakses dan didapatkan. Penelitian Meri Lisa dan Desi Maulida yang berjudul Optimalisasi Keterbukaan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Dinas Komunikai, Informatika dan Statistik Kabupaten Nagan Raya (Meri&Desi, 2023), menemukan bahwa Keterbukaan Informasi Kabupaten Nagan Raya telah berjalan baik, seperti telah memanfaatkan pelayanan melalui aplikasi website secara online kepada masyarakat selaku pemohon informasi.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Kualitas Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui teori yang berbeda yakni teori Kualitas Pelayanan Publik (Pasolong,2011),yang menjelaskan untuk melihat kualitas pelayanan publik dapat diperhatikan melalui dimensi *tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy*, tentunya dengan indikator yang berbeda pula, sehingga peneliti melihat dari kedua sisi baik pelayanan langsung di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar dan juga pelayanan secara online melalui website resmi PPID Kota Makassar. Dan juga dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPID dalam menyediakan informasi publik kepada masyarakat di Kota Makassar.

II. METODE (5-10%)

Peneliti menggunakan metode penilitian kualitatif deskriptif yang mana data yang dihasilkan dari penelitian ini merupakan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap lokasi penelitian yang dilakukan sehingga dihasilkannya data dengan kata-kata tidak dalam bentuk angka. Bersifat deskriptif disebabkan penelitian yang dilakukan berasal kepada fakta empiris yang terjadi di lapangan bukan dari deduksi teori layaknya pendekatan pada penelitian kuantitatif (Salim&Haidir, 2019). Dengan metode ini, peneliti mampu menyalurkan serta menyampaikan informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat tentunya dalam pemberian layanan informasi publik kepada masyarakat di Kota Makassar. Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan wawancara secara mendalam, yang dimana teknik yang digunakan didalam memilih informan terdiri atas dua yakni *Purposive Sampling* dan *Accidental*

Sampling. Dimana untuk *Purposive Sampling* peneliti memilih 6 orang yang telah memenuhi kriteria persyaratan peneliti yang pas untuk dijadikan sebagai sumber informasi, 6 orang tersebut terdiri dari Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar, Plt. Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, Informatika dan Komunikasi Publik, Kepala Bidang Pengelolaan Data Elektronik, Petugas layanan informasi PPID, Operator *website* penyusun bahan informasi dan publikasi *website* PPID Kota Makassar, sedangkan untuk *Accidental Sampling*, pada saat peneliti melakukan observasi langsung di kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar, peneliti secara kebetulan bertemu 1 orang masyarakat yang dipandang cocok dijadikan sumber informasi, sehingga dalam hal ini masyarakat pengguna PPID terdiri dari 1 orang. Adapun analisis data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini yakni menggunakan teori kualitas pelayanan publik dari Zetihaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong(2011:135) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari 5 dimensi, yaitu dimensi langsung (*tangibles*), Keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)

Peneliti menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PPID didalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Makassar menggunakan teori dari Pasolong yang menyatakan bahwa untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kelima dimensi, yaitu dimensi langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Adapun pembahasan dapat dilihat pada sub bab berikut.

3.1 Tangible (bukti langsung)

Tangible (bukti langsung) merupakan salah satu indikator dalam mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan nyata oleh masyarakat atau pemohon informasi berupa bukti langsung dari sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat tunggu informasi (Pasolong,2011). Dimensi Tangible (bukti langsung) memiliki dua indikator yaitu kenyamanan tempat pelayanan dan kemudahan pada proses pelayanan. Untuk melihat dari dimensi bukti langsung, peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, Informatika dan Komunikasi Publik terkait tempat pelayanan PPID serta kenyamanan tempat pelayanan yang disediakan PPID. Dari hasil wawancara mendalam peneliti, didapatkan informasi bahwa terdapat dua fasilitas pelayanan yang tersedia di PPID yakni pelayanan langsung dan pelayanan secara online melalui *website ppidmakassar.go.id*. Pelayanan langsung sudah tersediaa meja, kursi dan perlengkapan pendukung administrasi. Selain itu peneliti juga mewawancarai petugas layanan PPID Utama untuk melihat kenyamanan pelayanan dan langkah apa yang mempermudah proses peayanan informasi. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan didapatkan informasi bahwa kenyamanan tempat pelayanan PPID belum maksimal karena ruang pelayanan yang masih tergabung pada ruang bidang IKP, untuk mempermudah pelayanan petugas selalu mengarahkan dan membimbing masyarakat ketika dalam proses pengisian formulir. Untuk menambah data informasi, peneliti juga melakukan observasi langsung ke PPID Utama yang bertempat di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar. Dari hasil observasi peneliti

fasilitas pelayanan langsung PPID belum baik meskipun telah terdapat meja, kursi serta penunjang administrasi lainnya, akan tetapi fasilitas yang ada tergolong sangat biasa dan sederhana, juga ruang pelayanan, ruang tunggu, dan tempat tunggu informasi pelayanan PPID yang belum ada sehingga masih tergabung pada ruangan bidang IKP.

3.2 Reability (keandalan)

Reability (keandalan) merupakan dimensi yang melihat dari sisi kemampuan serta keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada pengunjung dalam hal ini adalah pemohon informasi atau masyarakat setempat. Terdapat dua indikator yaitu prosedur standar pelayanan yang jelas dan juga kualitas pelayanan melalui website sebagai bentuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Dalam mendapatkan informasi yang factual peneliti melakukan wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, Informatika dan Komunikasi Publik untuk mendapatkan informasi terkait prosedur standar pelayanan yang jelas. Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti, PPID telah memiliki *standart operating procedur*. Akan tetapi dari segi keandalan, pelayanan PPID belum dikatakan dapat diandalkan secara 100%. Disebabkan kualitas website PPID masih sering terjadi *error maintenance*. *Error maintenance* disebabkan salah satunya karena kondisi SDM yang kurang kompeten. Sehingga peneliti melakukan wawancara secara mandalam kepada Plt. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Diskominfo Kota Makassar untuk mengetahui kondisi SDM di PPID. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa keadaan SDM yang terletak di PPID Utama sangatlah kurang, baik dari ASN ataupun tenaga ahli, sehingga menyebabkan pelayanan informasi tdak maksimal. Indikator yang kedua terkait kualitas pelayanan yang diberikan baik secara langsung ataupun secara online melalui website. Secara garis besar PPID memberikan pelayanan baik secara langsung ataupun melalui website. Pemanfaatan website sebagai wadah pusat informasi tentunya harus memiliki pengelolaan data elektronik yang baik, maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengeloaan Data Elektronik secara mendalam untuk mendapatkan fakta empiris terkait data informasi yang terdapat didalam website. Dari hasil wawancara peneliti, bahwa PPID sebagai wadah penyedia informasi sangat bergantung kepada bidang pengelolaan data elektronik sebab data-data informasi yang dimiliki PPID pada website harus dikelola dan wajib dilakukan pembaharuan informasi. Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Wahyuni selaku operator website PPID terkait pelayanan online, dari hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa dari segi pelayanan baik langsung ataupun online, PPID tidak memiliki kepastian bahwa semua informasi yang tersedia sudah siap untuk disebarakan ataupun dibagikan. Pada kesimpulannya dari dimensi *reability*, pelayanan PPID belum maksimal dan belum dapat diandalkan, terbukti dari seringnya mengalami *error maintenance* pada website, kurangnya SDM pada PPID, dan juga masih belum banyaknya masyarakat yang mengetahui tentang PPID.

3.3 Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness adalah dimensi yang melihat dari segi sanggup atau tidaknya pelayanan untuk memberikan bantuan serta menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap, efektif serta efisien terhadap keinginan konsumen (Pasolong, 2011). Dimensi *responsiveness* memiliki indikator berupa respon dari penyedia informasi

terhadap pemohon informasi dalam menyediakan informasi publik sebagai bentuk penilaian berhasil tidaknya pelayanan yang diberikan. Sehingga wawancara yang dilakukan kepada Ibu Ismawaty selaku Plt. Kepala Dinas Diskominfo Kota Makassar untuk mengetahui data faktual dari respon pelayanan dari penyedia informasi. Hasil yang ditemukan bahwa respon penyedia informasi belum dikatakan baik dikarenakan seringnya miskordinasi antara PPID Utama dengan Pelaksana terkait penyelesaian permohonan informasi masyarakat. Masih lambatnya respon PPID Pelaksana terhadap PPID Utama ketika telah ada permintaan informasi yang masuk dan harus diselesaikan secepatnya. Peneliti juga melakukan wawancara mendalam terkait penentuan skala prioritas permintaan informasi dengan tujuan mempertegas data informasi terkait respon pelayanan dari PPID, wawancara dilakukan dengan Ibu Sukmawati selaku petugas layanan informasi. Dari penjelasan wawancara Ibu Sukmawati dijelaskan bahwa penentuan skala prioritas informasi yang masuk ditentukan dari permintaan yang paling pertama terdaftar, sehingga PPID wajib untuk memproses terlebih dahulu. Meskipun PPID telah disiplin terkait penentuan skala prioritas permohonan informasi yang masuk, akan tetapi permasalahan utama lambatnya respon PPID dalam menanggapi permohonan ataupun permasalahan yang dilaporkan yang disebabkan miskordinasi terkait tugas pokok dan fungsi diantara PPID Utama yang terletak pada Diskominfo Kota Makassar dan juga PPID Pelaksana yang terletak pada perangkat daerah.

3.4 Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah dimensi yang menilai dari sisi kemampuan, keramahan dan sopan santun dari pegawai pelayan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen (Pasolong, 2011). Dimensi Assurance (jaminan) memiliki 2 indikator penilaian, yang pertama yakni jaminan atas kemampuan terkait keramahan serta sopan santun yang diterapkan selama proses pelayanan berlangsung dan indikator kedua tentang penyedia informasi yang memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan informasi kepada masyarakat selaku pemohon. Untuk mengetahui kebenarannya peneliti melakukan wawancara mendalam dengan Ibu Sukmawati selaku petugas layanan informasi PPID. Dari hasil wawancara peneliti mendapatkan fakta bahwa jaminan akan sopan santun dari PPID sudah baik dan tidak menunda-nunda dalam memberikan pelayanan, karena pada dasarnya masyarakat dapat mengadukan dan melaporkan kepada komisi informasi apabila perilaku dan sifat yang tidak baik yang diberikan oleh petugas layanan. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Risma selaku masyarakat untuk mengetahui bagaimana dari sudut pandang masyarakat tersendiri terkait pelayanan PPID. Dari wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa relevansi dan kebenaran situasi, kondisi, pelayanan serta kepada jaminan yang ada di PPID, telah dilaksanakan dengan baik didalam menunjang serta meningkatkan kualitas dari pelayanan PPID itu sendiri. Hal ini juga telah diterangkan oleh masyarakat pada saat dilakukan wawancara bahwa petugas layanan informasi telah secara sopan santun, ramah, dan tentunya mampu menghadapi dan melayani masyarakat selaku pemohon informasi. Terkait jaminan legalitas, setelah peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Wahyuni selaku operator dari penyedia informasi PPID, beliau menjelaskan bahwa jaminan dalam artian masyarakat apabila terdapat permohonan yang tidak ditepati atau tidak diproses oleh PPID maka masyarakat dapat mengajukan keberatan, dan ketika telah mengajukan keberatan PPID harus merespon sesuai aturan SOP yang ada, apabila masih tetapi tidak ada respon dari PPID maka masyarakat dapat mengajukan sidang sengketa informasi ke Komisi Informasi. Hal tersebut sebagai bentuk jaminan yang disediakan

oleh PPID kepada pemohon informasi. Tetapi secara keseluruhan ditinjau dari segi *assurance* PPID telah menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan dan tentunya terdapat jaminan yang disediakan kepada masyarakat selaku pemohon informasi.

3.5 Empathy (empati)

Empathy merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen (Pasolong, 2011). Terdapat dua indikator yakni, pertama mendahulukan kepentingan masyarakat, sedangkan indikator kedua mengenai bentuk pelayanan yang diberikan dengan sikap, sopan santun, dan menghargai. Untuk membuktikan indikator pertama terkait mendahulukan kepentingan masyarakat, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada Ibu Sukmawati selaku petugas layanan PPID. Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan pelayanan PPID telah mendahulukan dan mengedepankan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Dibuktikan dengan adanya form terkait jenis kepentingan dalam formulir permohonan sehingga PPID mengetahui kepentingan seperti apa yang mengakibatkan masyarakat ingin mengajukan permohonan informasi. Terkait indikator yang kedua, bentuk pelayanan yang diberikan dengan sikap, sopan santun, dan menghargai. Untuk menjawab indikator kedua peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Risma selaku masyarakat. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi yang dilaksanakan oleh PPID dapat dikatakan sangat memperhatikan apa yang dibutuhkan serta mendahulukan permohonan informasi yang masuk lebih awal dan tentunya pula bagaimana PPID dapat mendahulukan kepentingan masyarakat dengan berdasar kepada SOP yang diterapkan didalam pelayanan sehari-hari. Dan untuk indikator yang kedua, tentunya pelayanan dari PPID mengedepankan sikap, sopan santun, dan menghargai. Dari hasil wawancara PPID menunjukkan sikap menghargai antara petugas layanan informasi dengan pemohon atau masyarakat ketika pelayanan sedang berlangsung. Dibuktikan dengan keterangan masyarakat yang tidak ada laporan kurangnya dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh PPID. Sikap, sopan santun, dan menghargai membuat pemohon senang dan nyaman dengan pelayanan yang ada, tentunya hal ini berpengaruh kepada minimnya laporan ataupun masukan dari masyarakat kepada Komisi Informasi.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan PPID dalam menyediakan serta memberikan informasi publik kepada masyarakat pada dasarnya memberikan banyak dampak positif kepada masyarakat selaku pemohon informasi. Dengan adanya satuan kerja PPID, memperjelas bagaimana keterbukaan informasi publik yang ada selama ini sehingga informasi yang ada lebih bersifat transparan. Sama halnya seperti hasil penelitian Dhara Aprilya dan Said Fadhlain tahun 2022 dimana Diskominfo Kabupaten Simeulue sebagai PPID Utama serta PPID memainkan perannya dalam melayani kebutuhan masyarakat umum sehingga memudahkan masyarakat Kabupaten Simeulue mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Dhara & Said, 2022). Tentunya PPID harus meningkatkan dari segi kualitas sehingga pelayanan informasi yang berjalan semakin baik kedepannya. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan temuan penting yakni PPID telah memberikan jaminan kepada masyarakat apabila tidak puas ataupun tidak mendapatkan informasi yang diajukan, jaminan ini berupa permohonan sidang sengketa informasi sehingga masyarakat dapat menggunakan bentuk jaminan tersebut. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan Mela dan Rizky tahun

2020, bahwa dari segi jaminan PPID di Kabupaten Pungo belum baik. Semua jenis informasi yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan bersifat transparan terbuka tetapi tidak telanjang, artinya bahwa terdapat batasan-batasan informasi yang boleh untuk disebarluaskan kepada masyarakat ataupun informasi yang tidak boleh untuk disebarluaskan. Informasi yang tidak dapat disebarluaskan disebut dengan informasi yang dikecualikan, yakni informasi yang dengan pertimbangan tertentu seperti informasi terkait data pribadi (personal), informasi keuangan suatu perangkat daerah yang diminta secara mendalam dan lain sebagainya (Mela & Rizky, 2020). Dalam penyebaran informasi telah memanfaatkan media *website* untuk mempermudah pelayanan. Sama halnya dengan temuan Sri Maryanti dkk bahwa diseminasi atau penyebaran informasi melalui *website* berhasil meningkatkan produk informasi publik sehingga mendapatkan kategori menuju *informative* yang diperoleh di tahun 2021 (Sri Maryanti dkk, 2022). Berbeda dengan temuan yang didapatkan oleh Ikhsan dkk tahun 2022 dalam penelitiannya dimana sistem informasi PPID Kabupaten Solok Selatan yang berbasis *website* belum baik dikarenakan sistem pengembangan informasi yang tidak baik (Ikhsan dkk, 2022). Kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan PPID dalam menjalankan tugasnya guna mengumpulkan, mengelola, menyimpan, mempublikasikan dan menyebarkan informasi publik kepada masyarakat selaku pemohon informasi.

Tentunya satuan kerja PPID juga masih memiliki beberapa kekurangan didalam menyediakan informasi publik, diantaranya seperti kondisi SDM yang belum memadai pada PPID, sama halnya dengan temuan hasil penelitian dari Yusrizal dan Tun Huseno tahun 2023, dimana terdapat banyak posisi yang kosong diakibatkan SDM yang rendah sehingga berdampak negative pada aspek organisasi, komunikasi yang mempengaruhi implementasi pelayanan komunikasi dan informasi publik (Yusrizal & Tun Huseno, 2023). Kemudian meskipun PPID Kota Makassar juga telah menerapkan pelayanan online melalui *website* resmi, akan tetapi masih terjadi kendala terkait pemeliharaan, pengelolaan, dan pembaharuan informasi yang terinput kedalam laman *website*, juga kondisi *website* yang sering mengalami *error maintenance*. Berbeda dengan temuan penelitian Ridha dkk tahun 2022, dimana PPID Pemerintah Kota Medan sebagai komunikator sekaligus target sasaran serta menggunakan saluran dan media komunikasi secara langsung maupun melalui *website*, tetapi PPID Kota Medan belum menggunakan media sosial serta belum dilakukan analisis kebutuhan khalayak dan teknis penyusunan pesan tertentu yang melibatkan partisipasi publik (Ridha dkk, 2022). Kekurangan lainnya yakni PPID masih belum memiliki ruang pelayanan langsung secara terpisah, ruang tunggu dan tempat tunggu informasi, sehingga saat ini ruang pelayanan PPID masih berada dan tergabung pada ruang bidang Hubungan Masyarakat, Informatika dan Komunikasi Publik. Selain itu masih banyak masyarakat yang belum memahami alur dan cara untuk mengakses pelayanan secara online pada *website* guna mendapatkan informasi publik, layaknya temuan Meri dan Desi (Meri & Desi, 2023). Selanjutnya yang menjadi karakteristik dari penelitian terkait kualitas pelayanan PPID ini adalah pemerintah daerah sangat mendukung program kerja dari PPID dimana saat ini PPID telah bekerja sama dengan luar yakni *United States Agency for International Development* (USAID) didalam menjalankan fungsi kerja pelayanan kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN (5-10%)

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PPID dalam menyediakan informasi publik belum baik, masih banyak kekurangan seperti belum adanya ruangan pelayanan PPID tersendiri, ruang pelayanan yang ada masih tergabung pada ruangan bidang Hubungan Masyarakat, Informatika dan Komunikasi Publik, ruang tunggu pelayanan dan tempat tunggu yang tidak lengkap seperti kursi tunggu bagi masyarakat sehingga tidak membuat nyaman masyarakat, pelayanan PPID yang belum bisa diandalkan terutama melalui portal website dimana masih selalu terjadi error maintenance dan responsiveness PPID yang belum baik dikarenakan miskoordinasi tugas antara PPID Utama dengan PPID Pelaksana yang terletak pada perangkat daerah.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar selaku PPID Utama sebagai tempat observasi langsung peneliti meninjau pelayanan secara langsung PPID kepada masyarakat yang diteliti menggunakan pendapat Pasolong terkait kualitas pelayanan publik.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan terkhusus kepada pelayanan PPID pada perangkat daerah lainnya yang tersebar di Kota Makassar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam terkait bagaimana kualitas pelayanan dari PPID Pelaksana yang terletak pada perangkat daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Makassar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. S. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*.

Dhara Aprilya, Said Fadhlain., 2022. "Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeulue Dalam Pelayanan dan Keterbukaan Informasi Publik".

Henri Subagiyo, *Anotasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik* (Komisi Informasi Pusat, 2009).

Ikhsan Khaliq dkk, 2022. "Pengembangan Sistem Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Solok Selatan berbasis Website".

Khansa Henovanto dkk., 2019. "Analisis Pencapaian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi DKI Jakarta Dalam Meraih Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2019".

Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.

Misnawati, Heru Setiawan., 2021. "Efektivitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis

- Aplikasi PPID Dinas Komunikasi Dan Informasi Kab. Tanjung Jabung Barat*".
- Mela Sari, Rizky Mulyadi., 2020. "*Kinerja Pejabat Pengelola Informasi Dandokumentasi (PPID) Kabupaten Pungo Dalam Pemenuhan Ketersediaan Informasi Publik*".
- Meri Lisa, Desi Maulida., 2023. "*Optimalisasi Keterbukaan Informasi Publik Pejabat Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kabupaten Nagan Raya*".
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ketiga. Bandung: CV. Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Ramlan Surbakti., 1999, *Memahami Ilmu Politik*, Cetakan 4, PT. Grasindo, Jakarta, hal : 168
- Ridha Noviana Harahap, Nurbani, Dewi Kurniawati., 2022. "*Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan Dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik*".
- Syafiie, Inu Kencana, *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta, Bandung, 2011, hal : 5
- Simangunsong, F. (2016). *Metodelogi Penelitian Pemerintahan*. CV. Alfabeta.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Salim dan Haidir, *Penelitian Metode, Pendekatan, Dan Jenis, Ihsan Satr* (Jakarta: Kencana, 2019).
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono.(2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sri Maryanti, Neneng Komariah, Saleha Rodiah., 2022. "*Diseminasi Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Kota Banjar Sebagai Upaya Keterbukaan Informasi Publik*".
- Warnadi, Muhklas Adi Putra., 2022. "*Analisis Kualitas Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu*".
- Yusrizal, Tun Huseno., 2023. "*Implementasi Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam*".

