

Tanggapan Masyarakat Mengenai Pelaksanaan Pelayanan PPID Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam Keterbukaan Informasi Publik

¹Ridzka Ammalia Utarie, ²M. Subur Drajat

^{1,2}*Bidang Kajian Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

e-mail: 1ammaliaridzka.ar@gmail.com, 2msuburdrajat@gmail.com

Abstract: Gaining information is human right for every human being, where the government is supposed to provide a supportive service to get the information. Optimization function of Official Manager Information and Documentation (PPID) in every area government organization is highly needed in order to give information service for public. The lack of information service is commonly found in service action of Official Manager Information and Documentation (PPID) which is not related to Laws No 14 2008 that says about the information openness. This research is aimed to find out and explain society response of the service action of Official Manager Information and Documentation (PPID) on West Java Province government. The society who is chosen as sample that is the applicant that requested information to Official Manager Information and Documentation (PPID) in West Java Province in 2015, and the sample is consisting of 63 persons. The method that is used in this research is collecting the data using questionnaires, and also by observing and interview. The result shows, service that is provided by Official Manager Information and Documentation (PPID) on government organization in West Java has been done very well. This matter can be found according to the public response that placed in high category, that is management variable and public action, information service procedure, administrative and technique terms, details of service cost, finishing service timing, service location, and public service standard. Information spread is on enough category, and appraisal of manager is on low category.

Key Words: Information Openness, Public Information Service

Abstrak: Memperoleh informasi merupakan hak asasi setiap manusia, dimana pemerintahan yang baik sudah seharusnya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Optimalisasi fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di setiap organisasi pemerintahan daerah sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan informasi bagi publik. Hal ini karena masih banyak ditemukan berbagai kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan tanggapan masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada organisasi pemerintah di Provinsi Jawa Barat dalam keterbukaan informasi publik. Masyarakat yang dijadikan sampel yaitu pemohon yang mengajukan informasi kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2015 yang berjumlah 63 orang, dimana pengambilan sampel dilakukan melalui teknik sampel acak sederhana. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang ditunjang oleh observasi dan wawancara. Teknik analisa data menggunakan metode statistik deskriptif dalam tabel distribusi frekuensi untuk menggambarkan dan menganalisis hasil penyebaran angket. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada organisasi pemerintah di Provinsi Jawa Barat dalam keterbukaan informasi publik secara umum telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil pengolahan data yang menunjukkan tanggapan sebagian besar responden berada dalam kategori tinggi, yaitu terhadap variabel manajemen dan penyelenggaraan publik, prosedur pelayanan informasi, persyaratan teknis dan administratif, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, lokasi pelayanan, serta standar pelayanan publik. Variabel penyebarluasan informasi pelayanan memperoleh tanggapan dalam kategori cukup, sedangkan penilaian terhadap pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab serta penerapan janji pelayanan dalam keterbukaan informasi publik berada dalam kategori rendah.

Kata Kunci : Keterbukaan Informasi, Pelayanan Informasi Publik.

A. Pendahuluan

Kewajiban utama bagi pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Katalisator merupakan peran pelayanan yang akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal tersebut menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam Pasal 2 Ayat 2 disebutkan:

“Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.”

Berdasarkan Undang-Undang tersebut, disebutkan dengan jelas bahwa pemerintah harus memberikan informasi kepada pemohon tanpa mempersulit proses dan prosedur.

Salah satu bentuk pelayanan publik untuk menjamin kebutuhan masyarakat yaitu dengan cara menciptakan keterbukaan informasi dan memberikan ruang kepada publik untuk menyalurkan berbagai aduan masyarakat kepada pemerintah daerah setempat. Keterbukaan informasi agar dapat dilaksanakan maka dibentuklah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berfungsi untuk melayani permohonan informasi publik yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi di badan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan melihat hal tersebut dapat kita kemukakan bahwa kehadiran PPID menunjukkan keseriusan komitmen badan publik dalam menyongsong era keterbukaan informasi publik.

Pada umumnya masyarakat Provinsi Jawa Barat mempunyai berbagai aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk aduan tersebut berupa keluhan, saran, ide, pertanyaan, informasi dan sebagainya yang ingin disampaikan kepada pemerintah. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan mereka, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terkesan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Kecenderungan itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani”, bukan yang “dilayani”. Oleh sebab itu pada saat ini kebutuhan mendesak yang perlu dilakukan oleh birokrasi pemerintah adalah melakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Hal ini di karenakan mekanisme pelayanan PPID Pemerintah Provinsi Jawa Barat dinilai masih belum siap. Selain itu SKPD dinilai kurang responsif yang menyebabkan lambatnya proses tindak lanjut. Sudah seharusnya Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengevaluasi mekanisme tersebut dengan kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan strategi pelayanan yang baik.

B. Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan 10 esensi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Surjadi. 2012 : 59-63) :

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan;
4. Rincian Biaya Pelayanan;
5. Waktu Penyelesaian Pelayanan;
6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab;
7. Lokasi Pelayanan;
8. Janji Pelayanan;
9. Standar Pelayanan Publik; dan
10. Informasi Pelayanan

Sepuluh tahap ini dapat digunakan dalam upaya pengukuran pelayanan informasi publik kepada masyarakat, karena masalah utama yang dihadapi adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga muncul ketidakjelasan untuk mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, karena isi dari Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan peraturan lainnya yang ada belum dioperasional seluruhnya.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003 : 27) pada dasarnya terdapat dua paradigma dalam pelayanan publik pertama adalah paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada pengelola pelayanan. Paradigma ini lebih bersifat birokratis, direktif, dan hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan organisasi pelayanan itu sendiri. Paradigma ini banyak mendapat keluhan dari masyarakat pengguna layanan karena kurang memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna layanannya. Masyarakat sebagai pengguna layanan tidak memiliki kemampuan apapun untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelola pelayanan. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan, pengelola harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani. Paradigma kedua merupakan paradigma yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu paradigma pelayanan publik yang terfokus/berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (customer driven government).<http://tentangpelayananpublik.blogspot.co.id/2012/06/paradigm-pelayanan-publik-customer.html> pkl 20.37 WIB 15 November 2015

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif. Menurut Jalaludin Rakhmat (2007: 24) Metode Deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menjabarkan terhadap data-data yang diterima mengenai fenomena yang diteliti”.

Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah pemohon informasi di Provinsi Jawa Barat yang berjumlah 168 orang. Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel dilakukan dengan rumus Slovin, dari populasi (N) yang berjumlah 168 dengan menggunakan rumus Slovin yaitu 62,68 yang dibulatkan menjadi 63 orang sampel (n) atau 63 responden pemohon informasi data periode 2015 Juni-November di Provinsi Jawa Barat.

C. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data, waktu penyelesaian pelayanan informasi oleh PPID di Provinsi Jawa Barat juga telah dilaksanakan dengan cepat. Meskipun demikian, kondisi ini tidak terjadi secara merata, artinya terdapat pelaksanaan yang berbeda di masing-masing instansi pemerintahan. Hal ini harus diperhatikan karena waktu pelayanan merupakan bagian dari kepastian yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seringkali yang menjadi masalah adalah tidak adanya informasi yang jelas mengenai jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penyampaian informasi ini sangat penting, sehingga pemerintah memiliki standar waktu yang jelas dan masyarakat memperoleh kepastian. Dari 10 dimensi pelayanan yang telah dipaparkan, terdapat 2 dimensi yang memperoleh penilaian rendah atau buruk dari sebagian besar responden, yaitu pejabat yang berwenang dan kemampuan menepati janji pelayanan. Pejabat atau petugas merupakan ujung tombak keberhasilan program pelayanan, karena pelaksanaannya sangat tergantung dari kemampuan, pengetahuan dan kesungguhan petugas dalam menjalankan program.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis deskriptif, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. **Transparansi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik:** Sebagian besar tanggapan responden adalah tinggi/ baik. Secara umum PPID telah melaksanakan transparansi informasi dalam manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
2. **Prosedur Pelayanan:** Sebagian besar tanggapan responden adalah tinggi/ baik. Secara umum prosedur pelayanan terhadap pengajuan informasi publik telah sederhana, singkat dan mudah dipahami
3. **Persyaratan Teknis Administratif:** Sebagian besar tanggapan responden adalah tinggi/ baik. Secara umum PPID telah menginformasikan syarat administratif yang harus dilengkapi masyarakat, dimana persyaratan teknis administratif tersebut berada dalam tingkat kewajaran untuk dipenuhi
4. **Biaya Pelayanan:** Sebagian besar tanggapan responden adalah tinggi/ baik. Secara umum biaya/ tarif pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, terjangkau, dan praktik pungutan liar dapat dikurangi.
5. **Waktu Penyelesaian Pelayanan:** Sebagian besar tanggapan responden adalah tinggi/ baik. Secara umum pengajuan permohonan informasi telah

- diporses dengan cepat dan mengutamakan masyarakat yang mengajukan permohonan terlebih dahulu.
6. Pejabat Yang Berwenang: Sebagian besar tanggapan responden adalah rendah/ buruk. Secara umum pengetahuan dan pengalaman petugas PPID masih kurang. Sikap keramahan petugas juga masih harus ditingkatkan. Selain itu masih ditemui adanya praktik permintaan imbalan yang melanggar peraturan yang berlaku.
 7. Lokasi Pelayanan: Sebagian besar tanggapan responden adalah tinggi/ baik. Secara umum terdapat informasi yang jelas mengenai letak PPID dan masyarakat mudah untuk menjangkaunya.
 8. Janji Pelayanan: Sebagian besar tanggapan responden adalah rendah/ buruk. Secara umum PPID dinilai belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan belum sepenuhnya terdapat jaminan kebebasan masyarakat untuk memperoleh akses informasi publik.
 9. Standar Pelayanan: Sebagian besar tanggapan responden adalah tinggi/ baik. Secara umum standar pelayanan telah disusun dalam dokumen resmi dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi.
 10. Penyebaran Informasi Pelayanan: Sebagian besar tanggapan responden adalah cukup/ sedang. Secara umum upaya penyebaran informasi pelayanan informasi oleh PPID terhadap masyarakat masih kurang, baik melalui media massa maupun secara langsung melalui penyuluhan.

Daftar Pustaka

- Badan Penelitian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Komunikasi Dan Informatika, 2012. Modul BIMTEK BUDAYA DOKUMENTASI (Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi). Jakarta Pusat 10110.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Rakhmat, Jalaludin. 2007. Metodologi Penelitian Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama. Hal 59-63
- 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. Dinas Komunikasi dan Informatika. Provinsi Jawa Barat, Bandung.

Sumber Lain :

- <http://www.definisi-pengertian.com/2015/05/definisi-dan-pengertian-tanggapan-serta.html> Diakses pkl 18.53 WIB
- <http://www.babelprov.go.id/content/peran-strategis-pranata-humas-dalam-instansi-pemerintah#sthash.L4AvJ7wo.dpuf> Diunduh tanggal 15 November 2015 pkl 22.49 WIB
- <http://tentangpelayananpublik.blogspot.co.id/2012/06/paradigm-pelayanan-publik->

customer.html pkl 20.37 WIB 15 November 2015

<http://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/> Diunduh tanggal 24 Desember 2015 pkl 14.30 WIB

Paradigma Pelayanan Publik Customer driven Government. Diunduh dari <http://tentangpelayananpublik.blogspot.co.id/2012/06/paradigm-pelayanan-publik-customer.html> pkl 20.37 WIB 15 November 2015