



**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGINTEGRASIAN INFORMASI
MELALUI PUSAT INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Nur Vita Rahmawati

NIM : 14020114140115

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2018

HALAMAN PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nur Vita Rahmawati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114140115
3. Tempat / Tanggal Lahir : Blora, 29 September 1996
4. Program : S1 Reguler FISIP-UNDIP
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Jalan Halmahera No. 33C Blora

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

**Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian Informasi melalui Pusat Informasi
Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota
Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Agustus 2018

Pembuat Pernyataan;

Nur Vita Rahmawati

NIM.14020114140115

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian Informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Penyusun : Nur Vita Rahmawati

NIM : 14020114140115

Jurusan : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, Agustus 2018

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Sunarto, M. Si

NIP. 196607271992031001

Dosen Pembimbing

1. Titik Djumiarti, S. Sos.,M.Si

Dosen Penguji

1. Dr. Dra Ida Hayu Dwimawanti.,M.M

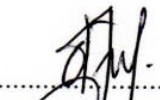
2. Dra. Margaretha Suryaningsih, M.Si

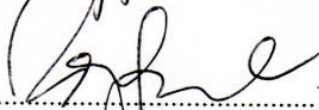
3. Titik Djumiarti, S.Sos.,M.Si

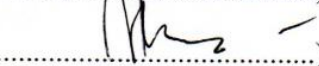


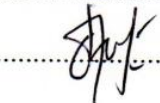
Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP.196105101989021002

()

()

()

()

HALAMAN MOTTO

من جدّ وجد

MAN JADDA WAJADA

BARANGSIAPA YANG BERSUNGGUH-SUNGGUH PASTI BERHASIL

وُسْعَهَا لِأَنْفُسَا الْأُهْيِكَا فُلَا

“Allâh tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Al-Baqarah: 2-286)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini khususnya untuk:

- 1. Kedua Orang tua saya, Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberi kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.*
- 2. Nizar Nur Rahman kakak tersayang yang selalu menyemangati saya tanpa henti.*
- 3. Seluruh keluarga besar yang selalu mendukung perjuangan*
- 4. Sahabat dan teman-teman yang selalu membantu saya selama proses penyusunan skripsi*
- 5. Almamater.*

ABSTRAKSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGINTEGRASIAN INFORMASI MELALUI PUSAT INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang efektivitas pelayanan pengintegrasian informasi melalui Pusat Informasi Publik (PIP) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Dalam kenyataan pelaksanaan pengintegrasian informasi di PIP yang dilakukan masih terdapat permasalahan yaitu tidak tepatnya waktu pemenuhan permohonan informasi yang lebih dari 10 hari ketentuan maksimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif menggunakan analisis taksonomi dengan unsur yang diteliti yaitu pencapaian tujuan dikatakan berhasil didukung oleh faktor organisasi berupa pembagian kerja yang jelas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mencapai tujuannya sebagai perwujudan sentralisasi informasi, namun terdapat faktor pekerja yang menghambat pelaksanaan yaitu masih kurangnya kemampuan teknologi yang dialami pegawai dalam pengintegrasian informasi. Kedua, integrasi dipengaruhi faktor lingkungan yang kondusif sehingga mendukung pengintegrasian informasi, namun faktor pekerja menghambat pengintegrasian informasi karena terdapat *rolling* pegawai yang menyebabkan pegawai baru diharuskan memahami tugasnya dari awal. Ketiga, adaptasi didukung oleh faktor organisasi berupa pembagian kerja sesuai dengan SOP sehingga meminimalisir kesalahan pada saat proses adaptasi dilakukan, namun faktor pekerja menghambat pelaksanaan adaptasi karena kurangnya pemahaman perangkat mengenai pengintegrasian informasi. Rekomendasi untuk peneliti lain diharapkan dapat meneliti bentuk kelembagaan dan kedudukan PIP.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Publik, Pengintegrasian Informasi*

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF INFORMATION INTEGRATION SERVICES THROUGH PUBLIC INFORMATION CENTER IN THE SEMARANG CITY OF COMMUNICATION, INFORMATION, STATISTICS, AND ENCRYPTION SERVICE IN SEMARANG CITY

This study aims to describe the effectiveness of information integration services through the Public Information Center (PIP) in the Office of Communication, Informatics, Statistics and Coding of Semarang City. In reality, the implementation of information integration in PIP is still a problem that exact time of fulfilling the request for information that is more than 10 days maximum conditions. The method used in this study is descriptive qualitative using taxonomic analysis with examine the element that achievement of objectives said to be successfully supported by organizational factors in the form of a clear division of labor according to the Standard Operating Procedure (SOP) in achieving its goal as realization of information centralization, but there are factors that inhibits the implementation is the lack of technological capabilities experienced by employees in the integration of information. Second, integration is influenced by conducive environmental factors that support the integration of information, but labor factors inhibits the integration of information because there are rolling employees that cause new employees to be required to understand their tasks from the beginning. Third, adaptation is supported by organizational factors in the form of a division of labor in accordance with the SOP so as to minimize errors when the adaptation process is carried out, but the worker factor inhibits the implementation of adaptation due to lack of understanding of the device regarding information integration. Recommendations for other researchers are expected to examine the institutional form and position of PIP.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Information Integration*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “**Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian Informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang**” dengan lancar tanpa kendala yang berarti. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan FISIP Undip beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, dan bersedia meluangkan waktunya, semoga Ibu selalu diberikan keberkahan dunia akhirat.
4. Ibu Dr. Dra. Ida Hayu Dwimawanti, M.M selaku dosen wali sekaligus penguji yang memberikan semangat dan memberi masukan.
5. Ibu Dra. Margaretha Suryaningsih, M.S sebagai dosen penguji ke dua sekaligus dosen yang selalu semangat dan memberi masukan.

6. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang yang telah membantu dalam pengumpulan data dan perijinan penelitian.
7. Orang tua penulis, Bapak Gunardi dan Ibu Sri Hadi Sumiarsih atas segala doa, semangat dan dukungan moral maupun materi yang diberikan kepada penulis dari lahir hingga saat ini.
8. Kakak tersayang Nizar Nur Rahman yang selalu mendukung dan memberi motivasi selama masa perjuangan.
9. Teman-teman *Fire* (Silvi Nur Ariskha, Stevanni Imelda, Nina Galih Pratiwi, Ida Wantri Hastuti, Diah Wulan Dari dan Gisza Andwiyanti) yang selalu memberi semangat, motivasi, dan menjadi tempat berbagi cerita dan menjadi sahabat penulis selama ini.
10. Teman-teman satu bimbingan (Yani, Vita, Naya, Kikik, Adit, dan Imel) yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi. Semangat selalu untuk kalian semua.
11. Teman-teman magang DPMPTSP *squad* (Riskana, Ciha, Nanu, Lina, Rara, dan Sintya) yang telah memotivasi penulis dalam mengerjakan skripsi.
12. Sahabatku sedari TK hingga sekarang Ni Made Diah Kartika Sari, yang selalu menemani dan membantu penulis selama penyusunan skripsi.
13. *My Kostmates* Silvi Nur Ariskha dan Sari Utami, yang selalu memotivasi dalam proses pengerjaan skripsi.
14. Prima Mahardika Putra yang senantiasa menemani dan memberi semangat dalam mengerjakan skripsi.

15. Teman-teman KKN Desa Kaloran (Nana, Deva, Intan, Agus, Oji, Irvan dan Nico) yang menjadi teman berjuang selama 42 hari.
16. Teman-Teman seperjuangan Publik 03 (Ika, Riskana, Aulia, Linda, Annisa, Vien, Bella, Windi) dan teman-teman publik 03 lainnya yang telah mendukung dalam pengerjaan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
17. Seluruh teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2014.

Semarang, Agustus 2018

Nur Vita Rahmawati

14020114140115

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Kajian Teori.....	15
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	15
1.5.2 Administrasi Publik.....	20
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	22
1.5.4 Manajemen Publik.....	23
1.5.5 Pelayanan Publik.....	25
1.5.6 Efektivitas.....	31
1.5.7 Alur Pikir.....	38
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	39
1.6.1 Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian.....	39
1.6.2 Faktor yang Mendukung Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian.....	40
1.7 Metode Penelitian.....	41
1.7.1 Desain Penelitian.....	41
1.7.2 Situs Penelitian.....	41
1.7.3 Subjek Penelitian.....	41
1.7.4 Jenis Data.....	42
1.7.5 Sumber Data.....	43
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data.....	44
1.7.8 Kualitas Data.....	46
BAB II GAMBARAN UMUM.....	48
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang.....	48
2.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan	

Persandian Kota Semarang.....	49
2.1 Gambaran Umum Pusat Informasi Publik Kota Semarang.....	52
BAB III HASIL PENELITIAN	66
3.1 Profil Informan	67
3.2 Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian Informasi melalui Pusat Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	68
3.2.1 Pencapaian Tujuan	68
3.2.1.1 Manfaat Pengintegrasian Informasi.....	69
3.2.1.2 Kesesuaian Peran PIP dalam Mencapai Tujuan	74
3.2.2 Integrasi	79
3.2.2.1 Proses Komunikasi dan Koordinasi	80
3.2.2.2 Keterlibatan Bidang Lain	82
3.2.2 Adaptasi	83
3.2.2.1 Proses Adaptasi	83
3.2.2.1 Strategi dalam Menghadapi Proses Adaptasi	84
3.3 Faktor-faktor yang Mendukung dalam Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian Informasi	87
3.3.1 Karakteristik Organisasi	87
3.3.1.1 Pembagian Kerja	88
3.3.1.2 Struktur Organisasi.....	89
3.3.2 Karakteristik Lingkungan	90
3.3.2.1 Keadaan Lingkungan.....	90
3.3.2.2 Respon Masyarakat terhadap Pengintegrasian Informasi	92
3.3.2 Karakteristik Pekerja.....	93
3.3.3.1 Pengembangan SDM.....	94
3.3.3.2 Kemampuan Teknologi	95
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	98
4.1 Analisis Faktor yang Menentukan Efektivitas Pencapaian Tujuan dalam Pusat Informasi Publik.....	98
4.2 Analisis Faktor yang Menentukan Efektivitas Integrasi dalam Pusat Informasi Publik.....	101
4.3 Analisis Faktor yang Menentukan Efektivitas Adaptasi dalam Pusat Informasi Publik.....	104
BAB V PENUTUP	108
5.1 Kesimpulan	108
5.1.2 Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian di PIP	108
5.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pengintegrasian Informasi di PIP.....	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pemeringkatan Tranparansi Badan Publik Pemerinta Kab/Kota di Jawa Tengah.....	3
Tabel 1.2 Data Pengunjung PIP Kota Semarang Tahun 2014-2017	51
Tabel 1.3 Daftar Permohonan Informasi PPID Kota Semarang Tahun 2016..	9
Tabel 1.4 Daftar Respon OPD Terhadap PPID Utama	11
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 1.6 Perbandingan Perspektif: Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), and New Public Service (NPS).....	22
Tabel 1.7 Kriteria Efektivitas Organisasi	33
Tabel 2.1 Susunan Organisasi Pusat Informasi Publik	55
Tabel 3.1 Profil Informan.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tiga Pandangan Mengenai Efektivitas Organisasi	32
Gambar 1.2 Alur Pikir.....	38
Gambar 1.3 Tahap Penelitian Kualitatif Menurut Spradley.....	45
Gambar 2.1 Daftar Susunan Keanggotaan PIP.....	49
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Diskominfo.....	54
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PPID.....	61
Gambar 4.1 Analisis Taksonomi.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide	1
Lampiran 2 Dokumentasi	4

