BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F disebutkan bahwa setiap Orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh Informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Untuk memberikan jaminan terhadap semua orang dalam memperoleh Informasi, perlu dibentuk undangundang yang mengatur tentang keterbukaan Informasi Publik. Fungsi maksimal ini diperlukan, mengingat hak untuk memperoleh Informasi merupakan hak asasi manusia sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis.

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik.

Pelayanan publik pada dasamya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah

memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengatuian atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Dinas Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Sidoarjo telah menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan keterbukaan informasi publik Kabupaten Sidoarjo dengan cara yang tepat dan lebih independen sebagai salah satu wujud dari akuntabilitas kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Survei kepuasaan masyarakat ini telah dilakukan sejak tahun 2018 yang menunjukkan perolehan angka SKM 81,23 dengan kategori B yaitu baik. Pada tahun tahun 2019 yang menunjukkan perolehan angka SKM 84,17 dengan kategori B yaitu baik. Selanjutnya, survei kepuasaan masyarakat juga akan dilakukan di tahun 2021 untuk mengetahui perkembangan nilai SKM dari tahun ke tahun. Selain itu, hal ini juga menjadi evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah khususnya dalam rangka peningkatan kualitas masyarakat terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2. Maksud Tujuan

Adapun maksud tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mempelajar tingkat kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo secara berkala untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3. Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari kegiatan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo agar dapat diketahui kekurangan dan kelebihan kinerja pelayanan publik instansi pemerintah di Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik tersebut. Hal ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan ke depan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada publik/masyarakat.
3. Rekomendasi aplikatif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dalam rangka menunjang implementasi Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini dilakukan pada beberapa tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusnan laporan pelaksanaan survei. Berdasar pada tahapan tersebut diharapkan akan menjadi evaluasi kinerja pelayan publik

melalui survei kepuasaan masyarakat. Ruang lingkup dalam kajian pelaksanaan survei kepuasaan masyarakat berfokus pada beberapa variabel utama yaitu:

1. Persyaratan;
2. Ssitem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana dan Prasarana; serta
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1.5. Jadwal Kegiatan

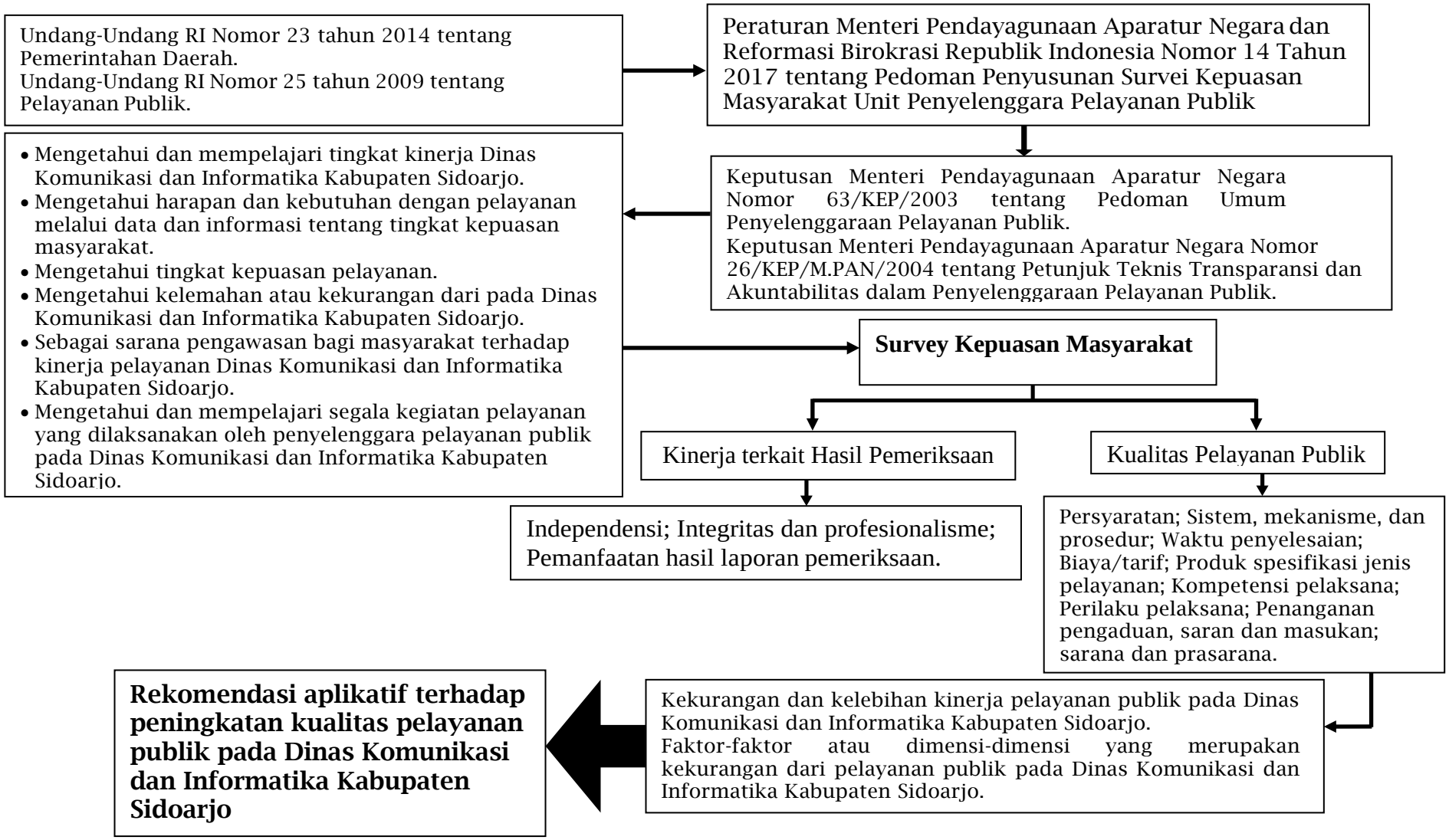
Kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan selama 45 hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1

Jadwal Kegiatan Survei kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Hari)		
		Hari ke 1-15	Hari ke 16-30	Hari ke 31-45
1.	Persiapan			
2.	Pelaksanaan pengumpulan data			
3.	Pengolahan data indeks			
4.	Penyusunan dan pelaporan Hasil			

1.6. Sistematika Penganalisisan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



BAB II

KAJIAN TEORI DAN TINJAUAN KEBIJAKAN

2.1. KAJIAN TEORI

2.1.1. Aksesibilitas Informasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI (2005) aksesibilitas adalah hal yang dapat dijadikan akses. Akses menurut UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah kegiatan melakukan interaksi dengan sistem elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.

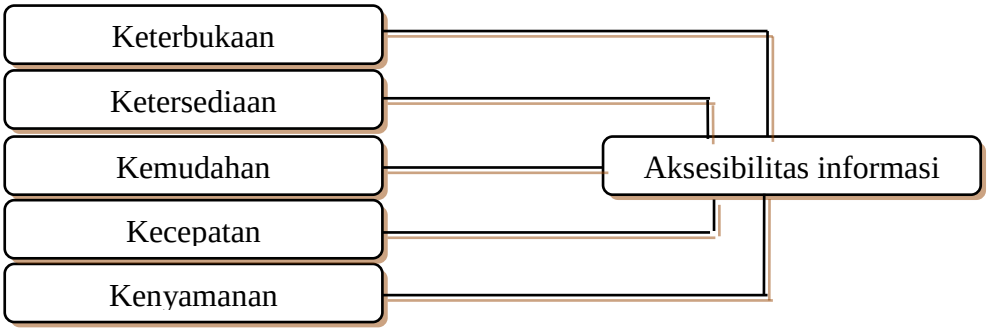
Aksesibilitas informasi menurut Maksum (2008) adalah aktivitas pengguna dalam mendapatkan informasi melalui prosedur yang telah ditetapkan. Booz (2005) menyatakan bahwa aksesibilitas adalah kemampuan berinteraksi dengan pemerintah melalui kanal baru (seperti on line, kios, perangkat mobile) dan ICT baru melalui *one stop shopping* maupun *call center.* Kemampuan tersebut mengacu pada kecakapan dalam menggunakan teknologi komunikasi serta memahami kesempatan untuk berinteraksi dengan pemerintah guna memperoleh ataupun menyampaikan informasi secara optimal.

Lembaga Perlindungan Privasi Kanada (OPCC, 2008) menjelaskan bahwa aksesibilitas informasi adalah ketersediaan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Media yang dapat digunakan untuk mengakses informasi secara efektif menurut OPCC adalah website pemerintah/e-government. Hal sama juga disampaikan oleh Tat - Kei Ho (2002), Moon (2002), dan Prawoto (2007:195) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa

manfaat layanan melalui e-government dapat meningkatkan akses informasi (pengadaan barang dan jasa) bagi warga.

Syam (2011) menjelaskan bahwa akses informasi dapat dibedakan menjadi dua, yakni akses pasif dan aktif. Akses pasif adalah keterbukaan dan ketersediaan informasi, data, dan dokumen publik yang disediakan pemerintah daerah ketika masyarakat mencarinya. Artinya, seluruh data dan dokumen tentang penyelenggaraan pemerintahan yang sewaktu-waktu dibutuhkan masyarakat telah tersedia dan masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah. Sedangkan akses aktif diartikan sebagai upaya aktif pemerintah daerah atas inisiatif dan kesadaran sendiri *(good will)* untuk menyebarluaskan informasi publik.

Aksesibilitas terkait sekali dengan kenyamanan dan kecepatan. Kenyamanan mengacu pada situasi/keadaan yang nyaman saat masyarakat berinteraksi dan memanfaatkan layanan informasi pemerintah. Kecepatan merujuk pada waktu yang diperlukan saat mendownload/memperoleh dan mentransfer informasi melalui website. Semakin cepat akses website, semakin cepat pula informasi yang diperoleh. Penelitian yang dilakukan Maksum dkk. (2008) menyatakan bahwa kecepatan dalam mengakses informasi merupakan hal yang paling efektif untuk meningkatkan kepuasan layanan informasi bermedia website.



Gambar 1 : Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi publik dalam penelitian ini adalah kemudahan bagi pengguna (masyarakat) dalam berinteraksi dengan pemerintah melalui media website guna menyampaikan ataupun memperoleh informasi publik yang tersedia. Variabel pengamatan yang digunakan untuk mengukur aksesibilitas informasi adalah

1. keterbukaan badan publik yang secara aktif menyebarluaskan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat baik diminta ataupun tidak,
2. ketersediaan website pemerintah, bentuk informasi, dan isi informasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif,
3. kemudahan untuk mendapatkan informasi secara tepat, berbiaya murah, mudah dipahami, dan sederhana caranya/prosedur (efisiensi),
4. kecepatan untuk mendownload/memperoleh informasi,
5. kenyamanan dalam mendapatkan/menyampaikan informasi ataupun ber-interaksi dengan pemerintah.

2.1.2. Informasi Publik

Informasi menurut Turban (2008) adalah data yang diorganisasikan sehingga memiliki makna dan nilai bagi penerima. Makna informasi tersebut kemudian diinterpretasikan dan dimanfaatkan untuk menarik simpulan dan mengambil keputusan baik pada saat ini ataupun di masa mendatang. Kecuali itu, Priyatno (2001) mengutip pendapat Bruch dan Starter bahwa informasi dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan kepandaian. Hal yang sama juga disampaikan Indrajit (2002) bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang secara prinsip memiliki nilai atau *value* yang lebih bila dibandingkan dengan data mentah. Data dapat dikatakan memiliki nilai informasi bila ia dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Artinya, seseorang

akan bergerak untuk berperilaku sesuai dengan maksud dan tujuan.

Informasi publik, menurut Undang-undang Nomor 14/2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, adalah informasi yang dihimpun, dikelola, dihasilkan, dimiliki dan atau dikuasai oleh lembaga publik yang berkaitan dengan tugas, fungsi, dan wewenang yang melekat pada lembaga tersebut. Terdapat lima kategori informasi publik yang wajib disediakan dan harus diumumkan oleh badan publik, yaitu informasi berkala, serta merta, setiap saat, yang dikecualikan, dan terakhir informasi yang didasarkan pada permintaan.

Informasi berkala yaitu informasi yang disampaikan secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu. Yang termasuk dalam kategori ini adalah informasi yang berkaitan dengan keberadaan badan publik, kepengurusan, maksud dan tujuan, ruang lingkup kegiatan, dan informasi lainnya yang relevan dengan kinerja serta prestasi kerja yang dicapai selama itu.

Informasi serta merta adalah informasi yang disampaikan secara spontan, pada saat itu juga. Yang termasuk jenis informasi ini adalah informasi yang dapat mengacam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.

Informasi setiap saat adalah informasi yang disampaikan setiap saat oleh badan publik. Jenis informasi ini adalah daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaan institusi yang bersangkutan, tidak termasuk informasi yang dikecualikan, hasil keputusan badan publik dan pcrtimbangannya, seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya, rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluran tahunan badan publik, perjanjian badan publik dengan pihak ketiga, informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik

dalam pertemuan yang terbuka untuk umum, prosedur kerja pegawai badan publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dan laporan mengenai pelayanan akses informasi publik.

Informasi yang dikecualikan adalah informasi yang apabila diberikan dapat menghambat proses penegakan hukum, mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan persaingan tidak sehat. Selain itu, yang juga termasuk dalam kriteria perkecualian adalah informasi yang dapat membahayakan pertahanan dan keamanan negara, mengungkap kekayaan alam Indonesia, merugikan ketahanan ekonomi nasional, mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi/wasiat seseorang, mengungkap rahasia pribadi seseorang, serta informasi lainnya yang didasarkan pada undang-undang.

Sedangkan informasi yang didasarkan pada permintaan adalah informasi yang tidak tercantum dalam empat kategori informasi yang telah disampaikan. Keempat informasi yang dimaksudkan tersebut seperti informasi berkala, serta merta, setiap saat, dan informasi yang dikecualikan.

Ledakan informasi berbasis teknologi komunikasi informasi yang sangat cepat memunculkan keperluan informasi *(information necessity).* Keperluan informasi tersebut tidak dapat diukur dari jumlahnya informasi yang penting tetapi nilainya, yaitu nilai manfaat bagi seseorang atau organisasi dalam mengambil sebuah keputusan/kebijakan ke arah yang lebih baik di masa mendatangnya.

Informasi yang bernilai adalah informasi yang memiliki kualitas. O'Briens (2005) menjelaskan bahwa informasi yang berkualitas adalah informasi yang memiliki karakteristik ataupun atribut. Atribut informasi dapat diperhatikan dari tiga dimensi,

yakni dimensi waktu, isi, dan bentuk. Dimensi waktu memiliki beberapa indikator yang dapat dijadikan ukuran sebuah kualitas informasi, yakni ketepatan waktu, kekinian (kebaruan), frekuensi dalam pemakaian, dan periode waktu. *Informasi tepat waktu* adalah informasi yang memiliki manfaat bagi seseorang sebelum memutuskan suatu pilihan ataupun organisasi dalam mengambil kebijakan. Informasi tepat waktu bagi seseorang ataupun organisasi memang sangat relatif dan bergantung dari kebutuhan masing-masing. Kebaruan informasi adalah informasi yang disediakan dan diberikan memiliki kebaruan dan up to date. Frekuensi dalam pemakaian adalah informasi yang tersedia dapat dilihat dari frekuensi penggunaannya. Periode waktu adalah informasi yang disediakan memiliki periode waktu lampau, sekarang, dan masa depan.

Dimensi isi meliputi keakuratan, relevansi, kelengkapan, keringkasan, cakupan, dan kinerja. Keakuratan informasi adalah sumber–sumber informasi yang tersedia harus dapat diandalkan (reliabilitas) kebenarannya serta akurat. Maksudnya bahwa informasi seyogyanya bersih dari kesalahan, harus jelas, dan secara tepat memiliki makna lugas dari data pendukungnya. Kerelevansian informasi adalah informasi yang diperoleh sesuai kebutuhan maupun kepentingan. Kadar relevansi informasi amat bervariasi derajat keeratannya. Semakin tinggi derajat relevansi informasi bagi seseorang ataupun organisasi maka semakin tinggi pula perhatian yang diberikan kepada informasi yang diperolehnya tersebut. Kelengkapan informasi adalah semua informasi yang dibutuhkan tersedia lengkap dalam pemenuhan kebutuhan seseorang/organisasi. Keringkasan adalah informasi yang hanya dibutuhkan saja yang disediakan. Cakupan adalah informasi yang disediakan memiliki cakupan yang sempit dan luas baik yang memiliki fokus ke luar maupun ke dalam organisasi. Kinerja adalah

informasi yang dapat menunjukkan kinerja dengan indikator aktivitas yang diselesaikan, kemajuan yang dicapai, atau sumber yang dapat diakumulasi.

Sedangkan dimensi bentuk informasi dapat diperhatikan pada kejelasan, kerincian, urutan, presentasi, dan terakhir adalah media. Kejelasan informasi adalah informasi yang tersedia mudah dipahami dengan jelas oleh pengguna informasi. Kerincian informasi, yaitu informasi yang disediakan dalam bentuk rinci dan ringkasan. Urutan informasi adalah informasi dapat disusun dalam urutan yang telah ditentukan. Presentasi merupakan informasi yang dapat disajikan dalam bentuk narasi, numerik, grafik, atau bentuk lainnya. Media adalah ketersediaan informasi dalam bentuk dokumen cetak, full text pdf/ms word, tampilan video, atau caset disk.

Ciri-ciri informasi sebagai sumber yang baik dan berkualitas tersebut dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi seseorang, masyarakat, tetapi juga organisasi profit ataupun non-profit. Karenanya informasi tersebut harus dikelola dan disimpan dengan baik sebingga mudah ditelusuri jika diperlukan. Kualitas informasi tersebut tentu akan sangat membantu bagi pengakses dalam mengambil sebuah keputusan yang cepat, tepat, rasional, dan bijak. Pula, tidak lagi mendasarkan diri pada hal-hal yang bersifat intuitif ataupun berdasarkan pengalaman belaka. Meskipun yang kedua ini terkadang diperlukan sebagai dasar pijakan sebagai bahan pertimbangan.

Tabel 2 : Dimensi dan Kualitas Informasi

NO.	DIMENSI	KUALITAS	KETERANGAN
1.	Waktu	Ketepatan Waktu	Informasi harus tersedia ketika dibutuhkan
		Kekinian	Informasi harus selalu baru ketika disediakan
		Frekuensi	Informasi harus tersedia sesering yang dibutuhkan
		Periode Waktu	Informasi harus tersedia untuk periode waktu lampau, sekarang, dan masa depan
2.	Isi	Keakuratan	Informasi harus bebas dari kesalahan
		Relevansi	Informasi harus berhubungan dengan kebutuhan informasi dari penerima tertentu untuk situasi tertentu
		Kelengkapan	Semua informasi yang dibutuhkan harus tersedia
		Keringkasan	Hanya informasi yang dibutuhkan yang disediakan
		Cakupan	Informasi dapat memiliki cakupan yang sempit dan luas, atau untuk fokus internal dan eksternal
		Kinerja	Informasi dapat menunjukkan kinerja dengan mengukur aktivitas yang diselesaikan, kemajuan yang dicapai, atau sumber yang dapat diakumulasi
3.	Bentuk	Kejelasan	Informasi harus tersedia dalam bentuk yang mudah dipahami
		Kerincian	Informasi dapat disediakan dalam bentuk rinci dan ringkasan
		Urutan	Informasi dapat disusun dalam urutan yang telah ditentukan
		Presentasi	Informasi dapat disajikan dalam bentuk narasi, numerik, grafik, atau bentuk lainnya.
		Media	Informasi dapat disediakan dalam bentuk tercetak, tampilan video, atau media lainnya.

Sumber : diadaptasi dari O'Briens, 2005

Yang dimaksudkan dengan informasi publik dalam penelitian ini adalah informasi yang dihimpun, dikelola, dimiliki, diterima, dan atau dikuasai serta didiseminasikan melalui media website pemerintah kabupaten yang dapat diakses oleh masyarakat baik atas dasar permintaan ataupun inisiatif pemerintah sendiri serta informasi yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah terkait dengan kebutuhan pembangunan infrastruktur. Bentuk informasi publik yang dijadikan objek dalam penelitian adalah informasi

serta merta, setiap saat, berkala, dan atas dasar permintaan serta informasi yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah terkait dengan pembangunan infrastruktur. Sedangkan *informasi yang dikecualikan* tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Berkualitas tidaknya informasi publik tersebut diukur dengan menggunakan indikator ketepatan waktu, kekinian (kebaruan), frekuensi dalam pemakaian, periode waktu, keakuratan, relevansi, kelengkapan, keringkasan, cakupan, kinerja, kejelasan, kerincian, urutan, presentasi, dan terakhir adalah media.

2.1.3. Elektronik *Government*

Elektronik *government* atau *e-government* merupakan salah satu konsep yang paling menarik di bidang administrasi publik dan diperkenalkan di akhir 1990-an. Ia lahir karena dua revolusi, yaitu revolusi informasi dan revolusi pemerintahan (Moon, 2002). Kedua revolusi tersebut berdampak pada pola interaksi pemerintah dan masyarakat serta bagaimana interaksi masyarakat tersebut kemudian dikelola. Dalam konsep manajerial dan praktik administrasi publik seperti manajemen kualitas, manajemen strategi, manajemen partisipasi, dan lain-lain; gagasan e-government dalam perkembangannya kemudian banyak diadopsi oleh sektor swasta dalam bentuk *e-bussines* ataupun *e-commerce.*

Secara sempit e-government didefinisikan sebagai produksi dan pelayanan pemerintah melalui aplikasi teknologi informasi. Sedangkan konsep tersebut secara luas didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan administrasi pemerintahan sehari-hari. Mengutip pendapat Sprecher (2000), Reitz (2006) menyampaikan definisi *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi untuk menyederhanakan dan meningkatkan transaksi antara pemerintah dengan aktor-aktor lain, seperti konstituen, bisnis, dan badan-

badan pemerintah lainnya. Penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi ini oleh Jane Fountain (2001) yang dikutip Reitz (2006) justru disebut sebagai konsep negara "Virtual". Yaitu, lembaga pemerintah yang diselenggarakan dengan "lembaga virtual, lintas instansi, dan masyarakat jaringan pribadi yang struktur dan kapasitasnya tergantung pada internet dan web.

World Bank mendefinisikan e-government adalah penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network,* Internet dan *mobile computing)* oleh pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan (Reitz, 2006). Dalam praktiknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Bahkan penggunaannya dapat meningkatkan pemberdayaan masyarakat, memperkuat akuntabilitas, meningkatkan transparansi, dan atau meningkatkan efisiensi pemerintah.

Reitz (2006) dan Chen (2003) mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi dan komputer untuk memfasilitasi interaksi antara pemegang otoritas publik dengan masyarakat, pengusaha, dan organisasi non pemerintah (NGO). Dari definisi tersebut paling tidak terdapat empat ranah penerapan e-government, yaitu *government to government* (G2G), *government to business* (G2B), *government to citizen* (G2C), dan *government to NGO* (G2N). Sementara menurut Seifart dan Bonham (2003) membagi aktivitas dan aktor dalam e-government dalam empat ranah seperti G2G, G2B, G2C, dan G2E *(government to employee).*

Holden (2003) menjelaskan bahwa implementasi e-government dapat memberikan manfaat dalam 1) layanan elektronik untuk mengurangi penggunaan kertas dengan memanfaatkan fasilitas

seperti web, e-mail, faksimil, maupun telepon; 2) memberikan informasi dan layanan selama 24 jam dalam tujuh hari per minggu; 3) menyediakan layanan informasi yang terintegrasi dan kompleks.

Bonham (2001) menyatakan bahwa implementasi e-government memberikan beberapa keuntungan potensial baik secara langsung ataupun tidak. Keuntungan tersebut dapat dilihat dari "E" dalam konsep e-government, yaitu 1) efisiensi, 2) efektivitas, dan 3) ekonomi. Efisiensi yaitu ketepatan upaya yang dilakukan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada baik waktu, dana, maupun tenaga. Efektivitas adalah tercapainya suatu target yang telah direncanakan. Intinya adalah pencapaian maksud dan tujuan yang berkaitan dengan output dan pengaruh. Dengan *e-government*, layanan baru untuk meningkatkan kualitas, skala, dan aksesibilitas layanan yang disediakan dapat tercapai. Ekonomi berarti mempertahankan *cost* seminimal-minimalnya. Dalam artian bahwa sumber daya yang digunakan untuk kegiatan dapat meminimalkan biaya dengan tetap mempertimbangkan kualitas yang sesuai.

Selain ketiga hal tersebut, potensi *keempat* e-government adalah memberikan solusi alternatif yang dapat digunakan pemerintah untuk melakukan perubahan layanan kepada masyarakat secara lebih baik. *Kelima* adalah transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Potensi berikutnya dari e-govemment adalah mendorong partisipasi masyarakat dalam pemerintahan ataupun pembangunan. Bentuk partisipasi masyarakat tersebut, menurut Indrajit (2005), dapat berupa 1) pemberian penilaian terhadap kebijakan pemerintah yang akan diberlakukan atau yang telah diinstitusionalisasi secara bebas dan aktif melalui fasilitas email

atau *mailing list,* 2) pencarian data dan informasi yang dibutuhkan untuk proses penunjang aktivitas sehari - hari dari sejumlah website yang dimiliki pemerintah, dan 3) mengikuti beragam dialog atau *public hearing* yang dilakukan secara *online* melalui internet

Keenam potensi e-government tersebut dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan *good governance, yaitu* menciptakan penyelenggaraan negara yang solid, bertanggung jawab, efektif dan efisien, serta menjaga keserasian interaksi yang konstruktif di antara domain negara, sektor swasta, dan masyarakat (Nico, 2007; Kasiyanto, 2007; Lele, 2010).

Penelitian yang dilakukan Prawoto (2007) dan Noor (2010) menyatakan bahwa e-government dapat dioptimalkan untuk memberikan layanan publik yang berkualitas terutama dalam pendaftaran siswa baru (PSB) secara online, layanan KTP, dan e-procurement. Dari tiga jenis layanan tersebut, secara kualitatif, yang memiliki kualitas baik adalah PSB online dan e-procurement. Sementara yang layanan KTP bermedia e-government masih belum optimal. Afriani dan Wahid (2007) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa e-government dapat digunakan untuk memberikan layanan keterbukaan informasi serta dapat meningkatkan kualitas kepedulian pemerintah terhadap stakeholder (71,76%), efektivitas dan efisiensi (67,53%), tingkat partisipasi masyarakat (60,04%), transparansi (54,01%), dan akuntabilitas (73,14%).

Dalam perspektif pelayanan publik, berkualitas tidaknya e-government yang dikelola pemerintah dapatlah diukur berdasarkan kepuasan pengguna (user), yaitu masyarakat. *Pendapat* Goetsch dan Davis yang dirujuk Tjiptono (2003) memberikan definisi kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Hal ini menandaskan bahwa kualitas adalah persesuaian standar yang terus berlaku baik proses, produk, maupun sumber daya manusia.

Kualitas merupakan fenomena yang multidimensi dalam menjaga mutu Wijono (1997:236). Terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dalam dimensi website, Parasuraman (2005) mengembangkan skala kualitas layanan online menjadi sebelas. Pertama, *reliability* atau kehandalan yaitu realisasi program dari layanan ketanggapan yaitu respon cepat dan kemampuan untuk membantu konsumen ketika mengalami permasalahan ataupun menyampaikan pertanyaan. Kedua, *acces* yaitu kemudahan untuk menemukan situs secara cepat dan kedekatan untuk mendapatkan lokasi institusi ketika dibutuhkan. Ketiga, *fleksibility* yaitu pilihan dalam cara membayar, mengirimkan, membeli, mencari, dan mengembalikan item. Keempat, *ease of navigation*/kemudahan untuk mencari yaitu fungsi pencarian yang memudahkan dan mengizinkan konsumen untuk berselancar dari halaman ke halaman situs secara mudah dan cepat. Kelima, *efficiency* (efisiensi) yaitu situs mudah untuk digunakan, terstruktur dengan baik, dan berisi informasi yang dibutuhkan konsumen atau masyarakat sebagai masukan. Keenam, *assurance/trust* (jaminan atau kepercayaan) yaitu kemampuan untuk memberikan jaminan kepercayaan dan kebenaran informasi yang disajikan melalui website. Ketujuh, keamanan atau privasi (security/privacy) yaitu tingkat keamanan dan perlindungan yang diberikan website kepada masyarakat sebagai konsumen terhadap informasi yang bersifat *privacy*. Artinya, informasi pribadi yang dimiliki konsumen tidak dipublikasikan kepada website lainnya, melindungi keadaaan tanpa nama, dan menyediakan persetujuan yang diberitahukan. Keamanan di lain pihak dapat melibatkan perlidungan terhadap risiko penipuan ataupun kehilangan

informasi lainnya. Kedelapan, *price of knowledge* (pengetahuan tentang harga) yaitu tingkatan yang memungkinkan pelanggan menentukan harga pengiriman, harga total, dan harga komparatif selama proses transaksi. Kesembilan, *site aesthetics* (estetika situs) yaitu tampilan dari situs harus menarik baik dari segi tata warna, letak, tipe dan ukuran mencetak, jumlah gambar foto, grafik, dan animasi. Kesepuluh, customization atau personalization yaitu kemudahan yang diberikan situs dalam memprioritaskan kebutuhan pelanggan secara individual.

Loiacono (2002) mengembangkan skala dimensi e-service quality menjadi empat belas dan dikenal sebagai *website quality (webqual)*. Keempat belas dimensi tersebut dapat diklasifikasikan menjadi lima tingkatan website, yaitu kemudahan dalam penggunaan (ease of use), kemanfaatan (usefulness), tampilan website (entertainment), hubungan yang saling melengkapi (relationship complementary), dan layanan kepada pelanggan (customer services).

Level pertama yaitu kemudahan. Kemudahan terdiri dari dua dimensi, yaitu halaman web yang didesain mudah untuk dibaca dan dipahami (ease of understanding) dan kemudahan dalam mengoperasikan dan pencarian informasi (intuitive operation).

Tingkatan kedua yaitu kemanfaatan. Kemanfaatan meliputi empat dimensi, yaitu ketersediaan informasi yang akurat dan relevan (information quality), kesesuaian informasi dengan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan/meningkatkan tugas (meets functional fit to–task), terdapat interaksi komunikasi antara konsumen dengan institusi (interactivity), terdapat keamanan dalam berkomunikasi serta kerahasiaan informasi pribadi (trust), dan terdapat respon atas permintaan ataupun interaksi melalui situs (response time).

Jenjang ketiga adalah tampilan website (entertainment). Tampilan website yaitu tampilan situs memiliki daya tarik baik dari segi tata warna, letak, tipe dan ukuran mencetak, jumlah gambar foto, grafik, dan animasi. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur adalah estetika website, desain situs yang kreatif dan unik, memiliki daya tarik yang dapat mempengaruhi emosional user dalam menggunakan website dan terlibat secara intens (sering).

Tingkatan keempat adalah relasi yang saling melengakapi. Indikator yang digunakan untuk mengukurnya adalah diizinkannya user untuk melakukan transaksi secara on-line, keuntungan relatif yang diperoleh user seperti berbiaya murah dan waktu yang relatif cepat, dan pencitraan di website juga memiliki kompatibel dengan pencitraan instansi pemerintah daerah di media lainnya.

Terakhir adalah website yang dikelola pemerintah dapat digunakan untuk memberikan pelayanan secara baik kepada masyarakat. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukurnya adalah terdapatnya respon terhadap pertanyaan pelanggan, komentar, dan umpan balik (customer services).

Dalam penelitian ini e-government didefinisikan sebagai pengelolaan teknologi komunikasi dan informasi oleh pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Sebagai bagian dari pelayanan publik, e-government yang berkualitas dapat dinilai dari persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan tentang mutu website pemerintah. Penilaian kualitas website tidak hanya saat pengalaman melakukan interaksi dengan website, tetapi juga interaksi setelah mendapatkan layanan.

Website pemerintah dalam penelitian ini. Keempat belas indikator tersebut adalah halaman web yang didesain mudah untuk

dibaca dan dipahami informasinya, mudah untuk dioperasikan dan cepat untuk mendownload/mencari informasi, keakuratan dan relevansi informasi yang tersedia, kesesuaian informasi dengan kebutuhan untuk meningkatkan kinerja, keamanan yang dirasakan oleh pengguna saat berkomunikasi dengan pemerintah serta perlindungan yang diberikan terhadap kerahasiaan informasi pribadi, adanya interaksi komunikasi antara pengguna dengan pemerintah, terdapatnya respon yang diberikan pemerintah terhadap permintaan informasi oleh pengguna melalui situs; estetika website, desain situs yang kreatif, inovatif, dan unik; memiliki daya tarik yang dapat mempengaruhi emosional user dalam menggunakan website dan terlibat secara intens (sering). Indikator selanjutnya adalah diizinkannya user untuk melakukan transaksi secara online, keuntungan relatif yang diperoleh user seperti berbiaya murah dan waktu yang relatif cepat, pencitraan secara konsisten baik melalui media website maupun media lainnya, dan terdapat layanan kepada masyarakat berupa respon terhadap pertanyaan masyarakat, komentar, dan umpan balik.

2.1.4. Pelayanan Publik

Terdapat empat belas indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Irsan, 2012).

Menurut Moenir (2001) 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. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direnecanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya menurut Moenir (2001), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Widodo, 2001) Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
    a. Prosedur/tatacarapelayanan.
    b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
    c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
    d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
    e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:
    a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang

berkaitan

b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Lebih lanjut Thoha (Widodo, 2001) mengatakan, secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi

tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

2.1.5. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. (Zeithaml, et.al, 1990).

Lebih lanjut Zeithaml mengatakan, tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Meneyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan. (Zeithaml, et.al, 1990)

2.1.6. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Ahmad dalam Siagian (1994) adalah :

1. Tidak dapat memilih konsumen.

2. Perencanaan dibatasi oleh peraturan.
3. Pertanggungjawaban yang kompleks.
4. Sangat teliti.
5. Semua tindakan dapat justifikasi.
6. Tujuan dan output sulit diukur dan ditentukan.

2.1.7. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*). Adapun dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (Sinambela, 2006). Selain itu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arief, 2007).

Menurut *American society for quality control* (Lupiyoadi, 2001) "Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik- karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten". Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2004) "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, and Berry (Rambat, 2001): "Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan

atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh".

Menurut Brown dalam Moenir (1995) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
4. *Responsiviness,* yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;
5. *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (1997) dalam bukunya "Prinsip- prinsip *Total Quality Service*,"yaitu:

1. Bukti langsung *(tangibles),* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan *(reliability)*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap *(responsiviness),* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan *(assurance),* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya

yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko tau keragu-raguan.

5. Empati *(empathy)*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Irsan (2012) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa *sub*-dimensi sebagai berikut (Zeithaml et.al. 1990):

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).
2. *Realibility* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara

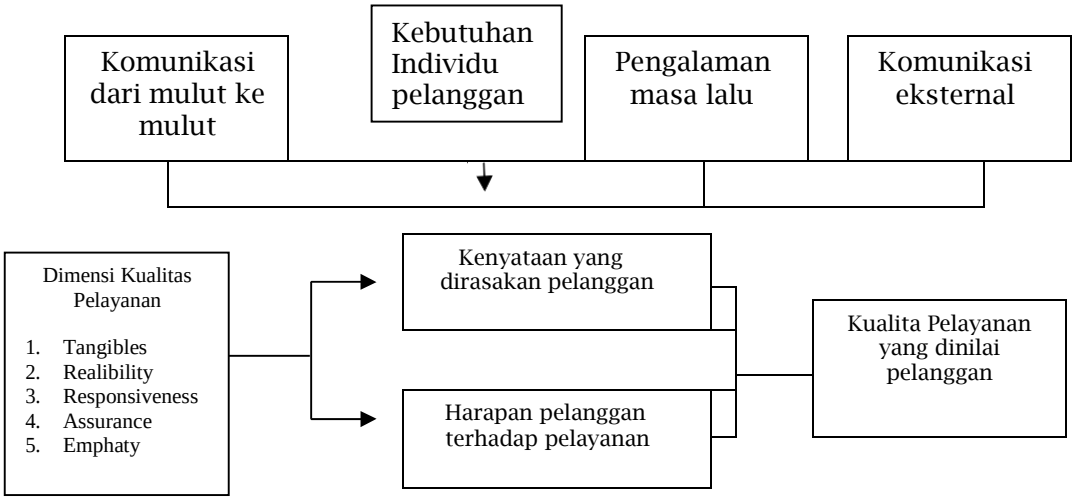
cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi responsiveness mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen, serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada kunsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat dihati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Apabila digambarkan penilaian konsumen pada kualitas pelayanan *(servqual)* adalah sebagai berikut:

Gambar 2

Ringkasan Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan



Sumber: Zethaml, dkk, 1990.

Servqual atau kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian *servqual* pada dimensi konsumen (*customer*). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh "orang-orang yang melayani" dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line servive*. Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataaan- kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Hasil penelitian Zethaml, dkk menggambarkan adanya 4 kesenjangan atau GAP tersebut.

Gap 1 disebut juga "ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan" *(not knowing what customers expect).* Gap ini

terjadi pada diemensi konsumen dengan dimensi manajemen tingkat atas. Faktor- faktor kunci yang menjadi penyebab adalah: 1) Perusahaan atau organisasi kurang orientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan konsumen, 2) Ketidakcukupan komunikasi ke atas, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat *front line service* dengan kemauan di tingkat atas *(miscommunication)*, 3) terlalu banyaknya tingkatan atau hierarki manajemen.

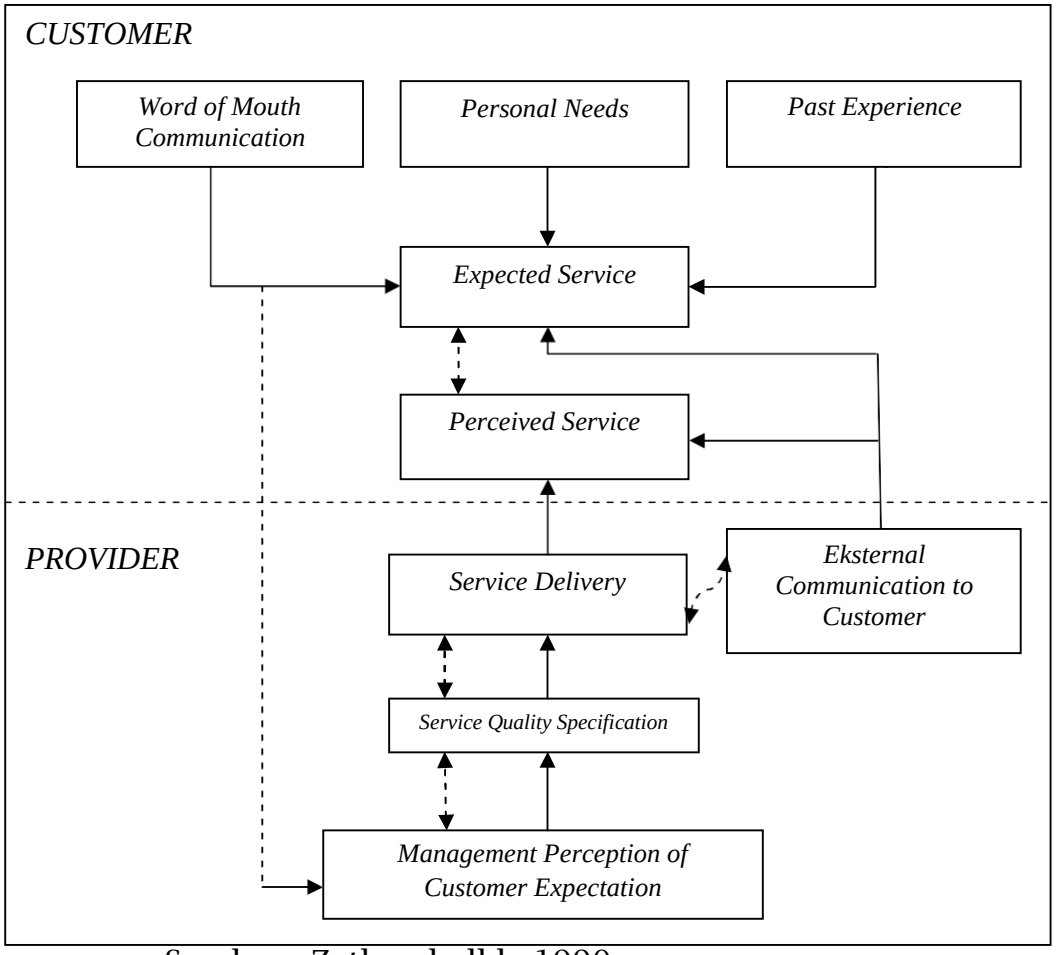
Gap 2 disebut sebagai "kesalahan standarisasi kualitas pelayanan" *(the wrong quality service standars).* Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab pada gap ini adalah: 1) komitmen pada manajemen belum memadai terhadap kualitas pelayanan, 2) persepsi mengenai ketidaklayakan, 3) tidak adanya standarisasi tugas, 4) tidak terdapatnya penentuan tujuan.

Gap 3 disebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan *(the service performance gap)*. Tidak terdapatnya spesifikasi atau suatu citra pelayanan yang khas pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada penyampaian pelayanan pada konsumen. Faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain: 1) ketidakjelasan peran *(role ambiguity)* atau kecendrungan yang menimpa pegawai pemberi pelayanan terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi tugas-tugas mereka, 2) konflik peran *(role conflict),* kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan, 3) ketidakcocokan antara pegawai dengan tugas yang dikerjakan, 4) ketidakcocokan antara teknologi dengan tugas yang dikerjakan, 5) ketidakcocokan sistem pengendalian atasan, 6) kekurangan pengawasan, dan 7) kekurangan kerja tim.

Gap 4 disebut sebagai ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan *(when promises do not match delivery).* Faktor- faktor kunci yang berperan sebagai Gap ini adalah: 1) Tidak memadainya komunikasi horizontal, 2) Kecenderungan memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan (muluk-muluk). Secara keseluruhan gap atau kesenjangan pada kedua dimensi *(customer dan provider)* digambarkan dalam skema sebagai berikut:

Gambar 3

Conceptual Model Of Service Quality



Sumber : Zethaml, dkk, 1990

Selain itu untuk menentukan kepuasan masyarakat juga terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini diuraikan sembilan unsur yang dijadikan dasar dalam mengukur survei kepuasan masyarakat (SKM) atas pelayanan yang disajikan pada suatu unit pemerintahan yang meliputi:

1) Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun

administratif.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan

pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kesembilan unsur tersebut kemudian dikonversi menjadi pertanyaan yang disampaikan kepada responden. Dengan teknik pengolahan yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi tersebut, maka akan muncul kategorisasi kinerja unit pelayanan yang disurvei. Metode inilah yang digunakan pada sektor publik di Indonesia untuk menilai Keputusan Warganegara (*citizen satisfaction*) atas suatu sajian pelayanan publik.

Bila diamati secara seksama kesembilan unsur tersebut mewakili dimensi kualitas pelayanan. Oleh karenanya, penelitian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebab operasionalisasi atas masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat dikembangkan secara fleksibel oleh peneliti untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan pada suatu instansi penyedia layanan publik. Selain itu, konteks pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat lebih mengarah pada kinerja suatu pelayanan bukan pada kualitas pelayanannya.

Dalam pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar Pelayanan (Ridwan dan Sudrajat, 2009:103) adalah ukuran

yang dibakukan dalam penyelenggraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi:

a) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan prasarana.

f) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

g) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

h) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan untuk faktor-faktor yang mendukung dalam peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut (Ridwan dan Sudrajat, 2009:23):

a) Faktor hukum, dimana peraturan perundang-undangan harus sesuai dengan kebutuhan

untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.

b) Faktor aparatur pemerintah, dimana aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik dan merupakan unsur yang bekerja di dalam praktik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c) Faktor sarana, dimana penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan lancar dan baik tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukung. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup.

d) Faktor masyarakat, dimana pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui hukum.

e) Faktor kebudayaan, dimana kebudayaan merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat.

2.2. TINJAUAN KEBIJAKAN

2.2.1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Keberadaan pedoman umum untuk menyusun survei kepuasaan masyarakat adalah bagian dari upaya untuk menciptakan objektifitas pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat, terutama dalam kerangkan otonomi daerah. amanat konstitusi dan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang telah memberikan kewenangan kepada daerah untuk menjalankan urusannya pemerintahan daerah secara mendiri, menunjukan bahwa daerah dituntut untuk mampu mengembangkan kapasitas daerah, sehingga orientasi pembangunan daerah dapat dilakanskana secara maksimal oleh pemerintah daerah.

2.2.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Nilai-nilai otonomi daerah yang ditansformasi kedalam kewenangan daerah menjadi landasan bagi pemerintah daerah untuk membangun sistem dalam pemerintahan daerah yang berlandaskan kepada sistem pemerintahan daerah yang beroreantasi kepada pelayanan publik (public service). Pelayanan publik sebagai bagian dari upaya untuk menciptakan good gavernance, maka perlu adanya sistem yang terpadu, sehingga sistem tersebut dapat memberikan pelayanan yang bersifat maksimal terhadap masyarakat didasarkan kepada standar-standar pelayanan minimal sesuai dengan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan PP Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam ketentuan Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Standar pelayanan, komponen yang terdapat dalam standar palayanan minimum adalah:

1. Dasar hukum,
2. Persyaratan,
3. Sistem, mekanisme, prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;

6. Produk layanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana komponen-komponen tersebut memberikan batasan yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga pelayanan tersebut dapat bersifat maksimal terhadap masyarakat.

2.2.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan perubahan atas

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan.

Dalam peraturan ini dijelaskan bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan dalam peraturan ini mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks sampai pada penyusunan dan pelaporan hasil.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur di dalam peraturan ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

BAB III

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kajian ini merupakan survei tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil survei berupa angka-angka yang akan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Hasil analisis juga dilengkapi dengan data kuantitatif. Sesuai dengan tujuan survei yang telah dipaparkan, maka kegiatan ini menggunakan rancangan atau desain deskriptif kuantitatif yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat terhadap layanan keterbukaan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

3.1. Lokasi dan Obyek Survei Kepuasan Masyarakat

Lokasi kajian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 ini berlokasi di Kabupaten Sidoarjo dengan subyek Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo sebagai instansi pelayanan publik. Sedangkan, obyek penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Sidoarjo khsuusnya yang telah melakukan pengaduan terhadap pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Beberapa responden tersebut diantaranya pegawai swasta, mahasiswa, wiraswasta, guru, serta beberapa PNS pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis. Sedangkan data kualitatif berupa informasi melalui hasil wawancara, diskusi, ataupun observasi secara langsung yang dideskripsikan dalam kalimat verbal.

3.2.2. Sumber Data

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo yang dijadikan sampel. Selain kuesioner data, juga diambil dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang ada di lokasi survei.

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan kajian penelitian ini.

3.3. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini kemudian akan melalui proses *collecting*, tabulasi dan analisis data survei.

3.3.1. Pengumpulan data

Responden dipilih secara acak *(purposive sampling)* yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, diambil sampel 450 orang responden yang ditentukan melalui penghitungan dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q \}$$

dimana:

S = jumlah sampel

2 = lambda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bias 1%, 5%, 10%

N = populasi, P (populasi menyebar normal) =

Q = 0,5 d 0,0

3.3.2. Pengolahan Data

Pengolahan data pada Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan pengukuran Skala Likert yang mana setiap pertanyaan survei masing-masing diberi unsur nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadp penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

3.4. Variabel Pengukuran

Variabel Survei Kepuasan Masyarakat pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur meliputi:

1) Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3) Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh

proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Setelah pengodingan, data dianalisis dengan beberapa tahapan berikut : 1. Data yang terkoding ditingkatkan derajatnya dari data ordinal menjadi interval. Peningkatan data ordinal menjadi interval menggunakan Metode Succesive Interval. Langkah-langkahnya adalah 1) memperhatikan setiap butir, 2) untuk setiap butir tersebut tentukan berapa orang yang menjawab skor 1, 2, 3, 4, 5. yang disebut dengan frekuensi, 3) setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi, 4) menentukan proporsi komulatif, 5) dengan menggun akan tabel distribusi normal, hitung nilai z untuk setiap proporsi komulatif yang diperoleh, 6) menentukan nilai densitas untuk setiap nilai z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas), 7) menentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$NS = \frac{\text{(Densitas Kelas Sebelumnya)} - \text{(Density Kelas)}}{\text{(Peluang Kumulatif Kelas)} - \text{(Peluang Kumulatif Kelas Sebelumnya)}}$$

8) menentukan nilai transformasi dengan menggunakan rumus Y = NS + [1+ NSmin] 2. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Keterbukaan Layanan Informasi Publik sebagai berikut:

a. Mencari Indeks setiap prinsip pelayanan (IKIPi)

- Indeks setiap prinsip pelayanan (IKIPi) didapatkan dengan cara menjumlahkan setiap variabel masing-masing prinsip dimana, i = prinsip-prinsip pelayanan informasi publik

- Indeks setiap prinsip KIP, menggunakan formulasi sebagai berikut:

$$\text{IKIPi} \ \frac{\text{skor hasil hitung i}}{\text{skor ideal i}} \ \text{X } 100\%$$

b. Mencari Indeks Pelayanan Keterbukaan dan Informasi Publik

Indeks KIP merupakan agregat dari nilai indeks setiap prinsip Keterbukaan dan Informasi Publik (IKIPi). Dalam hal ini formulasi indeks KIP dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{IKIP} = (\text{IKIPi1} + \text{IKIPi2} + \text{IKIPi 3} + \text{IKIPi4} + \text{IKIPi5} + x) \ \frac{1}{u}$$

dimana:

IKIPi = indekssetiap prinsip IKIP
U = jumlah unsur yang ada
X = unsur yang ke-.....

Selanjutnya, disusun ke dalam kuesioner dengan beberapa item pertanyaan, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 5. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

3.6. Hasıl Pengujıan Valıdıtas Dan Relıabılıtas Data

Pengujian validitas dan reliabilitas data dalam kajian survei kepuasan masyarakat terhadap layanan keterbukaan dan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 dilakukan pada tiga unsur utama diantaranya kualitas informasi publik; *e-government* Kabupaten Sidoarjo; dan Layanan Informasi Publik *Helpdesk*.

Pada unsur kualitas informasi publik menunjukkan bahwa hasil pengujian *reliability statictics* menunjukkan sangat reliabel. Selanjutnya, dilakukan hasil pengujian validitas yang terdiri dari dua puluh variabel yang menunjukkan valid. Dua puluh variabel tersebut diantaranya Informasi memiliki manfaat bagi Anda ataupun organisasi; Informasi memiliki kebaruan dan up to date; Anda sangat sering berkunjung ke website pemerintah Sidoarjo untuk mendapatkan informasi; Informasi yang disediakan memiliki periode waktu lampau, sekarang, dan yang akan datang; Informasi

yang tersedia sangat akurat kebenarannya; Informasi yang tersedia sesuai kebutuhan dan kepentingan; Informasi yang disediakan sangat lengkap; Informasi yang tersedia hanya yang umumnya dibutuhkan oleh organisasi/masyarakat; Cakupan informasi yang tersedia sangat luas; Informasi yang tersedia menunjukkan adanya kemajuan; Informasi yang tersedia menunjukkan adanya penyelesaian kegiatan; Informasi yang tersedia mudah dipahami dengan jelas; Informasi yang disampaikan secara terinci dan ringkas; Informasi disusun secara berurutan; Informasi disajikan dalam bentuk narasi; Informasi disajikan dalam bentuk grafik; Informasi disajikan dalam bentuk tabel; Informasi tersedia dalam bentuk full text pdf /ms word; Informasi tersedia dalam bentuk full text ms. Word; serta Informasi tersedia dalam bentuk tampi-lan video. Berdasarkan hasil pengujian diatas, dapat dilihat melalui tabel 4. dan tabel 5. berikut.

Tabel 4.

Reliability Statistics Kualitas Informasi Publik

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.962	20	Sangat Reliabel

Tabel 5.
Hasil Pengujian Validitas Kualitas Informasi Publik di Kabupaten Sidoarjo

PERNYATAAN	R KRITIS	Corrected Item-Total Correlation	KETERANGAN
1) Informasi memiliki manfaat bagi Anda ataupun organisasi	0,30	.706	Valid
2) Informasi memiliki kebaruan dan up to date	0,30	.726	Valid
3) Anda sangat sering berkunjung ke website pemerintah Sidoarjo untuk mendapatkan informasi	0,30	.588	Valid
4) Informasi yang disediakan memiliki periode waktu lampau, sekarang, dan yang akan dating	0,30	.775	Valid
5) Informasi yang tersedia sangat akurat kebenarannya	0,30	.764	Valid
6) Informasi yang tersedia sesuai kebutuhan dan kepentingan	0,30	.753	Valid
7) Informasi yang disediakan sangat lengkap	0,30	.759	Valid
8) Informasi yang tersedia hanya yang umumnya dibutuhkan oleh organisasi/masyarakat	0,30	.722	Valid
9) Cakupan informasi yang tersedia sangat luas	0,30	.778	Valid
10) Informasi yang tersedia menunjukkan adanya kemajuan	0,30	.806	Valid
11) Informasi yang tersedia menunjukkan adanya penyelesaian kegiatan	0,30	.755	Valid
12) Informasi yang tersedia mudah dipahami dengan jelas	0,30	.799	Valid
13) Informasi yang disampaikan secara terinci dan ringkas	0,30	.761	Valid
14) Informasi disusun secara berurutan	0,30	.789	Valid
15) Informasi disajikan dalam bentuk narasi	0,30	.781	Valid
16) Informasi disajikan dalam bentuk grafik	0,30	.758	Valid
17) Informasi disajikan dalam bentuk tabel	0,30	.724	Valid
18) Informasi tersedia dalam bentuk full text pdf /ms word	0,30	.731	Valid
19) Informasi tersedia dalam bentuk full text ms. word	0,30	.745	Valid
20) Informasi tersedia dalam bentuk tampi-lan video	0,30	.625	Valid

Sumber: Pengolahan Data 2021

Pada unsur *e-government* Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa hasil pengujian *reliability statictics* menunjukkan sangat reliabel. Selanjutnya, dilakukan hasil pengujian validitas yang terdiri dari dua puluh enam variabel yang menunjukkan valid. Dua puluh variabel tersebut diantaranya Halaman web yang didesain mudah untuk dibaca dan dipahami informasinya; Halaman web yang didesain mudah untuk dipahami informasinya; Mudah untuk dioperasikan; Cepat untuk didownload informasinya; Informasi yang tersedia sangat akurat; Informasi yang tersedia sangat relevan; Informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan; Saat berkomunikasi dengan pemerintah terasa keamanannya; Terdapat perlindungan kerahasiaan identitas pribadi; Terdapat interaksi komunikasi antara pengguna dengan pemerintah melalui website; Pemerintah memberikan respon terhadap permintaan informasi oleh pengguna melalui website; Pemerintah memberikan respon terhadap penyampaian informasi oleh pengguna melalui website; Website memiliki estetis; Website didesain dengan kreatif; Website didesain dengan inovatif; Website didesain dengan unik; Website memiliki daya tarik bagi pengguna untuk sering berkunjung; Website dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara on-line; Website dapat digunakan untuk mengunduh dokumen; Website memberikan keuntungan yang rela-tif seperti berbiaya murah; Website digunakan untuk melakukan pencitraan pemerintah; Terdapat respon pemerintah terhadap per-mintaan informasi, pertanyaan, dan komentar masyarakat; Respon yang diberikan pemerintah melalui website dilakukan dengan cepat; Respon yang diberikan pemerintah melalui website dilakukan dengan pasti; Website memiliki link dengan media sosial: FB, Youtube, Twitter, Instagram; serta Website memiliki link dengan mitra media. Berdasarkan hasil pengujian diatas, dapat dilihat melalui tabel 6. dan tabel 7. berikut.

Tabel 6.

Reliability Statistics *e-Government* Kabupaten Sidoarjo

Cronbach's Alpha	N of Items	KETERANGAN
.968	26	Sangat Reliabel

Tabel 7.

Hasil Pengujian *e-Government* Kabupaten Sidoarjo

Pernyataan	R Kritis	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1) Halaman web yang didesain mudah untuk dibaca dan dipahami informasinya	0,30	.770	Valid
2) Halaman web yang didesain mudah untuk dipahami informasinya	0,30	.703	Valid
3) Mudah untuk dioperasikan	0,30	.703	Valid
4) Cepat untuk didownload informasinya	0,30	.710	Valid
5) Informasi yang tersedia sangat akurat	0,30	.716	Valid
6) İnformasi yang tersedia sangat relevan	0,30	.740	Valid
7) İnformasi yang tersedia sesuai dengan ke-butuhan	0,30	.719	Valid
8) Saat berkomunikasi dengan pemerintah terasa keamanannya	0,30	.779	Valid
9) Terdapat perlindungan kerahasiaan identitas pribadi	0,30	.641	Valid
10) Terdapat interaksi komunikasi antara pengguna dengan pemerintah melalui website	0,30	.768	Valid
11) Pemerintah memberikan respon terhadap permintaan informasi oleh pengguna melalui website	0,30	.800	Valid
12) Pemerintah memberikan respon terhadap penyampaian informasi oleh pengguna melalui website	0,30	.760	Valid
13) Website memiliki estetis	0,30	.746	Valid
14) Website didesain dengan kreatif	0,30	.766	Valid
15) Website didesain dengan inovatif	0,30	.774	Valid
16) Website didesain dengan unik	0,30	.699	Valid

17) Website memiliki daya tarik bagi pengguna untuk sering berkunjung	0,30	.705	Valid
18) Website dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara on-line	0,30	.699	Valid
19) Website dapat digunakan untuk mengunduh dokumen	0,30	.733	Valid
20) Website memberikan keuntungan yang relatif seperti berbiaya murah	0,30	.658	Valid
21) Website digunakan untuk melakukan pencitraan pemerintah	0,30	.618	Valid
22) Terdapat respon pemerintah terhadap per-mintaan informasi, pertanyaan, dan komentar masyarakat	0,30	.733	Valid
23) Respon yang diberikan pemerintah melalui website dilakukan dengan cepat	0,30	.724	Valid
24) Respon yang diberikan pemerintah melalui website dilakukan dengan pasti	0,30	.741	Valid
25) Website memiliki link dengan media sosial: FB, Youtube, Twitter, Instagram	0,30	.625	Valid
26) Website memiliki link dengan mitra media	0,30	.713	Valid

Sumber: Pengolahan Data 2021

Pada unsur *e-government* Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa hasil pengujian *reliability statictics* menunjukkan reliabel. Selanjutnya, dilakukan hasil pengujian validitas yang terdiri dari sembilan variabel yang menunjukkan valid. Sembilan variabel tersebut diantaranya Kesantunan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan informasi; Penjelasan yang diberikan petugas pelayanan informasi; Kenyamanan saat melakukan permohonan informasi di unit Pelayanan Informasi Publik; Kemudahan persyaratan permohonan informasi public; Kesesuaian persyaratan pelayanan informasi dengan jenis pelayanannya; Keadilan/kesetaraan untuk mendapatkan pelayanan informasi dari unit Pelayanan Informasi Publik; Kewajaran biaya fotokopi dokumen ketika meminta informasi; Ketepatan pelaksanaan jam operasional di unit pelayanan informasi; serta Respon yang diberikan petugas layanan informasi publik & pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian diatas, dapat dilihat melalui tabel 8. dan tabel 9. berikut.

Tabel 8.
Reliability Statistics Layanan Informasi Publik *Helpdesk* *(Face to Face)*

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.909	9	Sangat Reliabel

Tabel 9.

Kualitas Layanan Informasi melalui *Helpdesk (Face to Face)*

Pernyataan	R-Kritis	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1) Kesantunan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan informasi	0,30	.735	Valid
2) Penjelasan yang diberikan petugas pelayanan informasi	0,30	.717	Valid
3) Kenyamanan saat melakukan permohonan informasi di unit Pelayanan Informasi Publik	0,30	.716	Valid
4) Kemudahan persyaratan permohonan informasi publik	0,30	.736	Valid
5) Kesesuaian persyaratan pelayanan informasi dengan jenis pelayanannya	0,30	.627	Valid
6) Keadilan/kesetaraan untuk mendapatkan pelayanan informasi dari unit Pelayanan Informasi Publik	0,30	.734	Valid
7) Kewajaran biaya fotokopi dokumen ketika meminta informasi	0,30	.497	Valid
8) Ketepatan pelaksanaan jam operasional di unit pelayanan informasi	0,30	.708	Valid
9) Respon yang diberikan petugas layanan informasi publik & pengaduan masyarakat	0,30	.781	Valid

Sumber: Pengolahan Data

BAB 4
HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO

4.1. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

Salah satu dasar maupun tolak ukur dalam evaluasi/penilaian kinerja pelayanan instansi pemerintah daerah terhadap masyarakat dapat dilakukan melalui instrumen pengukuran survei kepuasaan masyarakat. Survei tersebut menjadi bagian dari responsif masyarakat melalui partisipasi aktif terhadap evaluasi kinerja pelayan publik. Kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan bentuk perbandingan antara harapan dari masyarakat dengan kebutuhan masyarakat oleh pelayan publik. Berdasar pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PAN-RB) No. 16 tahun 2014 Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yaitu, persyaratan sebagai syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; prosedur sebagai tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; biaya/Tarif merupakan

ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana diantaranya pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; perilaku pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan; maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; serta penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Indikator pada kajian pengukuran kepuasaan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo diatas dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen dalam penilaian hasil survei kepuasaan masyarakat. Kuesioner tersebut berupa pertanyaan-pertanyaan yang menunjukkan kepuasaan masyarakat pada setiap indikator ataupun prinsipnya oleh masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil pengukuran pada setiap instrumen menunjukkan nilai persepsi dari masyarakat melalui penilaian sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Berdasar pada pengukuran survei kepuasaan masyarakat diatas, maka akan diketahui nilai pada masing-masing prinsip yang disebutkan pada instrumen kuesioner. Kuesioner survei kepuasaan masyarakat berbasis elektronik yang dilakukan melalui pengisian pada laman online yang tersebar dan berbasis konvensional yang dilakukan melalui pengisian angket yang disebarkan dengan total 450 responden dengan kategori masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Hasil perhitungan pada kuesioner survei kepuasaan masyarakat terhadap layanan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dipaparkan dalam data frekuensi sebagai berikut:

4.2. Karakteristik Responden

Responden dari kegiatan survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo ini sejumlah 450 orang masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan karakteristiknya

menurut jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir dan usia responden dapat dipaparkan sebagai berikut:

4.2.1 Jenis Kelamin

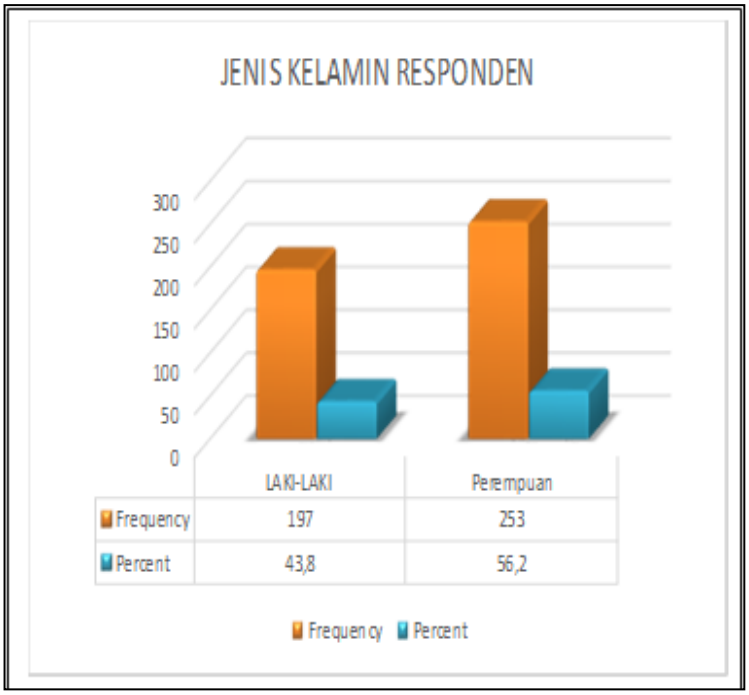
Karakteristik responden pada kegiatan survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi
Laki-laki	197
Perempuan	253
Total Responden	**450**

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

Pada tabel 4.2 dapat dilihat frekuensi responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki. Dimana responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 253 orang sedangkan responden laki-laki sejumlah 197 orang. Proporsinya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasar gambar diatas dapat diketahui bahwa proporsi responden wanita sebesar 56,2% sedangkan proporsi responden laki-laki sebesar 43,8%.

4.2.2. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden pada kegiatan survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo menurut tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

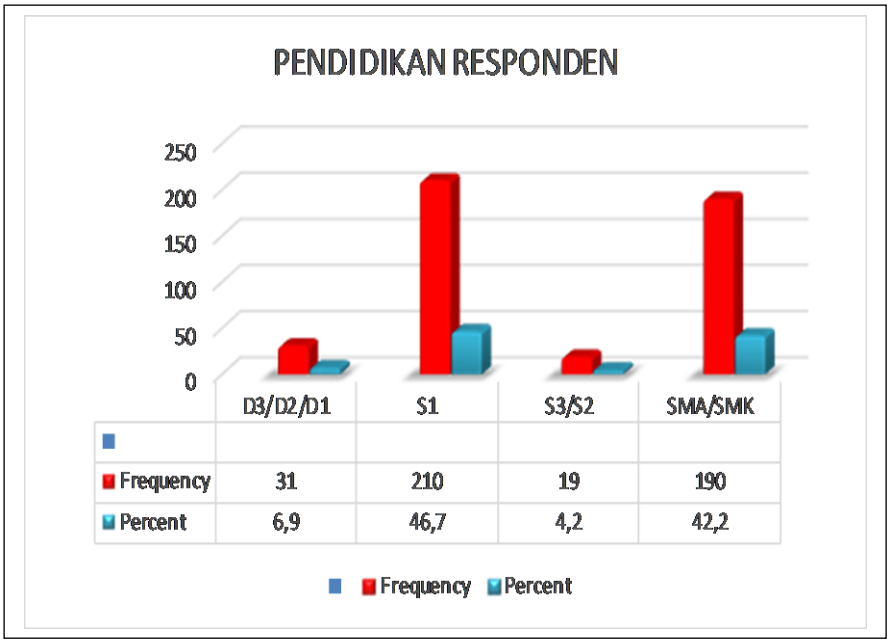
Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenis Pendidikan	Frekuensi
D3/D2/D1	31
S1	210
S2/S3	19
SMA/SMK	190
Total Responden	**450**

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

Pada tabel 4.3 dapat dilihat frekuensi responden dengan pendidikan terakhir S1 lebih banyak jika dibandingkan dengan responden dengan tingkat pendidikan terakhir lainnya. Dimana karakteristik responden pada kegiatan survey kepuasan masyarakat menurut pendidikan terakhir adalah dengan tingkat pendidikan D3/D2/D1 sejumlah 31 orang; dengan tingkat pendidikan S1 sejumlah 210 orang; dengan tingkat pendidikan S2/S3 sejumlah 19 orang; dan dengan tingkat pendidikan SMA/SMKsejumlah 190 orang. Proporsinya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasar gambar diatas dapat diketahui bahwa proporsi responden dengan tingkat pendidikan terakhir D3/D2/D1 sebesar 6,9%; responden dengan tingkat pendidikan terakhir S1 sebesar 46,7%; responden dengan tingkat pendidikan terakhir S3/S2 sebesar 4,2%; dan responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMk sebesar 42,2%.

4.2.3. Pekerjaan

Karakteristik responden pada kegiatan survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

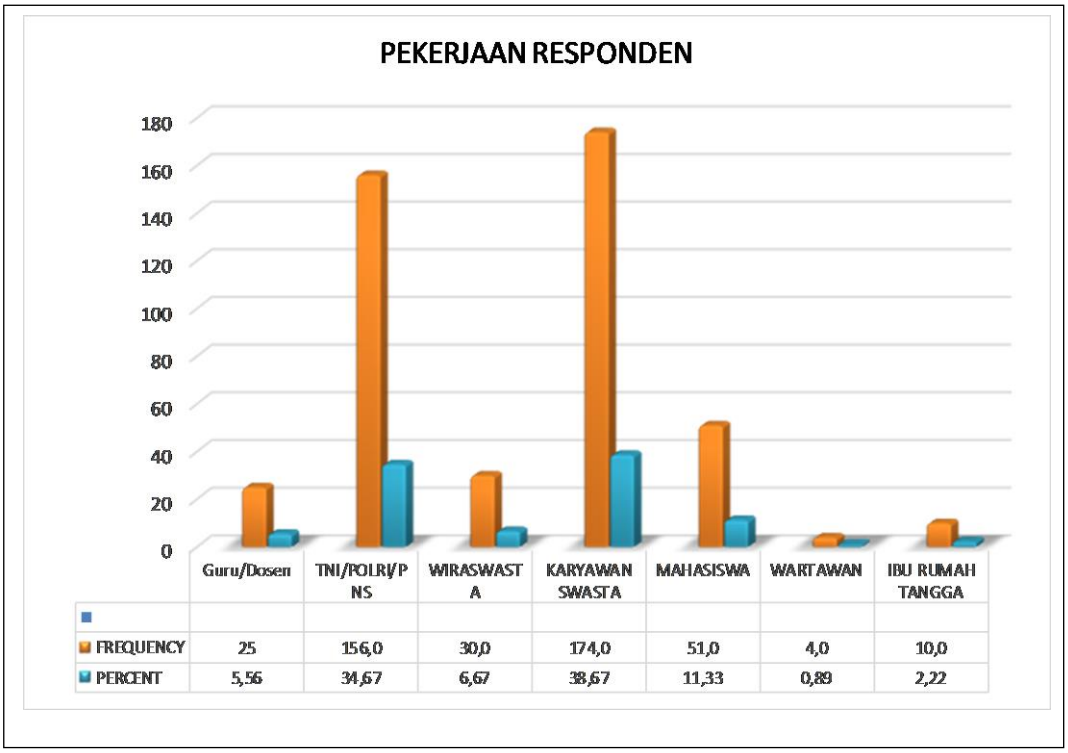
Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi
Guru/ Dosen	25
TNI/ POLRI/ PNS	156
Wiraswasta	30
Karyawan Swasta	174
Mahasiswa	51
Wartawan	4
Ibu Rumah Tangga	10
Total Responden	**450**

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

Pada tabel 4.4 dapat dilihat frekuensi responden dengan pekerjaan sebagai guru/ dosen sejumlah 25 orang; pekerjaan sebagai TNI/ POLRI/ PNS sejumlah 156 orang; pekerjaan sebagai wiraswasta sejumlah 30 orang; pekerjaan sebagai karyawan swasta sejumlah 174 orang; pekerjaan sebagai mahasiswa sejumlah 51 orang; pekerjaan sebagai wartawan sejumlah 4 orang; dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sejumlah 10 orang. Proporsinya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasar gambar diatas dapat diketahui bahwa proporsi responden dengan pekerjaan sebagai guru/ dosen sebesar 5,56%; pekerjaan sebagai TNI/ POLRI/ PNS sebesar 34,67%; pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 6,67%; pekerjaan sebagai karyawan swasta sebesar 38,67%; pekerjaan sebagai mahasiswa sebesar 11,33%; pekerjaan sebagai wartawan sebesar 0,89%; dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebesar 2,22%.

4.2.4. Usia

Karakteristik responden pada kegiatan survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika menurut usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

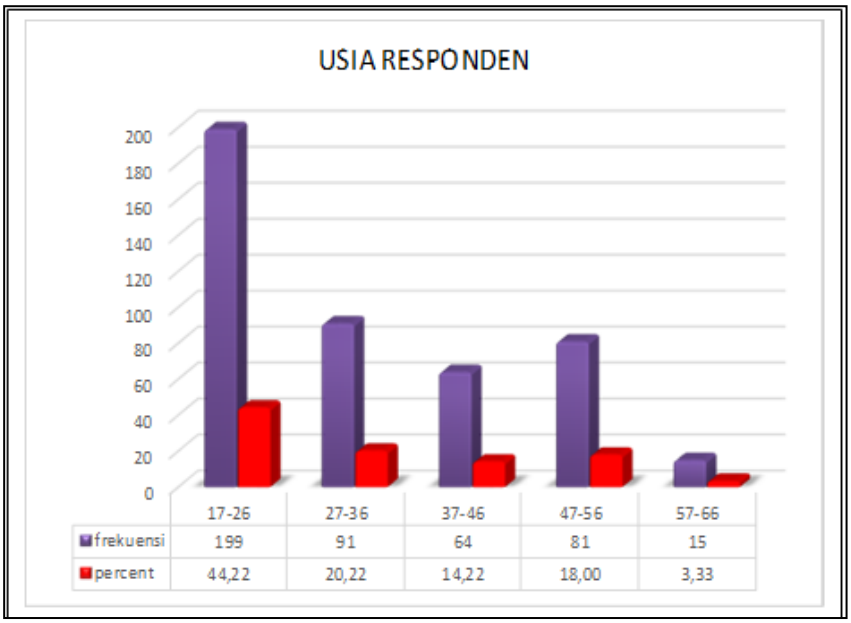
Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Frekuensi
17 - 26	199
27 - 36	91
37 - 46	64
47 - 56	81
57 - 66	15
Total Responden	**450**

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

Pada tabel 4.5 dapat dilihat frekuensi responden dengan rentang usia 17-26 tahun sejumlah 199 orang; usia 27-36 tahun sejumlah 91 orang; usia 37-46 tahun sejumlah 64 orang; usia 47-56 tahun sejumlah 81 orang; dan usia 57-66 tahun sejumlah 15 orang. Proporsinya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasar gambar diatas dapat diketahui bahwa proporsi responden dengan rentang usia 17-26 tahun sebesar 44,22%; usia 27-36 tahun sebesar 20,22%; usia 37-46 tahun sebesar 14,22%; usia 47-56 tahun sebesar 18%; dan dengan rentang usia 57-66 tahun sebesar 3,33%.

4.3. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021

Dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik melalui tiga unsur utama yaitu kualitas informasi publik; *e-government* Kabupaten Sidoarjo; dan Layanan Informasi Publik *Helpdesk*. Pada unsur kualitas informasi publik terdapat dua puluh variabel; unsur *e-government* Kabupaten Sidoarjo terdapat dua puluh enam variabel; dan unsur Layanan Informasi Publik *Helpdesk* terdapat Sembilan variabel. Berikut akan diuraikan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keterbukaan Komunikasi dan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 pada setiap unsurnya.

4.3.1. Unsur Layanan Informasi Publik *Helpdesk*

Survei kepuasaan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan informasi *helpdesk (face to face)* termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi SKM sebesar 88,39. Perhitungan tersebut dinilai dari sembilan unsur yaitu kesantunan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan informasi dengan

nilai konversi SKM sebesar 88,83; penjelasan yang diberikan petugas pelayanan informasi dengan nilai konversi SKM sebesar 90,11; kenyamanan saat melakukan permohonan informasi di unit Pelayanan Informasi Publik dengan nilai konversi SKM sebesar 89,17; kemudahan persyaratan permohonan informasi publik dengan nilai konversi SKM sebesar 90,00; kesesuaian persyaratan pelayanan informasi dengan jenis pelayanannya dengan nilai konversi SKM sebesar 88,67; keadilan/kesetaraan untuk mendapatkan pelayanan informasi dari unit Pelayanan Informasi Publik dengan nilai konversi SKM sebesar 90,06; kewajaran biaya fotokopi dokumen ketika meminta informasi dengan nilai konversi SKM sebesar 88,11; ketepatan pelaksanaan jam operasional di unit pelayanan informasi dengan nilai konversi SKM sebesar 88,89; dan respon yang diberikan petugas layanan informasi publik & pengaduan masyarakat dengan nilai konversi SKM sebesar 81,64. Berdasarkan sembilan variabel diatas, nilai tertinggi terdapat pada variabel penjelasan yang diberikan petugas pelayanan informasi dengan nilai konversi sebesar SKM 90,11 dengan kategori A yaitu sangat baik. Sedangkan, nilai terendah terdapat pada variabel respon yang diberikan petugas layanan informasi publik & pengaduan masyarakat dengan nilai konversi sebesar SKM 81,64 dengan kategori B yaitu baik. Data diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Variabel Layanan Informasi Publik *Helpdesk*

Variabel Layanan Informasi Publik *Helpdesk*	Skor	Rerata	IKM	Konversi
1. Kesantunan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan informasi	1599	3,55	88,83	A
2. Penjelasan yang diberikan petugas pelayanan informasi	1622	3,60	90,11	A
3. Kenyamanan saat melakukan permohonan informasi di unit Pelayanan Informasi Publik	1605	3,57	89,17	A
4. Kemudahan persyaratan permohonan informasi publik	1620	3,60	90,00	A
5. Kesesuaian persyaratan pelayanan informasi dengan jenis pelayanannya	1596	3,55	88,67	A
6. Keadilan/ kesetaraan untuk mendapatkan pelayanan informasi dari unit Pelayanan Informasi Publik	1621	3,60	90,06	A
7. Kewajaran biaya foto kopi dokumen ketika meminta informasi	1586	3,52	88,11	B
8. Ketepatan pelaksanaan jam operasional di unit pelayanan informasi	1600	3,56	88,89	A
9. Respon yang diberikan petugas layanan informasi publik & pengaduan masyarakat	1469,5	3,27	81,64	B
Rerata	**1590,9**	**3,54**	**88,39**	**A**

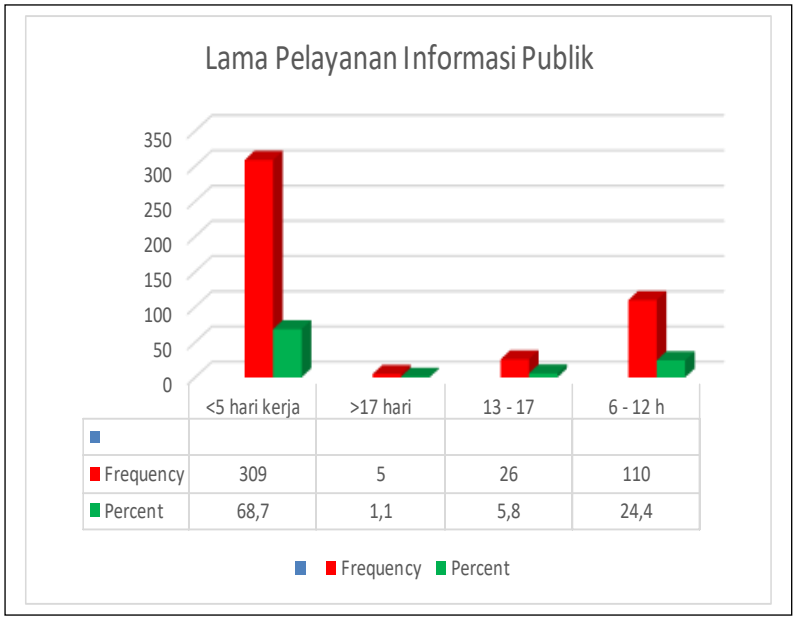
Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

Layanan informasi *helpdesk (face to face)* dapat diukur dari beberapa aspek diantaranya lama waktu layanan informasi; sistem layanan yang disukai responden; dan alasan sistem layanan

informasi. Lama waktu layanan informasi ditunjukkan dari pengukuran pada range waktu < 5 hari kerja sampai dengan >17 hari kerja; sistem layanan yang disukai responden ditunjukkan dari penilaian terhadap pelayanan melalui datang secara langsung, online (melaui e-mail atau *contact us* website diskominfo) dan telepon; serta alasan penggunaan sistem layanan informasi ditunjukkan dari penilaian melalui dapat langsung bertemu dengan petugas pelayanan, cepat, mudah, dan murah, serta lebih efektif dan efisien. Hasil pengukuran pada setiap aspek diatas dapat dilihat pada perincian sebagai berikut:

4.3.1.1. Lama waktu layanan informasi

Lama waktu layanan informasi yaitu jangka waktu proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat digambarkan sebagai berikut:

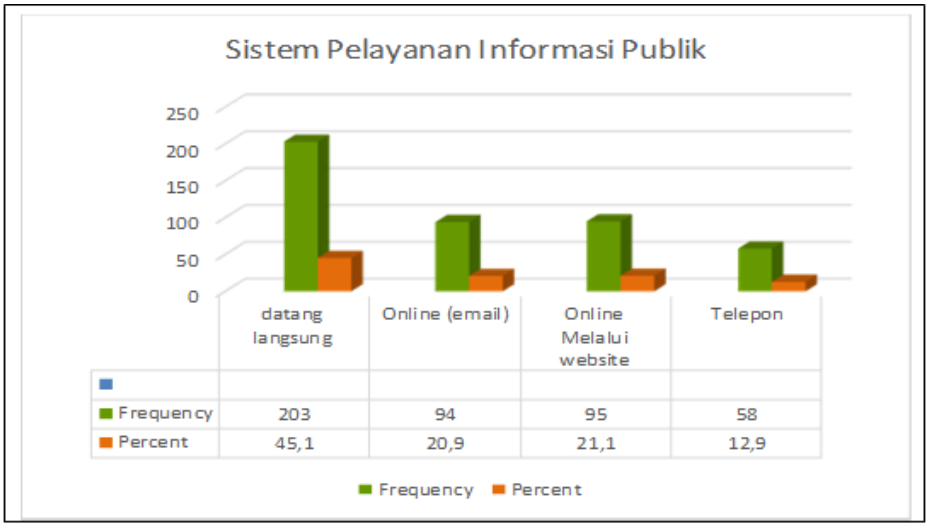


Gambar 8
Lama Waktu Pelayanan Informasi Publik

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa lama waktu layanan informasi pada Survei Kepuasan Masyarakat yaitu <5 hari kerja sejumlah 309 orang; >17 hari kerja sejumlah 5 orang; 13-17 hari kerja sejumlah 26 orang; dan 6-12 hari kerja sejumlah 110 orang. Persentase lama waktu layanan informasi pada survei kepuasan masyarakat yaitu <5 hari kerja sebesar 68,7% orang; >17 hari kerja sebesar 1,1% orang; 13-17 hari kerja sebesar 5,8% orang; dan 6-12 hari kerja sebesar 24,4% orang.

4.3.1.2. Sistem Layanan yang Disukai Responden

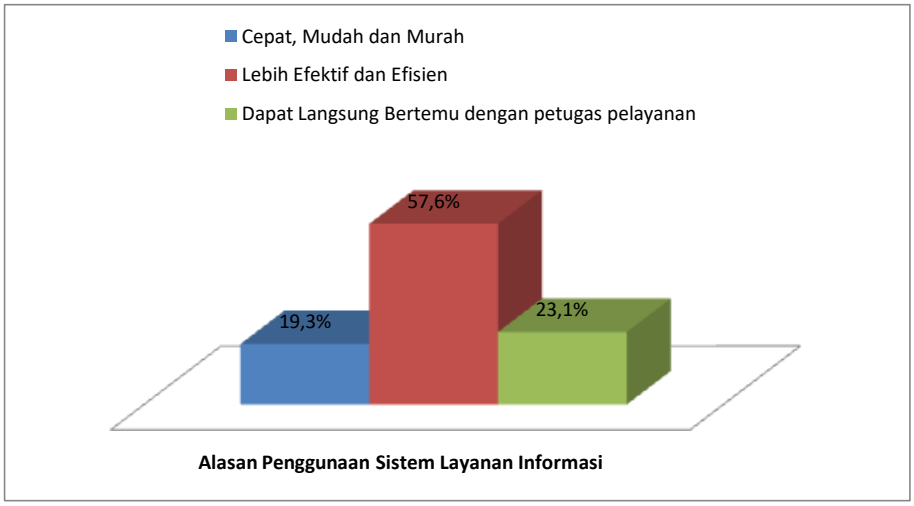
Sistem layanan yang disukai responden pada survei kepuasan masyarakat yaitu datang langsung sejumlah 203 orang; online (melalui e-mail) sejumlah 94 orang; online menu (*contact us* di website Diskominfo) sejumlah 95 orang; dan telepon sejumlah 58 orang. Persentase proporsi sistem layanan yang disukai responden pada Survei Kepuasan Masyarakat yaitu datang langsung sebesar 45,1%; online (melalui e-mail) sebesar 20,9%; online menu (*contact us* di website Diskominfo) sebesar 21,1%; dan telepon sebesar 12,9%. Data diatas dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 9
Sistem Layanan yang Disukai Responden

4.3.1.3. Alasan Penggunaan Sistem Layanan Informasi

Masing-masing memiliki alasan tersendiri tentang penggunaan Sistem Layanan yang digunakan masyarakat dalam meminta informasi, yaitu efektif dan efisien. Selain efektif dan efisien, untuk yang datang langsung beralasan dapat bertemu langsung dengan petugasnya. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 10
Alasan Penggunaan Sistem Layanan Informasi

Berdasarkan gambar diatas maka dapat diketahui bahwa proporsi alasan dalam penggunaan sistem layanan informasi pada Survei Kepuasan Masyarakat yaitu dapat langsung bertemu dengan petugas pelayanan sebesar 23,1% orang; cepat, mudah dan murah sebesar 19,3% orang; serta lebih efektif dan efisien sebesar 57,6% orang.

4.3.2. Unsur Kualitas *E-Government* Kabupaten Sidoarjo

Survei kepuasaan masyarakat secara keseluruhan terhadap kualitas e-government Kabupaten Sidoarjo termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi SKM sebesar 89,46. Perhitungan tersebut dinilai dari dua puluh enam unsur yaitu Halaman web yang didesain mudah untuk dibaca dan dipahami informasinya dengan nilai konversi SKM sebesar 90,17; Halaman web yang didesain mudah untuk dipahami informasinya dengan nilai konversi SKM sebesar 90,39; Mudah untuk dioperasikan dengan nilai konversi SKM sebesar 89,67; Cepat untuk didownload informasinya dengan nilai konversi SKM sebesar 91,00; Informasi yang tersedia sangat akurat dengan nilai konversi SKM sebesar 89,50; Informasi yang tersedia sangat relevan dengan nilai konversi SKM sebesar 90,50; Informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan dengan nilai konversi SKM sebesar 90,83; Saat berkomunikasi dengan pemerintah terasa keamanannya dengan nilai konversi SKM sebesar 89,11; Terdapat perlindungan kerahasiaan identitas pribadi dengan nilai konversi SKM sebesar 90,44; Terdapat interaksi komunikasi antara pengguna dengan pemerintah melalui website dengan nilai konversi SKM sebesar 87,67; Pemerintah memberikan respon terhadap permintaan informasi oleh pengguna melalui website dengan nilai konversi SKM sebesar 84,83; Pemerintah memberikan respon terhadap penyampaian informasi oleh pengguna melalui website dengan nilai konversi SKM sebesar 85,44; Website memiliki estetis dengan nilai konversi SKM sebesar 91,89; Website didesain dengan kreatif dengan nilai konversi SKM sebesar 91,44; Website didesain dengan inovatif dengan nilai konversi SKM sebesar 90,61; Website didesain dengan unik dengan nilai konversi SKM sebesar 90,39; Website

memiliki daya tarik bagi pengguna untuk sering berkunjung dengan nilai konversi SKM sebesar 91,06; Website dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara on-line dengan nilai konversi SKM sebesar 85,06; Website dapat digunakan untuk mengunduh dokumen dengan nilai konversi SKM sebesar 92,22; Website memberikan keuntungan yang relatif seperti berbiaya murah dengan nilai konversi SKM sebesar 93,78; Website digunakan untuk melakukan pencitraan pemerintah dengan nilai konversi SKM sebesar 90,72; Terdapat respon pemerintah terhadap permintaan informasi, pertanyaan, dan komentar masyarakat dengan nilai konversi SKM sebesar 83,56; Respon yang diberikan pemerintah melalui website dilakukan dengan cepat dengan nilai konversi SKM sebesar 83,17; Respon yang diberikan pemerintah melalui website dilakukan dengan pasti dengan nilai konversi SKM sebesar 88,39; Website memiliki link dengan media sosial: FB, Youtube, Twitter, Instagram dengan nilai konversi SKM 92,06; Website memiliki link dengan mitra media dengan nilai konversi SKM 92,11. Berdasarkan dua puluh enam variabel diatas, nilai tertinggi terdapat pada variabel Website Memberikan Keuntungan Yang Relatif Seperti Berbiaya Murah dengan nilai konversi sebesar SKM 93,78 dengan kategori A yaitu sangat baik. Sedangkan, nilai terendah terdapat pada variabel Respon Yang Diberikan Pemerintah Melalui Website Dilakukan Dengan Cepat dengan nilai konversi sebesar SKM 83,17 dengan kategori B yaitu baik. Data diatas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7

Variabel Kualitas E-Government Kabupaten Sidoarjo

Variabel Kualitas *E-Government* Kabupaten Sidoarjo	Skor	Rerata	IKM	Konversi
1. Halaman web yang didesain mudah untuk dibaca dan dipahami informasinya	1623	3,61	90,17	A
2. Halaman web yang didesain mudah untuk dipahami informasinya	1627	3,62	90,39	A
3. Mudah untuk dioperasikan	1614	3,59	89,67	A
4. Cepat untuk didownload informasinya	1638	3,64	91,00	A
5. Informasi yang tersedia sangat akurat	1611	3,58	89,50	A
6. Informasi yang tersedia sangat relevan	1629	3,62	90,50	A
7. Informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan	1635	3,63	90,83	A
8. Saat berkomunikasi dengan pemerintah terasa keamanannya	1604	3,56	89,11	A
9. Terdapat perlindungan kerahasiaan identitas pribadi	1628	3,62	90,44	A
10. Terdapat interaksi komunikasi antara pengguna dengan pemerintah melalui website	1578	3,51	87,67	A
11. Pemerintah memberikan respon terhadap permintaan informasi oleh pengguna melalui website	1527	3,39	84,83	B
12. Pemerintah memberikan respon terhadap penyampaian informasi oleh pengguna melalui website	1538	3,42	85,44	B
13. Website memiliki estetis	1654	3,68	91,89	A
14. Website didesain dengan kreatif	1646	3,66	91,44	A
15. Website didesain dengan inovatif	1631	3,62	90,61	A
16. Website didesain dengan unik	1627	3,62	90,39	A

Variabel Kualitas *E-Government* Kabupaten Sidoarjo	Skor	Rerata	IKM	Konversi
17. Website memiliki daya tarik bagi pengguna untuk sering berkunjung	1639	3,64	91,06	A
18. Website dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara on-line	1531	3,40	85,06	B
19. Website dapat digunakan untuk mengunduh dokumen	1660	3,69	92,22	A
20. Website memberikan keuntungan yang relatif seperti berbiaya murah	1688	3,75	93,78	A
21. Website digunakan untuk melakukan pencitraan pemerintah	1633	3,63	90,72	A
22. Terdapat respon pemerintah terhadap permintaan informasi, pertanyaan, dan komentar masyarakat	1504	3,34	83,56	B
23. Respon yang diberikan pemerintah melalui website dilakukan dengan cepat	1497	3,33	83,17	B
24. Respon yang diberikan pemerintah melalui website dilakukan dengan pasti	1591	3,54	88,39	B
25. Website memiliki link dengan media sosial: FB, Youtube, Twitter, Instagram	1657	3,68	92,06	A
26. Website memiliki link dengan mitra media	1658	3,68	92,11	A
RERATA	**1610,308**	**3,58**	**89,46**	**A**

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

4.3.3. Unsur Kualitas Informasi Publik Kabupaten Sidoarjo

Survei kepuasaan masyarakat secara keseluruhan terhadap kualitas informasi publik Kabupaten Sidoarjo termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi kinerja sebesar 92,50. Perhitungan tersebut dinilai dari dua puluh unsur yaitu informasi memiliki manfaat bagi responden ataupun organisasi dengan nilai konversi kinerja sebesar 93,11; Informasi memiliki kebaruan dan

up to date dengan nilai konversi kinerja sebesar 93,06; responden sering berkunjung ke website pemerintah Sidoarjo untuk mendapatkan informasi dengan nilai konversi kinerja sebesar 94,22; informasi yang disediakan memiliki periode waktu lampau, sekarang, dan yang akan dating dengan nilai konversi kinerja sebesar 95,17; Informasi yang tersedia sangat akurat kebenarannya dengan nilai konversi kinerja sebesar 90,11; Informasi yang tersedia sesuai kebutuhan dan kepentingan dengan nilai konversi kinerja sebesar 91,39; Informasi yang disediakan sangat lengkap dengan nilai konversi kinerja sebesar 90,17; Informasi yang tersedia hanya yang umum-nya dibutuhkan oleh organisasi/masyarakat dengan nilai konversi kinerja sebesar 90,72; Cakupan informasi yang tersedia sangat luas dengan nilai konversi kinerja sebesar 91,50; Informasi yang tersedia menunjukkan ada-nya kemajuan dengan nilai konversi kinerja sebesar 93,00; Informasi yang tersedia menunjukkan adanya penyelesaian kegiatan dengan nilai konversi kinerja sebesar 92,17; Informasi yang tersedia mudah dipahami dengan jelas dengan nilai konversi kinerja sebesar 93,22; Informasi yang disampaikan secara terinci dan ringkas dengan nilai konversi kinerja sebesar 90,50; Informasi disusun secara berurutan dengan nilai konversi kinerja sebesar 93,78; Informasi disajikan dalam bentuk narasi dengan nilai konversi kinerja sebesar 94,50; Informasi disajikan dalam bentuk grafik dengan nilai konversi kinerja sebesar 94,50; Informasi disajikan dalam bentuk tabel dengan nilai konversi kinerja sebesar 95,33; Informasi tersedia dalam bentuk *full text pdf* dengan nilai konversi kinerja sebesar 91,83; Informasi tersedia dalam bentuk *full text ms word* dengan nilai konversi kinerja sebesar 91,39; Informasi tersedia dalam bentuk tampilan video dengan nilai

konversi kinerja sebesar 90,33. Berdasarkan dua puluh variabel diatas, nilai tertinggi terdapat pada variabel Informasi disajikan dalam bentuk tabel dengan nilai konversi sebesar SKM 95,33 dengan kategori A yaitu sangat baik. Sedangkan, nilai terendah terdapat pada variabel Informasi yang tersedia sangat akurat kebe-narannya dengan nilai konversi sebesar SKM 90,11 dengan kategori A yaitu sangat baik. Data diatas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8

Variabel Kualitas Informasi Publik

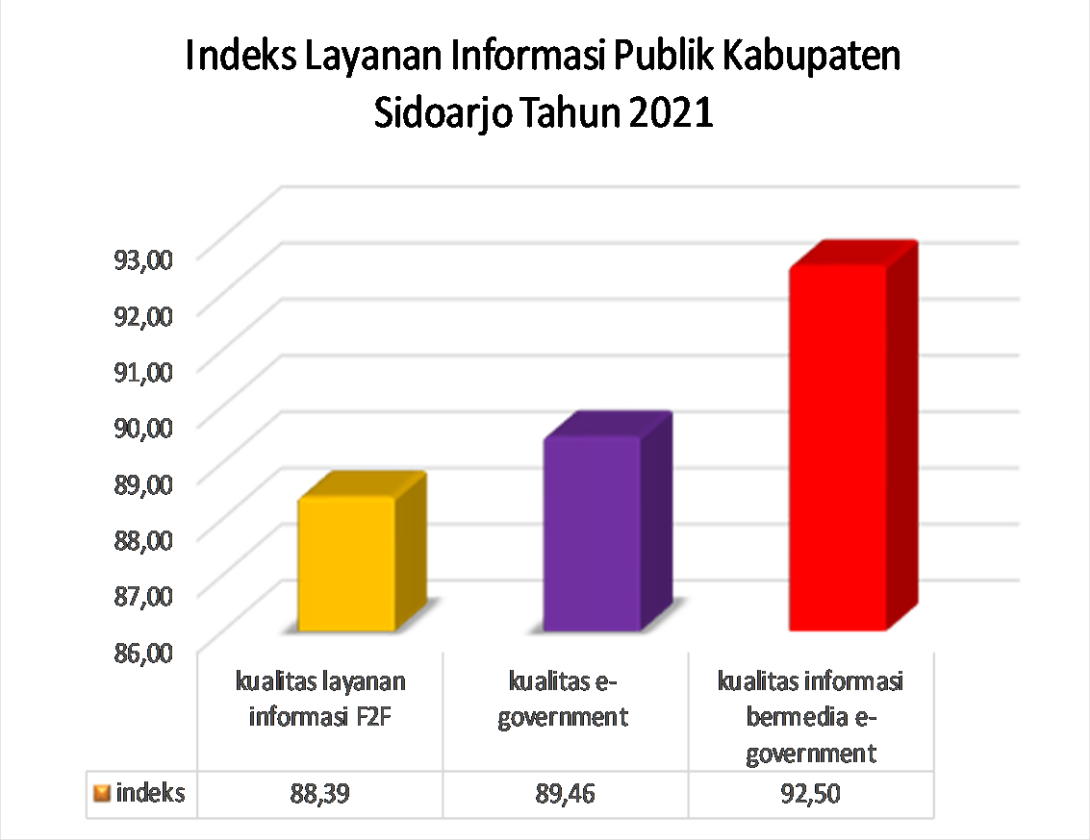
No.	Unsur Kualitas Informasi Publik	Skor	Rerata	IKM	Konversi
1.	Informasi memiliki manfaat bagi Anda atau-pun organisasi	1676	3,72	93,11	A
2.	Informasi memiliki kebaruan dan *up to date*	1675	3,72	93,06	A
3	Anda sering berkunjung ke website pemerintah Sidoarjo untuk mendapatkan informasi	1696	3,77	94,22	A
4	Informasi yang disediakan memiliki periode waktu lampau, sekarang, dan yang akan datang	1713	3,81	95,17	A
5	Informasi yang tersedia sangat akurat kebe-narannya,	1622	3,60	90,11	A
6.	Informasi yang tersedia sesuai kebutuhan dan kepentingan	1645	3,66	91,39	A
7.	Informasi yang disediakan sangat lengkap	1623	3,61	90,17	A
8.	Informasi yang tersedia umum-nya dibutuhkan oleh organisasi/masyarakat	1633	3,63	90,72	A
9.	Cakupan informasi yang tersedia sangat luas	1647	3,66	91,50	A

No.	Unsur Kualitas Informasi Publik	Skor	Rerata	IKM	Konversi
10.	Informasi yang tersedia menunjukkan ada-nya kemajuan	1674	3,72	93,00	A
11.	Informasi yang tersedia menunjukkan ada-nya penyelesaian kegiatan	1659	3,69	92,17	A
12.	Informasi yang tersedia mudah dipahami dengan jelas	1678	3,73	93,22	A
13.	Informasi yang disampaikan secara terinci dan ringkas	1629	3,62	90,50	A
14.	Informasi disusun secara berurutan	1688	3,75	93,78	A
15.	Informasi disajikan dalam bentuk narasi	1701	3,78	94,50	A
16	Informasi disajikan dalam bentuk grafik.	1701	3,78	94,50	A
17	Informasi disajikan dalam bentuk tabel.	1716	3,81	95,33	A
18.	Informasi tersedia dalam bentuk *full text pdf*	1653	3,67	91,83	A
19	Informasi tersedia dalam bentuk *full text ms word*	1645	3,66	91,39	A
20.	Informasi tersedia dalam bentuk tampilan video	1626	3,61	90,33	A
	RERATA	**1665,00**	**3,70**	**92,50**	**A**

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

Berdasarkan pengukuran pada tiga unsur kepuasaan masyarakat (SKM) terhadap layanan keterbukaan komunikasi dan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 termasuk dalam kategori **Sangat Baik (A)** dengan nilai konversi SKM gabungan sebesar **90,12**. Perhitungan tersebut dinilai dari tiga variabel yaitu Layanan Informasi Publik *Helpdesk* (*face to face*) dengan nilai konversi SKM sebesar 88,39; kualitas informasi *e-government* dengan nilai konversi SKM sebesar 89,46; kualitas informasi publik dengan nilai konversi SKM sebesar 92,50. Data diatas dapat dilihat pada tabel berikut.



Gambar 11

Indeks Layanan Informasi Publik Kabupaten Sidoarjo

4.4. Analisis Perbandingan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2018-2021

Perbandingan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2018-2021 menunjukkan bahwa pada tahun 2018 nilai SKM sebesar 81,23 dengan mutu pelayanan B yaitu kategori baik; meningkat pada tahun 2019 nilai SKM sebesar 84,17 dengan mutu pelayanan B yaitu kategori baik; meningkat pada tahun 2020 nilai SKM sebesar 88,34 dengan mutu pelayanan A yaitu kategori sangat baik; serta meningkat pada tahun 2021 dengan nilai SKM sebesar 90,12 dengan mutu pelayanan A yaitu kategori sangat baik. Data tersebut dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9

Perbandingan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2018-2021

NO.	TAHUN	NILAI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1	2018	81,23	B	Baik
2	2019	84,17	B	Baik
3	2020	88,34	A	Sangat Baik
4	2021	90,12	A	Sangat Baik

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

Dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik melalui tiga unsur utama yaitu kualitas informasi publik; *e-government* Kabupaten Sidoarjo; dan Layanan Informasi Publik *Helpdesk*. Pada unsur kualitas informasi publik terdapat dua puluh variabel; unsur *e-government* Kabupaten Sidoarjo terdapat dua puluh enam variabel; dan unsur Layanan Informasi Publik *Helpdesk* terdapat Sembilan variabel. Berikut akan diuraikan analisis perbandingan masing-masing unsur sejak tahun 2019-2021.

4.3.1. Analisis Perbandingan Unsur Kualitas Informasi Publik Tahun 2018-2021

Perbandingan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kulaitas informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2018-2021 menunjukkan bahwa pada tahun 2018 nilai SKM sebesar 75,17 dengan mutu pelayanan C yaitu kategori cukup; meningkat pada tahun 2019 nilai SKM sebesar 85,55 dengan mutu pelayanan B yaitu kategori baik; meningkat pada tahun 2020 nilai SKM sebesar 94,59 dengan mutu pelayanan A yaitu kategori sangat baik; serta menurun pada tahun 2021 dengan nilai SKM sebesar 92,50 dengan mutu pelayanan A yaitu kategori sangat baik. Data tersebut dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10

Perbandingan Unsur Kualitas Informasi Publik Tahun 2018-2021

NO.	TAHUN	NILAI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1	2018	75,17	C	Kurang Baik
2	2019	85,55	B	Baik
3	2020	94,59	A	Sangat Baik
4	2021	92,50	A	Sangat Baik

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

4.3.2. Analisis Perbandingan Unsur *e-government* Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018-2021

Perbandingan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur kualitas *e-government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2018-2021 menunjukkan bahwa pada tahun 2018 nilai SKM sebesar 78,10 dengan mutu pelayanan B yaitu kategori baik; pada tahun 2019 nilai SKM sebesar 87,48 dengan mutu pelayanan B yaitu kategori baik; meningkat pada tahun 2020 nilai SKM sebesar 88,66 dengan mutu pelayanan A yaitu kategori sangat baik; serta meningkat pada tahun 2021 nilai SKM sebesar 89,46 dengan mutu pelayanan A yaitu kategori sangat baik. Data tersebut dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.11

Perbandingan Unsur *e-government* Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018-2021

NO.	TAHUN	NILAI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1	2018	78,10	B	Baik
2	2019	87,48	B	Baik
3	2020	88,66	A	Sangat Baik
4	2021	89,46	A	Sangat Baik

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

4.3.3. Analisis Perbandingan Unsur Layanan Informasi Publik *Helpdesk* Tahun 2018-2021

Perbandingan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Layanan Informasi Publik *Helpdesk* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2018-2021 menunjukkan bahwa pada tahun 2018 nilai SKM sebesar 90,41 dengan mutu pelayanan A yaitu kategori sangat baik; menurun pada tahun 2019 nilai SKM sebesar 79,48 dengan mutu pelayanan B yaitu kategori baik; meningkat pada tahun 2020 nilai SKM sebesar 81,77 dengan mutu pelayanan B yaitu kategori baik; serta meningkat pada tahun 2021 dengan nilai SKM sebesar 88,39 dengan mutu pelayanan A yaitu kategori sangat baik. Data tersebut dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12

Perbandingan Unsur Layanan Informasi Publik *Helpdesk* Tahun 2018-2021

NO.	TAHUN	NILAI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1	2018	90,41	A	Sangat Baik
2	2019	79,48	B	Baik
3	2020	81,77	B	Baik
4	2021	88,39	A	Sangat Baik

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2021)

4.5. Respon dan Tanggapan Responden/Pengguna Layanan terhadap Kepuasaan Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021

Berdasarkan hasil survei kepuasaan masyarakat terhadap layanan keterbukaan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo tahun 2021 menunjukkan bahwa hasil rata-rata SKM yaitu 90,12 dengan kategori A yaitu sangat baik. Dalam perhitungan SKM tersebut telah dihitung secara kuantitatif berdasar pada rekapitulasi perhitungan pada kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan pada setiap unsur pengukuran survei kepuasaan masyarakat.

Berdasar pada rekapitulasi tanggapan masyarakat terhadap pelayanan informasi layanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo memberikan

beberapa respon positif maupun respon negatif. Beberapa respon positif tersebut diantaranya pelayanan publik sudah baik karena mampu untuk berinovasi dalam pelayanan publik; sudah baik tetapi harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi; akses wifi ditempat umum sudah ada namun jangkaunnya perlu diperluas; tampilan data informasi publik berbasis elektronik sudah bervariatif sehingga mudah dipahami oleh masyarakat; informasi layanan publik yang tersedia cukup lengkap, serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku. Sedangkan respon negatif dari hasil survei kepuasaan masyarakat diantaranya perlu adanya respon yang lebih cepat dari petugas layanan publik; perlu meningkatkan kedisplinan waktu layanan publik; perlu meningkatkan keramahan dari petugas layanan publik; serta perlu meningkatkan dan mengembangkan inovasi-inovasi layanan publik khususnya berbasis elektronik.

Beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diantaranya perlu adanya peningkatan pada responsivitas petugas layanan informasi publik khususnya pada pengaduan masyarakat sehingga, *trouble* pada masyarakat dapat teratasi dengan lebih cepat dan sigap; perlu keaktifan dalam menyediakan data pada layanan perlu meningkatkan keramahan dan kecekatan petugas layanan informasi pada layanan *helpdesk* sehingga, kepuasaan masyarakat dapat terpenuhi dengan optimal; serta perlu mempertahankan dan meningkatkan inovasi-inovasi pelayanan pemerintah daerah yang berbasis elektronik (*e-government*).

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kajian pengukuran SKM terhadap Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021 dilakukan melalui tiga unsur utama yaitu unsur layanan komunikasi dan informasi *help desk*; *e-government* Kabupaten Sidoarjo; dan kualitas informasi publik. Pada setiap indikator terdapat beberapa sub indikator yang menjadi pengukuran dalam penentuan nilai kepuasaan masyarakat. Hasil rekapitulasi pengukuran survei kepuasaan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo berdasarkan pada tiga indikator diatas, menunjukkan bahwa pada unsur layanan komunikasi dan informasi *help desk* nilai SKM sebesar 88,39 dengan kategori A yaitu sangat baik; unsur *e-government* Kabupaten Sidoarjo nilai SKM sebesar 89,46 dengan kategori A yaitu sangat baik; unsur kualitas informasi publik nilai SKM sebesar 92,50 dengan kategori A yaitu sangat baik. Sehingga, pada perhitungan rata-rata nilai SKM terhadap Keterbukaan dan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020 sebesar **90,12 dengan kategori A yaitu sangat baik**.

5.2. Rekomendasi

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021, maka rekomendasi yang dapat diberikan dalam survei ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu meningkatkan pemberian feedback/respon pada permintaan pengguna melalui media website.
2. Perlu meningkatkan pemberian respon yang cepat, tepat, dan pasti pada pengguna melalui media website
3. Perlu mempertahankan dan meningkatkan inovasi-inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*.
4. Kajian terhadap survei kepuasaan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo harus dilakukan secara berkala pada setiap tahunnya sebagai bahan evaluasi pelayanan aparatur daerah kepada masyarakat sehingga dapat digunakan acuan/dasar dalam peningkatan kualitas standar pelayanan.

REFERENSI

Atep, A. B. (2013). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media

Komputindo.Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, A Division.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasaan Masyarakat Unit Pelayanan Institusi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tjiptono, F. dan Diana, A. (2014). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F dan Chandra, G. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta Industri.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 tahun 2014 tentang Mekanisme Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di

Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 43 tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2016.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 62 tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 43 tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggran 2016.

Ratminto dan Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, L. P., dkk. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha, M. (2013). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang RI Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Zeithaml, V. A, (et.al). (1990). *Delivering Quality Services.*