

# Makna Pelayanan Dalam Keterbukaan Informasi Publik

Ikhsan Kurnia Al Haqqi, Nurrahmawati

Fakultas Ilmu Komunikasi, Bidang Kajian Public Relations,

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

email: ikhsankalhaqqi1@gmail.com

**Abstract**—Serving the community is an obligation for someone who works under the auspices of government agencies. In serving the community, of course, a civil servant is required to always provide excellent service so that people feel satisfied. In providing services to the community one of them is information service regarding public information disclosure. Of course the employees of Diskominfo have various kinds of obstacles, challenges and experiences that are diverse because the people in Indonesia, especially in Bintan have different mindset and educational backgrounds. The purpose of this study is to find out and analyze how the meaning of service, motive to provide services and behavior in serving Public Information Openness by an employee of the District Communication and Information Agency of Bintan Regency. The method used in this research is a qualitative method with a phenomenological approach. Data collection techniques used in this study were in-depth interviews conducted with five informants who had long worked in the Information and Communication, Observation and Documentation. Observations made by researchers are by directly reviewing the website of Diskominfo. The results of this study indicate that the meaning formed in the Openness of Public Information is that there is a special happiness felt by employees of Diskominfo if they succeed in serving the community, then the motives that arise in providing Public Information Openness Services are the encouragement from the hearts of employees to serve the community wholeheartedly. And motivation from within to continuously improve performance in order to experience an increase in career while working in government. Behavior serving Public Information Openness performed by employees is to dress according to the applicable regulations, and must always be friendly and speak politely to the community.

**Keywords**—Openness of Public Information, the meaning of service, motive to provide services, behavior in serving.

**Abstrak**—Melayani masyarakat merupakan kewajiban seseorang yang bekerja dibawah naungan instansi pemerintahan. Dalam melayani masyarakat tentunya seorang pegawai negeri sipil dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang prima agar masyarakat merasa puas. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya pelayanan informasi mengenai keterbukaan informasi publik tentunya para pegawai Diskominfo memiliki berbagai macam hambatan, tantangan dan pengalaman yang bermacam-macam karena masyarakat di Indonesia khususnya di Bintan memiliki pola pikir dan latar belakang pendidikan yang berbeda. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana makna melayani, motif memberikan pelayanan dan perilaku dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik oleh seorang pegawai Diskominfo Kabupaten Bintan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang

dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yang dilakukan dengan lima orang informan yang telah lama bekerja di Diskominfo, Observasi dan Dokumentasi. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan meninjau secara langsung website milik Diskominfo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Makna yang terbentuk dalam Keterbukaan Informasi Publik yaitu ada kebahagiaan tersendiri yang dirasakan oleh pegawai Diskominfo apabila berhasil melayani masyarakat, kemudian motif yang muncul dalam memberikan Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik yaitu adanya dorongan dari dalam hati para pegawai untuk melayani masyarakat sepenuh hati. Serta motivasi dari dalam diri untuk senantiasa meningkatkan kinerja agar mengalami peningkatan dalam karir selama bekerja di pemerintahan. Perilaku melayani Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh pegawai adalah berpakaian sesuai ketentuan yang berlaku, dan harus selalu bersikap ramah serta bertutur kata yang sopan kepada masyarakat.

**Kata Kunci**—Keterbukaan Informasi Publik, makna pelayanan, motif memberikan pelayanan, perilaku dalam melayani.

## I. PENDAHULUAN

Pengelolaan informasi dalam sebuah lembaga pemerintahan tentunya sangat dibutuhkan agar pemerintah dapat selalu memberikan informasi terkait perkembangan di daerahnya dan mengedukasi masyarakatnya. Pelayanan informasi publik pada sebuah sistem pemerintah sangat perlu diperhatikan, karena dengan adanya pelayanan informasi publik maka pemerintah dapat melakukan komunikasi dua arah dengan masyarakatnya. Hal ini membuat Komisi Informasi sebagai regulator diperlukan, dan demikian juga membangun kesadaran publik tentang pentingnya partisipasi public [1]. Komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dianggap efektif karena dalam proses tersebut masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya dan pemerintah selaku wadah aspirasi masyarakat tersebut diharapkan kedepannya dapat merealisasikan keinginan masyarakat tersebut. “Kualitas pelayanan di Perguruan Tinggi mempengaruhi kepuasan siswa dimana hal tersebut cukup signifikan dengan citra kelembagaan, terutama faktor empati dalam pelayanan memiliki pengaruh kuat terhadap citra lembaga.” [2] yang mana berdasarkan kutipan dari jurnal tersebut tentunya pemerintah diharapkan agar selalu memberikan dan meningkatkan kualitas layanan sebaik mungkin guna

membangun citra lembaga dimata masyarakat agar terlihat positif. Fungsi pelayanan publik dapat dilihat dari sisi kuantitas maupun sisi kualitas. Dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah pegawai agar dapat melayani masyarakat dan menambah waktu pelayanan, sedangkan dari sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Pengetahuan masyarakat tentang regulasi dalam memperoleh informasi kurang dipahami karena ada beberapa pengaduan dari masyarakat yang ditolak dalam memperoleh data, berdasarkan laporan dari Diskominfo pada tahun 2017 ada dua permintaan informasi yang ditolak. Pertama permintaan hasil evaluasi tes honorer di Bintan, permintaan tersebut ditolak karena informasi yang diminta bersifat rahasia. Kedua, permintaan informasi tentang Dana Hibah terkait beras raskin. Permintaan tersebut ditolak karena pemohon tidak menyertakan surat pengesahan berdirinya lembaga swadaya masyarakat tersebut oleh Menteri Hukum dan HAM, oleh karena itu para pegawai diharapkan agar lebih mensosialisasikan tentang regulasi dalam Keterbukaan Informasi Publik.

Kinerja seorang pegawai dalam mencapai tujuan organisasi tentunya tidak terlepas dari budaya organisasi yang tercermin dari hasil orientasi yang dicapai oleh suatu badan organisasi tersebut. Budaya organisasi adalah pola dasar yang diterima oleh organisasi untuk bertindak dan memecahkan masalah, membentuk karyawan yang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan mempersatukan anggota-anggota organisasi. Untuk itu harus diajarkan kepada anggota termasuk anggota yang baru sebagai suatu cara yang benar dalam mengkaji, berpikir dan merasakan masalah yang dihadapi [3]. Disamping faktor budaya organisasi, kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh faktor individual seperti adanya berbagai macam karakter dalam sebuah unit kerja dan sarana prasarana guna menunjang pekerjaan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya selaku melayani masyarakat. Bekerja sebagai seorang pegawai negeri sipil yang memiliki tugas pokok sebagai pelayan masyarakat tentunya tidak selalu berjalan dengan mudah sebab masyarakat tentunya memiliki berbagai macam pola pikir dan kepribadian masing-masing oleh karena itu seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bersikap profesional dan ramah dalam melayani berbagai macam latar belakang masyarakat setempat. Dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik di masyarakat tentunya pegawai Diskominfo harus dapat menunjukkan diri pribadi yang ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat. Pribadi yang ditampilkan oleh pegawai saat melayani masyarakat akan berbeda dari yang biasanya sebab gaya bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan masyarakat dan rekan kerja memiliki perbedaan. Dalam melayani masyarakat tentunya seorang pegawai memiliki berbagai macam pengalaman baik yang bersifat menyenangkan ataupun tidak menyenangkan, dari pengalaman tersebut diharapkan seorang pegawai dapat merefleksikan apa yang telah

dialaminya guna mengembangkan kualitas diri dalam melayani keterbukaan informasi publik bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pemaknaan Seorang Pegawai Dalam Melayani Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?”. Dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah makna pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik bagi seorang pegawai Dinas Kominfo Kabupaten Bintan?
2. Bagaimanakah motif memberikan pelayanan pegawai Dinas Kominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik?
3. Bagaimana perilaku melayani pegawai Dinas Kominfo dalam mengelola Keterbukaan Informasi Publik?

## II. LANDASAN TEORI

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat [4]. Pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan informasi sangat penting, karena informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. 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. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Teori pendukung yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teori Tindakan Sosial Max Weber, Teori Fenomenologi Alfred Schulz dan Teori Konstruksi Sosial Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Menurut Weber, Tindakan sosial berorientasi pada motif dan tujuan pelaku. Dengan menggunakan teori ini kita dapat memahami perilaku setiap individu maupun kelompok bahwa masing-masing memiliki motif dan tujuan yang berbeda terhadap sebuah tindakan yang dilakukan. Teori ini bisa digunakan untuk memahami tipe-tipe perilaku tindakan setiap individu maupun kelompok. Dengan memahami perilaku setiap individu maupun kelompok, sama halnya kita telah menghargai dan memahami alasan-alasan mereka dalam melakukan suatu tindakan [5]. Teori konstruksi sosial menurut Peter L. Berger dan Thomas Luckmann merupakan teori sosiologi kontemporer yang berpijak pada sosiologi pengetahuan. Dalam teori ini terkandung pemahaman bahwa kenyataan dibangun secara sosial, serta kenyataan

dan pengetahuan merupakan dua istilah kunci untuk memahaminya. Kenyataan adalah suatu kualitas yang terdapat dalam fenomena-fenomena yang diakui memiliki keberadaannya sendiri sehingga tidak tergantung kepada kehendak manusia, sedangkan pengetahuan adalah kepastian bahwa fenomena-fenomena itu nyata dan memiliki karakteristik yang spesifik (Berger, 1990: 1).

Dalam kehidupan sehari-hari bekerja melayani masyarakat tentunya setiap orang akan memiliki sudut pandang yang berbeda-beda dalam memaknai pekerjaannya. Berbicara soal makna terkadang makna dalam sebuah kata sering bergeser jika berada dalam satuan kalimat. Dengan kata lain setiap kata ataupun tindakan kadang-kadang mempunyai makna yang luas. Makna sangat dipengaruhi oleh situasi yang kompleks dan berkaitan dengan pemakai bahasa dan lingkungan ketika bahasa dipergunakan. Dalam pelayanan keterbukaan informasi publik tentunya setiap individu memiliki dorongan/motif masing-masing saat melakukan pekerjaan mereka sebagai pelayan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Motif dapat diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri individu, yang menyebabkan individu tersebut bertindak atau berbuat [6]. Motif memiliki peranan yang sangat penting dalam setiap tindakan yang dilakukan oleh individu. Apapun yang dilakukan oleh individu baik yang memiliki manfaat atau tidak, yang penting ataupun tidak penting tentunya selalu memiliki motif. Secara awam dapat disimpulkan motif adalah alasan seseorang untuk melakukan suatu tindakan guna memuaskan kebutuhan. Dalam pelayanan keterbukaan informasi publik tentunya perilaku yang dilakukan oleh pegawai Diskominfo sangat beragam, apakah tindakan/perilaku yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau tidak sebab, perilaku merupakan hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Perilaku merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya [7]. Perilaku yang ditunjukkan oleh seorang pegawai tentunya sangat berpengaruh terhadap citra positif Diskominfo dimata masyarakat, karena pelayanan publik yang professional memiliki ciri-ciri yaitu efisien, transparan, sederhana dan tepat waktu.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai makna, motif dan perilaku yang ditunjukkan oleh para pegawai Diskominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik. Proses pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melalui Observasi dan Wawancara. Observasi dilakukan dengan cara datang langsung ke Diskominfo Kabupaten Bintan dan meninjau website yang dimiliki Diskominfo dalam menyebarkan informasi. Wawancara mendalam dilakukan oleh peneliti kepada lima

orang pegawai Diskominfo yaitu Salihi, M.Ak (Kabid Pengelolaan Komunikasi Publik), Mohd. Zamir Ambiya, S.Sos., M.H (Kabid *E-government*), Eva Susanty, S.Sos (Kasi Layanan Informasi Publik), Mayzawaty, S.Sos (Kasi Media Publik), Sri Susila (Kasi Kemitraan Komunikasi Publik). Secara singkat berikut ini adalah hasil penelitian mengenai makna pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik di Diskominfo Kabupaten Bintan:

#### Ringkasan Hasil Temuan Penelitian

No	Tujuan Penelitian	Temuan Penelitian
1	Makna melayani bagi seorang pegawai Diskominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Bintan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Diskominfo harus melayani dengan sepenuh hati sesuai regulasinya.</li> <li>2. Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik bermanfaat menambah wawasan dan mengedukasi masyarakat.</li> <li>3. Kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap citra institusi dimata masyarakat.</li> <li>4. Ada kebahagiaan tersendiri yang dirasakan pegawai Diskominfo saat berhasil mengatasi keluhan masyarakat.</li> </ol>
2	Motif memberikan pelayanan pegawai Diskominfo dalam Keterbukaan Informasi Publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya dorongan dari dalam hati pegawai Diskominfo untuk melayani masyarakat secara tulus dan ikhlas dalam pelayanan keterbukaan informasi public</li> <li>2. Selalu memberikan pelayanan sepenuh hati agar memiliki peluang untuk memegang suatu jabatan guna peningkatan karir selama bekerja di pemerintahan</li> </ol>
3	Perilaku melayani pegawai Diskominfo dalam mengelola Keterbukaan Informasi Publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Diskominfo harus selalu mentaati etika berpakaian di kantor</li> <li>2. Pegawai Diskominfo harus selalu menjaga etiket ketika berhadapan dengan masyarakat</li> <li>3. Pengalaman yang dialami oleh masing-masing pegawai Diskominfo sangat bermacam-macam.</li> </ol>

Dari tabel ringkasan hasil temuan penelitian diatas dapat diketahui bahwa Keterbukaan informasi publik penting untuk dilakukan karena dengan adanya keterbukaan informasi publik masyarakat dapat menambah wawasan dan

mengawasi kegiatan yang dilakukan pemerintah, namun dalam penyebaran informasi harus berdasarkan fakta dan data di lapangan sebab akan berakibat fatal apabila informasi yang disampaikan tidak valid. Menjadi seorang pegawai yang bekerja dibawah naungan pemerintah tentunya seseorang harus bisa menjaga komitmen sebagai seorang pegawai. Dalam menjaga komitmen tentunya seseorang harus mematuhi semua peraturan yang ada kemudian memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan oleh atasan. Memiliki kedisiplinan yang tinggi, senantiasa bersikap jujur, totalitas dan sabar dalam menghadapi tekanan, ketika seseorang bekerja di pemerintahan tentunya mereka tidak bekerja sendirian, semua aspek saling berkaitan dalam mensukseskan program yang telah dicanangkan, oleh karena itu gunanya seseorang individu membangun kedekatan terhadap sesama pegawai.

Lingkungan kerja mempunyai dua aspek penting, yaitu lingkungan sarana dan prasarana serta lingkungan psikologis. Lingkungan kerja berupa sarana dan prasarana meliputi segala hal yang berkaitan dengan aspek sarana dan prasarana suatu lembaga mulai dari lokasi, transportasi umum, dan fasilitas parkir, sedangkan faktor psikologis adalah faktor-faktor yang berpengaruh secara psikologis pada pembentukan suatu lingkungan kerja yang terkait dengan kemampuan manusia sebagai pegawai [8]. Untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas dibutuhkan komitmen dan partisipasi pimpinan puncak birokrasi pemerintah dan seluruh anggotanya terhadap kepuasan masyarakat. Dengan komitmen yang besar terhadap kualitas maka diharapkan hambatan-hambatan yang muncul dalam pelayanan masyarakat dapat diminimalisir. Karena komitmen merupakan kunci pokok (*starting point*) untuk bertindak lebih lanjut [9]. Kebahagiaan di lingkungan kerja dapat memberikan dampak yang positif baik kepada individu ataupun organisasi.

Kepuasan kerja muncul apabila individu bekerja sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan serta adanya lingkungan kerja yang kondusif, dengan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sangat berpengaruh besar terhadap kinerja para pegawai dan dapat memberikan kepuasan pada setiap individu bukan hanya kepuasan secara fisik atau materi namun juga memperoleh kepuasan psikologis. Motif ataupun dorongan yang dapat ditemukan oleh peneliti disini ada dua berdasarkan hasil wawancara, yaitu motif kenapa seseorang bekerja dan motif kenapa seseorang memberikan pelayanan dalam Keterbukaan Informasi Publik. Menurut Rogers motivasi yang sehat adalah aktualisasi diri. Jadi manusia yang sadar dan rasional tidak lagi dikontrol oleh peristiwa masa lampau. Rogers berpendapat bahwa masa lampau memang akan mempengaruhi cara pandang bagaimana seseorang memandang masa sekarang yang akan memengaruhi juga kepribadiannya. Namun ia tetap berfokus pada apa yang terjadi sekarang bukan apa yang terjadi pada waktu itu [10].

Motif seseorang ingin bekerja di pemerintahan tentunya sangat bermacam-macam, namun motif pendorong yang

paling sering ditemukan oleh peneliti adalah terkait persoalan gaji yang cukup besar sehingga dapat mencukupi kebutuhan keluarga dan pekerjaan sebagai pegawai negeri yang minim resiko serta lebih santai dan terstruktur. Menurut Alfred Schulz menyebut motif dalam konteks fenomenologi sebagai motif 'supaya' dan 'karena'. Motif 'supaya' adalah motif yang merupakan tujuan yang digambarkan sebagai maksud, rencana, harapan, minat yang diinginkan oleh individu tersebut karena itu berorientasikan masa depan. Sedangkan motif 'karena' merujuk pada pengalaman masa lalu dan tertanam dalam pengetahuan individu tersebut. Motif 'karena' ini lazim disebut sebagai alasan atau sebab [11]. Motif utama seorang pegawai dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik yang ditemukan oleh peneliti selain tugas pokok pegawai negeri selaku melayani masyarakat yaitu adanya dorongan dari hati para pegawai untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati karena saat berhasil melayani masyarakat dengan baik maka individu tersebut akan merasakan kesenangan tersendiri dalam dirinya sebab telah berhasil membantu orang lain.

Seorang pegawai Diskominfo melayani Keterbukaan Informasi Publik supaya masyarakat yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, karena apabila masyarakat menjadi tahu tentang semua kegiatan pemerintah akan menciptakan sistem pemerintahan yang bersih dan transparan. Bekerja di pemerintahan juga tentunya dapat menjadi suatu loncatan karir agar dapat memegang jabatan yang diidamkan, namun semua itu tergantung dari kinerja individu selama bekerja melayani masyarakat, apabila seorang individu dapat bekerja dengan baik dan memiliki kredibilitas tinggi serta persyaratan yang cukup untuk memegang jabatan maka besar kemungkinan akan memegang jabatan yang diinginkan. Melayani Keterbukaan Informasi Publik tentunya setiap individu akan menampilkan sisi terbaik yang ada pada dirinya. Etika berpakaian bagi seorang pegawai negeri sipil telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan kepercayaan masing-masing terutama bagi perempuan. Umumnya seseorang selalu memberikan penilaian dimulai dari penampilan, oleh sebab itu penampilan perlu diperhatikan, selain dari penampilan tentunya harus dibekali dengan tata karma yang baik dan menjunjung tinggi nilai kesopanan (etiket). Selama menjadi pegawai di Dinas Kominifo tentunya setiap informan memiliki pengalaman yang berbeda-beda, ada pengalaman yang menyenangkan dan bahkan ada juga pengalaman yang tidak menyenangkan. Pengalaman yang dialami oleh masing-masing pegawai tentunya dapat menjadi pelajaran guna mengembangkan pengetahuan untuk kedepannya dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik agar tercapai pelayanan yang maksimal.

#### IV. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan atas penelitian "Makna Pelayanan Dalam Keterbukaan Informasi Publik" sebagai berikut :

- 1 Makna yang terbentuk dalam Keterbukaan Informasi Publik yaitu dalam melayani keterbukaan

informasi publik, pegawai Diskominfo harus melayani sepenuh hati dan sesuai regulasi. Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik bermanfaat untuk menambah wawasan masyarakat seputar kegiatan pemerintah. Dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik pegawai Diskominfo harus dapat menjaga komitmen dalam bekerja agar tercapainya tujuan organisasi. Saat seorang pegawai berhasil melayani dan mendengarkan keluhan masyarakat maka ada kebahagiaan tersendiri yang dirasakan oleh pegawai tersebut.

2. Motif yang muncul dalam memberikan Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik yaitu adanya dorongan dari dalam hati para pegawai untuk melayani masyarakat sepenuh hati. Serta motivasi dari dalam diri untuk senantiasa meningkatkan kinerja agar mengalami peningkatan dalam karir selama bekerja di pemerintahan.
3. Perilaku melayani yang terbentuk dalam Keterbukaan Informasi Publik yaitu Pegawai Diskominfo harus memiliki etika dan etiket dalam melayani masyarakat karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sangat berpengaruh terhadap citra instansi pemerintahan khususnya Dinas Kominformo. Pengalaman yang dialami oleh masing-masing pegawai juga dapat menjadi pelajaran guna mengembangkan pengetahuan untuk kedepannya dalam melayani Keterbukaan Informasi Publik agar tercapai pelayanan yang maksimal.

#### V. SARAN

1. Saran Teoritis: Peneliti berharap mengenai penelitian selanjutnya agar dapat lebih dikembangkan dan diteliti menggunakan pendekatan penelitian yang lain seperti membahas bagaimana iklim organisasi yang ada di lingkungan kerja pemerintah. Dimana permasalahan utamanya adalah kenapa masih banyak pegawai yang tidak disiplin dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Apakah lingkungan kerjanya yang bermasalah dan tidak kondusif ataukah individunya yang menganggap remeh sebuah tanggung jawab dalam bekerja sehingga mereka dengan mudahnya mengabaikan arti pentingnya peran pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat.
2. Saran Praktis: Saran Praktis: Peneliti menyarankan agar seluruh pegawai yang ada di Diskominfo Kabupaten Bintan agar mengutamakan kepentingan masyarakat supaya terlaksananya pelayanan yang prima. Fasilitas yang disediakan juga sebaiknya dapat dipenuhi karena sangat berpengaruh terhadap kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat seperti jaringan internet yang lancar, ketersediaan komputer disetiap ruangan, tenaga ahli yang berkompeten dan penambahan daya listrik. Kemudian tingkat kedisiplinan dan rasa tanggung

jawab terhadap pekerjaan harus ditingkatkan sebab masih banyak pegawai di pemerintahan yang sedang tidak berada ditempat ketika masyarakat sedang membutuhkan pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmadi, Dadi. 2019. "Public Participation Model for Public Information Disclosure", *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* Jilid 35(4) 2019: 305-321 <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3504-19>.
- [2] Nurrahmawati, Tresna Wiwitan, M.E Fuady "The Analysis of Private University Service Quality and Image" dalam *Jurnal SoRes Unisba* Vol. 307 tahun 2018.
- [3] Edgar, H. Schien. (1992). *Organizational Culture and Leadership* 2nd Edition. California: Jossey-Bass
- [4] Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- [5] Jones, Pip. 2003. *Pengantar Teori-Teori Social: Dari Teori Fungsionalisme Hingga Post Modernisme*. Penerjemah: Saifuddin. Jakarta: Pustaka Obor.
- [6] B. Uno, Hamzah. 2008. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara.
- [7] Notoatmodjo S. 2010. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- [8] Franken, R.E.2004. *Human motivation*. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- [9] Dwimanti, Ida. "Kualitas Pelayanan Publik", dalam *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol.1 tahun 2004.
- [10] Ahmadi, Dadi. 2011. "Pemaknaan Hakikat Diri Akuntan Publik", dalam *Jurnal Sosial dan Pembangunan* Vol. 27 tahun 2011.
- [11] Campbell, Tom. 1994. *Tujuh Teori Sosial*. Yogyakarta: Kanisius.
- [12] Manuaba, Putera. 2008 "Masyarakat Kebudayaan dan Politik", <http://journal.unair.ac.id/>.